891/12

Den 18. april 2012 blev i sag nr. 81.432:

xxxxx xxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af tyveri af smykker.

Klageren har anmeldt, at seks af hendes smykker den 3/3 2011 blev stjålet, mens de var indleveret hos en guldsmed. Selskabet har udbetalt 15.150 kr. i erstatning. Klageren er utilfreds med, at selskabet har fastsat værdien af en guldkugle med øsken til 9.450 kr.

Selskabet afviser yderligere dækning med henvisning til, at det er prisen for fremstilling af et lignende smykke.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> I marts 2011 fik jeg via indbrud hos guldsmed G. … - se bilag - stjålet en række smykker, som var indleveret til ombytning og ændringer, heriblandt en massiv kugle med øsken, fremstillet af 27 gram guld i 14 karat. Kuglen var fremstillet af omsmeltede vielsesringe, købt hos guldsmed K. (se evt. www … dk), i marts 2001, for ca. 9.000 kr. - jeg har ikke kunnet fremskaffe en kvittering, men guldsmed K vil formentlig kunne oplyse, hvad to vielsesringe på i alt 27 gram 14 karats guld på det tidspunkt kostede. Vielsesringene blev i januar 2006 (forkert dato på vedlagte kvittering fra guldsmed V.) omsmeltet til en kugle for kr. 1.800.
> Ifølge guldsmed G., hvorfra guldkuglen blev stjålet, kostede 14 karats guld hos hende og andre guldsmede, hun er bekendt med, kr. 600 inkl. moms, når man køber et smykke. Hertil skal lægges prisen for bearbejdning m.m.

Guldkuglen skulle IKKE smeltes om, men flyttes til en ring (finger-). Der er altså ikke tale om, at den skulle genfremstilles, men at den skulle genanvendes.
Jeg er uforstående overfor og finder det urimeligt, at Tryg vælger at taksere guldkuglen som brugt guld, da det handler om, at jeg har mistet en guldkugle, som i marts 2011 ville koste mig kr. 600 + forarbejdningsprisen at genfremskaffe - når man får stjålet en cykel, får man jo heller ikke erstatning efter taksten på brugt jern og metal, men går ud fra genanskaffelsesprisen. Og der står intet i min forsikringspolice om begrænsninger i forbindelse med erstatning for stjålet guld, sølv og smykker - og slet ikke noget om, at erstatningen takseres som brugt guld eller sølv.
Al korrespondance i sagen er vedlagt. Det bedes alt sammen venligst returneret til undertegnede efter endt behandling af denne klage.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg forventer at få en erstatning for guldkuglen svarende til, hvad det i marts 2011 ville have kostet mig at genanskaffe den, nemlig kr. 600 pr. gram 14 karats guld, i alt kr. 16.200 alene for materialet, samt prisen for fremstilling og bearbejdning af en sådan guldkugle (og ikke blot de kr. 9.450 Tryg har fastsat og udbetalt). …
I er meget velkomne til at kontakte guldsmed G. (…) for oplysninger om, hvad fremstillingen af en tilsvarende guldkugle kostede på skadestidspunktet i marts 2011. Jeg vil gerne benytte denne lejlighed til at påpege, at jeg finder det dybt uetisk, at Tryg på intet tidspunkt har oplyst mig om denne mulighed for at kunne klage over deres afgørelse i sagen hos Ankenævnet for Forsikring, og at jeg intet sted på selskabets hjemmeside har kunnet finde oplysninger om det."

Selskabet har i brev af 21/11 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsforløb:**
Vores kunde anmeldte telefonisk den 10. marts 2011, at der havde været indbrud hos guldsmed G. …, hvor vores kunde havde fået stjålet 6 smykker der var indleveret, heriblandt en massiv guldkugle, som helt eller delvist skulle omdannes til en ring.

Vi modtog den 10. marts 2011 vores kundes anmeldelse (bilag …) med beskrivelse over de stjålne smykker fra Guldsmed G. …

Vores taksator sendte den 15. april 2011 et opgørelsesbrev (bilag …) til vores kunde, hvor vores taksator vurderede prisen på den stjålne guldkugle til 9.450,00 kr. hvilket er prisen for en lignede guldkugle fremstillet af brugt 14 karat guld.

Den 16. maj 2011 og den 14. juli 2011 modtog vi mail (bilag …) fra vores kunde, i det hun ikke var tilfreds med vores vurdering af guldkuglen.

Sagen blev forelagt vores taksator igen og den 4. august 2011 sendte vores skadeafdeling et brev (bilag …) hvor vi fastholdt vores tidligere vurdering. Der skulle naturligvis i dette brev have været henvist til klagemulighed. Dette er ikke sket, og det beklager vi.

I sin klage til Ankenævnet anfører kunden, at klagemulighed ikke er beskrevet på Trygs hjemmeside. Dette er imidlertid ikke korrekt. Link til klagemuligheder er anført på forsiden.

Vores vurdering af ankenævnssagen:
Efter vi har modtaget klagen har vi gennemgået sagen på ny.

3. 81.432

Det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 9.3.3., at for nye genstande det vil sige genstande, som er indkøbt som nye indenfor de sidste 2 år og i øvrigt er ubeskadigede, betales der nyværdi svarende til prisen for genanskaffelse af en tilsvarende af en tilsvarende ny genstand hos den leverandør, som Tryg Gruppeforsikring har anvist.

For brugt genstande, det vil sige genstande, som er 2 år gamle eller mere, eller købt som brugte, og i øvrigt er ubeskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende brugt genstand hos den leverandør, som Tryg Gruppeforsikring har anvist.

Ved kontanterstatning fratrækker Tryg Gruppeforsikring den rabat, som Tryg Gruppeforsikring kan opnå hos en leverandør.

Kunden har over for vores taksator oplyst, at hun ønskede at få udbetalt kontanterstatning for den stjålne guldkugle, da den netop var indleveret til Guldsmeden for at blive omdannet til en ring. Vi har derfor ikke har henvist vores kunde til en leverandør, som kunne genfremstille en tilsvarende guldkugle.

Det fremgår af sagen, at guldkuglen er fremstillet af omsmeltet guld fra blandt andet vielsesringe. Vi kan således ikke tilbyde at betale erstatning svarende til prisen for nyt guld, men alene prisen for hvad brugt guld koster.

Prisen for brugt 14 karat guld var på skadetidspunktet ifølge vores taksator omkring 135 kr. pr. gram, svarende til en samlet brugt guldpris for guldkuglen på 3645 kr.

Erstatningen på de 9.450 kr. svarende til 350 kr. pr. gram, er ifølge vores taksators vurdering fuldt ud tilstrækkelig til at dække omkostningerne for genfremstilling af en tilsvarende guldkugle.

Såfremt vores kunde skifter mening, er vi indstillet på, at vores kunde returnerer beløbet på de 9.450 kr., hvorefter vi kan få genfremstillet en tilsvarende guldkugle af brugt 14 karat guld til vores kunde.

Endvidere henviser vi til Ak 49.861."

Klageren har i brev modtaget i nævnet den 7/12 2011 heroverfor bl.a. bemærket:

"**Vedr. sagsforløbet:**
Jeg har nu også fundet punktet 'klagemuligheder' nederst og med den mindste skrifttype på hjemmesiden tryg.dk.
Det ændrer dog ikke på, at jeg i korrespondancen med Tryg i forbindelse med erstatningssagen ikke på noget tidspunkt er blevet gjort opmærksom på mine muligheder for at klage over selskabets afgørelse, hvilket jeg oplever som dårlig skik.

Vedr. Trygs vurdering af sagen:
Jeg anerkender fortsat ikke Trygs værdiangivelse og erstatning af den berørte guldkugle.

Kuglen er ikke, som Tryg skriver i sit svar, fremstillet af 'omsmeltet guld fra blandt andet vielsesringe.'
Den er alene fremstillet af to vielsesringe af 14 karats guld, begge og samlet købt hos guldsmed K. … i marts 2001 og i januar 2006 omsmeltet til en massiv guldkugle, der i forarbejdningen fik en hamret overflade samt monteret en øsken, så den kunne fungere som vedhæng i en kæde.

Der er altså ikke tale om tilfældigt brugt guld, som Tryg antyder, men helt konkret 27 gram guld af 14 karat, der på ingen måde har tabt værdi, tværtimod, hverken siden 2001 eller ved genforarbejdningen i 2006, indtil tyveriet af den i forbindelse med indbrud hos guldsmed G. … i marts i år, hvortil den var indleveret for at blive flyttet fra øskenen til en fingerring.

Jeg anerkender ikke, at jeg skal nøjes med erstatning svarende til prisen for brugt guld, når jeg kender guldets herkomst, og der ikke var tale om tilfældigt omsmeltet guld, og når guldsmed G. og de guldsmede, hun kender og henviser til, fuldstændigt afviser, at en tilsvarende guldkugle ville kunne genanskaffes for den pris, Tryg angiver - det beløb rækker end ikke til materialet.
Jeg fastholder derfor, at jeg som minimum skal have erstatning svarende til 600 kr. inkl. moms pr. gram, i alt 16.200 kr. alene for materialet, som er den genanskaffelsespris guldsmed G angiver, samt hvad det derudover vil koste at få udformet en tilsvarende guldkugle.
Det må efter min bedste overbevisning være meningen med en forsikring, at jeg får erstatning for mistede effekter svarende til genanskaffelsesprisen, rimeligvis modregnet værditabet i forhold til effekternes alder eller slitage - men i sagens natur er effekten i dette tilfælde på ingen måde slidt og derudover steget betragteligt i værdi, jf. de senere års markant stigende guldpriser."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Erstatning og afskrivning**
...
9.3.3. Kontanterstatning
…
For brugte genstande, d.v.s. genstande, som er 2 år gamle eller mere, eller købt som brugte, og i øvrigt er ubeskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende brugt genstand hos den leverandør, som Tryg Gruppeforsikring har anvist.

Kan Tryg Gruppeforsikring ikke anvise en leverandør, fastsættes erstatningen for brugte genstande til genanskaffelsesprisen for nye genstande med et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og lignende.

For brugte genstande gælder i øvrigt, at kan helt identiske genstande ikke skaffes, udbetaler Tryg Gruppeforsikring kontanterstatning svarende til prisen for en tilsvarende brugt genstand, som i kvalitet, værdi, ydelse, anvendelse og udseende er nærliggende at sammenligne med.

Ved kontanterstatning fratrækker Tryg Gruppeforsikring den rabat, som Tryg Gruppeforsikring kan opnå hos en leverandør."

Nævnet udtaler:

Guldkuglen med øsken er fremstillet af brugt guld i 14 karat og nævnet finder, at selskabet ved at tilbyde at fremstille en tilsvarende af brugt guld har opfyldt sin dækningsforpligtelse. At den stjålne guldkugle er fremstillet af to ringe tilhørende klageren, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson