892/12

Den 2. maj 2012 blev i sag nr. 81.463:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af en kongekæde.

Selskabet har på baggrund af den foreliggende dokumentation skønsmæssigt fastsat erstatning for kongekæden til 4.000 kr.

Over for nævnet gør klageren gældende, at selskabet skal udbetale en væsentlig større erstatning for den stjålne kongekæde. I et bilag til klageskemaet har han redegjort for sagen således:

"Sagsfremstilling.
Vi har nogle år før tegning af indboforsikring hos ALKA, været udsat for brand, hvor de fleste af vores kvitteringer brændte. Vi gjorde opmærksom på dette ved tegning af forsikring hos ALKA og fik at vide at billeder var fuldt gyldig dokumentation, men at vi skulle tegne en udvidet guldforsikring, da vi ejede en del guld, deriblandt en kongekæde. Dette gjorde vi så.

Da vi efter indbrud i vores lejlighed den 14. marts 2011 anmeldte skaden og fremsendte liste med det der var stjålet, samt billeder, fik vi at vide at billeder ikke var gyldig dokumentation for kongekæden, men at det var okay for de andre smykker, vi havde fremsendt billeder af. Vi fik at vide, at vi jo bare havde kunnet låne kæden af en ven og tage et billede og sende ind. Vi kunne heller ikke få svar på, hvorfor billeddokumentation var gyldigt for noget og ikke for andet. Vi blev derfor enig med ALKA om at sende flere billeder at kæden ind, hvilket vi gjorde. Vi gjorde også opmærksom på, at vi jo havde haft brand og at vi ved tegning af forsikring var blevet oplyst at billeddokumentation var gyldig dokumentation, men ALKA nægter at have ytret dette. Vi ringer derfor ind til ALKA som potentiel kunde, hvor vi igen får at vide

at billeddokumentation er fuldt gyldigt, hvis genstanden er omfattet at forsikringen, men ALKA mener ikke at dette er brugbart, når det er optaget efter indbruddet. (Audiofil vedlagt som bilag). De siger nu at kæden er forgyldt og ikke i guld. Vi kontakter vores guldsmed, som oplyser, at man ikke i nogen kataloger kan finde en kæde i den størrelse og art, som er forgyldt. Oplyser dette til forsikringen, som stadigvæk afviser klage. Derfor anker vi nu sagen."

Selskabet har i brev af 22/11 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Klager tegnede i november 2010 familieforsikring i Alka Forsikring med ikrafttrædelse den 1. december 2010. Police og forsikringsbetingelser vedlagt.
Den 15. marts 2011 anmeldte klager telefonisk, at der havde været indbrud på hans bopæl den 12. marts 2011. Klager forklarede at han og hustruen forlod lejligheden den 11. marts 2011 for at være i deres kolonihave i weekenden. Klager kom hjem mandag den 14. marts kl. 13 og konstaterede, at der havde været indbrud. Der manglede en kongekæde på 270 gram guld, som havde ligget i klædeskabet. Klager havde givet 170.000 kr. for kæden (150.000 kr. kontant og 20.000 kr. i 'skrotguld'). Klager havde mødtes med sælger … i ... Klager havde ingen dokumentation på købet. Udover kæden havde klager mistet en PS3.

Alka Forsikring bad ved brev af 15. marts 2011 klager om at indsende dokumentation. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring modtog efterfølgende koster liste, hvoraf det fremgik, at der var blevet stjålet en PH bordlampe, en playstation 3, Marguerite ørestikker og kæde, 5.000 i kontanter, et dameur samt en kongekæde i 14 karat guld med en længde på 60 cm og en vægt på 277 gram. Klager havde vedlagt faktura på lampen fra Lauritz.com (dog ikke stilet til klager). Derudover var der en vurdering af 28. marts 2011 fra guldsmed … på en kongekæde til en pris af 132.430 kr. Kopier vedlagt.

Ved kontakt til guldsmed … oplyste denne, at hun havde vurderet kæden efter fotos som klager havde haft med.

Alka Forsikring bad ved brev af 15. april 2011 klager om at indsende yderligere dokumentation. Kopi vedlagt.

Klager kontaktede den 28. april 2011 selskabet og meddelte, at den mistede ps3 var købt af en kammerat som ikke længere havde kvitteringen, lampen var købt gennem DBA, hvorfor kvitteringen var i en andens navn og handlen var foregået kontant ved et møde hos sælger. Dokumentation for kongekæden var muligvis gået op i røg under en brand i klagers kolonihavehus.

Alka Forsikring opgjorde erstatningen til selskabets genleveringspriser, dog fraset kontanter som blev erstattet skønsmæssigt grundet manglende dokumentation samt kongekæden, som der også blev udbetalt skønsmæssig erstatning for, da selskabet ikke fandt at den fremsendte udtalelse fra guldsmeden kunne betragtes som dokumentation af klagers kæde. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring modtog ved mail af 10. juni 2011 klage over den trufne afgørelse. Klager anførte at have fået oplyst af selskabet at fotos var fuldgyldig dokumentation på højde med kvitteringer. Klagers hustru meddelte samtidig, at de havde kontaktet Alka Forsikring og udgivet sig for at være interesseret i at tegne forsikring og ved forespørgsel igen havde fået oplyst, at fotos var fuldt legal dokumentation uanset om det drejede sig om et smykke til 200 kr. eller til 100.000 kr. og oplyste at samtalen var blevet optaget.

Sagen blev overgivet til en af selskabets skadekonsulenter til vurdering. Skadekonsulenten kontaktede klager og bad om at få mulighed for at gøre sig bekendt med de nævnte fotos og optagelsen af samtalen.

Klager indsendte ved mail af 28. juni 2011 de ønskede oplysninger.

For 2/3 af de indsendte fotos var det muligt at konstatere hvornår disse var optaget (metadata), nemlig i perioden december 2006 til sommeren 2009.

Ved skadekonsulentens kontakt til guldsmeden oplyste denne, at hun havde været ansat i den pågældende forretning i de seneste 17 år. Hun havde vurderet kæden ud fra 3-4 fotos som klager havde medbragt sammenholdt med kataloget. Guldsmeden var 100 % sikker på, at hun havde set klager bære en lignende kæde som på de medbragte fotos på et tidspunkt hvor klager havde været i forretningen. Det var imidlertid medens den gamle guldsmed stadig var i forretningen og således mere end 5 år siden.

Alka Forsikrings skadekonsulent tog herefter kontakt til klager.

Klager oplyste at han aldrig havde mødt sælger, men alene kammeraten … som han dog ikke havde kontakt til mere og derfor ikke kunne oplyse yderligere omkring. Klager havde aftalt at mødes med kammeraten i … og havde haft aftalte penge med og kammeraten havde haft kæden med. Da han stolede på kammeraten havde han ikke foretaget sig nærmere i forhold til bekræftelse på kædens ægthed eller oprindelse. Klager havde heller ikke set hverken certifikat, købskvittering, vurdering eller reparationssedler. Klager havde efter købet fået foretaget en syretest hos en guldsmed i … - dog ikke hos den guldsmed han havde fået vurderet kæden hos efter indbruddet.

Klager havde ikke tidligere haft en lignende kæde - kun mindre kæder på 40-50 gram som han havde fået af sin far.

De 170.000 kr. han havde betalt for kæden var dels fra egen opsparing dels fra lån fra hans mor - klager kunne dog ikke dokumentere opsparing eller lån. Det til købet anvendte 'skrotguld' var købt på markeder og kunne ikke dokumenteres. I modsætning til ved anmeldelsen kunne klager nu ikke huske andelen af kontanter i forhold til 'skrotguld' som var gået til handlen.

For så vidt angik tidspunktet for købet af kæden - tidligere oplyst til for 1,5 år siden oplyste klager, at han grundet indtag af smertestillende medicin ikke huskede tidspunktet særlig godt og det kunne lige såvel havde været for 3 eller 5 år siden.

Af den samtale mellem klager og Alka Forsikrings salgsmedarbejder, som klager optog ved henvendelse til selskabet efter indbruddet fremgår det, at selskabets medarbejder på flere opfordringer fra klager vedblivende svarede, at fotos ikke var lige så godt som kvitteringer, men at fotos var bedre end ingenting og at fotos kunne være bevis på at man havde haft genstanden (men ikke for art og lødighed). Medarbejderen afviste også at kvittering og vurdering var det samme. Udskrift af den båndede optagelse vedlægges.

Alka Forsikring meddelte på baggrund af de samlede oplysninger ved brev af 14. juli 2011, at selskabet fastholdt den trufne afgørelse. Selskabet uddybede og begrundede udførligt afgørelsen. Kopi vedlagt.

Klager henvendte sig telefonisk til selskabet den 21. juli 2011 og selskabet tog igen kontakt til guldsmed …, hvilket imidlertid ikke førte til yderligere relevante oplysninger og selskabet fastholdt ved brev af 17. august 2011 afgørelsen. Kopi vedlagt.

Klage over erstatningen af kongekæden er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis skal vi bemærke, at vi ikke finder det sandsynligt at selskabets medarbejder ved tegning af forsikringen oplyste klager, at fotos var fuldgyldig dokumentation i forbindelse med et krav.

Det fremgår klart af forsikringsbetingelserne - som selskabets medarbejdere er bekendt med - at fotos accepteres som supplement og det har formodningen imod sig, at det ved salg af forsikringen skulle være oplyst af sælgeren at dokumentation for et krav ved skade kunne opfyldes ved indsendelse af fotos.

Af den optagne samtale fremgår det da også, at klager - trods ihærdige forsøg - ikke fik sælgeren til at udtale at fotos var fuldgyldig dokumentation for et krav, men alene at fotos var bedre end ingenting.

Vi må således afvise, at klager skulle have fået en berettiget forventning om at fotos til dokumentation for en kongekæde til langt over 100.000 kr. var tilstrækkelig.

Klagers indledende oplysning om at kvittering for kongekæden muligvis var gået op i røg under en brand i klagers kolonihavehus kan ikke tillægges vægt, da klager (udover at selskabet ikke finder det sandsynligt at man medbringer alle sine værdikvitteringer når man tager i kolonihaven) ved flere lejligheder har oplyst, at han ikke modtog hverken kvittering, overdragelseserklæring, certifikat eller lignede ved købet af kæden.

Alka Forsikrings afdeling for skadesupport har efterfølgende undersøgt guldpriser og priser på tilsvarende brugte kæder og forgyldte kæder.

Ved forespørgsel hos guldsmed blev det oplyst, at en kongekæde i 14 karat, længde 60 cm. og en tykkelse som den angivne (mellem 8,5 og 10 mm) havde en vejledende udsalgspris på 132.430 kr. (samme pris som opgivet af klagers guldsmed). Guldsmeden oplyste endvidere, at guldprisen igennem de seneste 5-6 år var mere end fordoblet og at prisen for en tilsvarende kæde for 5-6 år siden havde været ca. 71.000 kr.

Brugte kongekæder i 14 karat guld med en længe på mellem 60 og 64,5 cm. er annonceret til salg gennem DBA fra knap 20.000 kr. til 42.500 kr.

En kongekæde i double (forgyldt) på 60 cm. med en tykkelse på 9 mm er annonceret til salg for 3.500 kr. Kopi vedlagt.

Købet af kæden må - henset til klagers divergerende oplysninger om tidspunktet sammenholdt med guldsmedens oplysning om at havde set klager for minimum 5 år siden med en tilsvarende kæde - antages at være sket for 5-6 år siden.

Flere ting kan i den forbindelse undre. Dels at klager efter det oplyste har givet 170.000 kr. for en kæde som kunne være købt hos en autoriseret guldsmed for ca. 71.000 kr. dels at klager i forbindelse med købet ikke fandt anledning til at få bekræftet lødigheden af kæden eller i øvrigt sikre sig dokumentation for at have betalt 170.000 kr. til sælger. Selvom klager

oplyser, at sælger var en kammerat og at han stolede på ham, kendte han angiveligt ikke sælger bedre end at han ikke ved andet om ham i dag end at han hed ...

For så vidt angår de fremlagte fotos som viser klager med en kæde som angivet skal vi bemærke at det ikke ud fra fotos kan afgøres om der er tale om 14 karat guld eller gulddouble og troligvis kan en guldsmed heller ikke afgøre noget sådant ud fra fotos.

Alka Forsikring har udbetalt erstatning for hovedparten af de anmeldte effekter i overensstemmelse med Alka Forsikrings genleveringspris.

For så vidt angår kontanter og kongekæde, som klager ikke efter selskabets opfattelse har dokumenteret tilfredsstilende er der udbetalt skønsmæssig erstatning.

Af oplysningerne om kongekæden fremgår det, at den skulle være 60 cm. lang og veje 277 gram. Den var købt gennem en ven ved navn … (som angiveligt havde kontakt til en tidligere guldsmed) og handlen var foregået i …, hvor klager havde medbragt de 170.000 kr. og sælger havde medbragt kæden. Der var ikke foretaget nogen undersøgelse af kædens lødighed i forbindelse med handlen ligesom der ikke var udfærdiget kvittering, overdragelseserklæring eller lignende. Kontanter og kæde havde blot skiftet hænder.

Den syretest, som klager oplyser, at havde fået foretaget af kæden på et tidspunkt efter købet er klager angiveligt ikke i besiddelse af.

Klagers eneste dokumentation for kæden er fotos, hvor han bærer kæden. Fotos hvorefter det ikke er muligt at afgøre om kæden var af 14 karat guld eller af gulddouble.

Der er således ingen dokumentation for lødighed og vægt, hvorfor Alka Forsikring ikke finder dokumentationen fyldestgørende og vi må derfor fastholde den skønsmæssige erstatning.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det, at den sikrede efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og den sikrede må kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af hvad der købes og hvad prisen er. Fotos accepteres som supplement.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning.

For så vidt angår almindeligt privat indbo og genstande som hører til en normal boligs udstyr (herunder også ure og smykker) og som de fleste mennesker er i besiddelse af er kravene til dokumentation naturligvis lempeligere end for meget værdifulde genstande, antikviteter, smykker, store kontantbeløb og lignende.

Jo dyrere en enkeltgenstand er desto mere skærpes kravene til dokumentationen for at man dels har været i besiddelse af genstanden dels at den er af en art og beskaffenhed som anført.

For en enkeltgenstand til en værdi på langt over 100.000 kr. må selskabet kræve en vis form for dokumentation og fotos alene er IKKE tilstrækkeligt.

Såfremt der ikke kan fremlægges behørig dokumentation for et krav, der rejses mod selskabet i forbindelse med indbrud/tyveri er selskabet ifølge foreliggende omfattende praksis fra Ankenævnet for Forsikring berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt.

Vi må derfor med henvisning til sagens oplysninger og den fremlagte dokumentation - eller snarere mangel på samme - fastholde at klager er behandlet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og praksis og at vi således ikke kan tilbyde udbetaling af yderligere erstatning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"19. Dokumentation

19.1. For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.

I egen interesse bør man derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder fotos og sekretariatet har lyttet til den indsendte lydfil.

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Nævnet har gennemgået sagen og kan på det foreliggende grundlag ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen som sket.

7. 81.463

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson