Ankenævnet for Forsikring

901/12

Den 3. oktober 2012 blev i sag nr. 82.393:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Hun klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har tilbudt for hendes guldur, der blev stjålet i forbindelse med et indbrudstyveri i hendes hjem.

Selskabet har skønsmæssigt opgjort erstatningen for uret til 5.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning for uret under henvisning til, at klageren ikke har fremlagt den fornødne dokumentation.

Klageren gør gældende, at genanskaffelsesprisen for uret er 30.000 kr., og at hun har krav på 80 % heraf, således at selskabet erstatter uret på samme vis som de øvrige smykker, der blev stjålet.

Af bilag til klageskemaet fremgår bl.a.:

> "Den 19.11.2011 havde vi indbrud i vores hus, der blev blandt andet stjålet guldsmykker.
>
> Vi beskrev de mistede genstande, fik dem vurderet af en guldsmed, indsendte det og modtog erstatning den 13.12.2011.
>
> Den 21.1.2012 efteranmeldte jeg et guldur, som også var blevet stjålet ved indbruddet den 19.11.2011, det er erstatningen af dette ur forsikringsselskabet og jeg er uenige om.
>
> Jeg arvede gulduret i 1995, da min faster døde.

Jeg husker uret som et Omega ur, men et billede på nettet af et Tissot ur, som ligner mit mistede ur, har gjort mig lidt i tvivl, men de to mærker ligger prismæssigt på linje.

Min faster, …, fik i 1980 uret af sin samlever, … i anledning af en årsdag.

Uret er købt hos en guldsmed …, uret kostede 25.000 kr.

Jeg har billeder af min faster med uret på, de har været indsendt til Tjenestemændenes Forsikring.

Min familie, min mand, min far, mine to søstre, mine to døtre og venner og bekendte ved selvfølgelig at uret har været i min besiddelse.

Desuden har jeg haft det lånt ud en månes tid til en bekendt, …, som overvejede at købe uret. Købet blev dog ikke til noget.

En urmager vurderede genanskaffelsesprisen til 30.000 kr.

Tjenestemændenes Forsikring tilbød en skønsmæssig erstatning på 5.000 til fuld og endelig afgørelse.

Jeg var efterhånden så presset af Forsikringsselskabets krav om yderligere dokumentation, så jeg foreslog et forlig, nemlig 10.000 kr. i erstatning.

Som svar modtog jeg den 13.4.2012 en kopi af brevet med tilbud om en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. til fuld og endelig afgørelse.

I virkeligheden mener jeg at gulduret skal erstattes som de øvrige smykker jeg fik stjålet, nemlig med 80% af den af urmageren anslåede genanskaffelsespris, altså 26.000 kr."

Selskabet har i brev af 9/5 2012 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Den 21. november r 2011 anmeldte vores kunde telefonisk et indbrudstyveri.

Vi bad i den forbindelse vores kunde sende sit krav til os.

Efter modtagelsen af kravet opgjorde vi skaden og udbetalte den 13. december 2011 erstatning til vores kunde.

Den 23. januar 2012, ca. 2. måneder efter tyveriet, kontaktede vores kunde os igen.

Hun oplyste, at politiet havde anholdt 2 bulgarske røvere, og i den forbindelse fandt … Politi en del smykker, som de offentliggjorde på nettet og bad folk om at gå ind og se, om der var nogen af tyvekosterne, der var deres.

Vores kunde oplyste ved samme lejlighed:
'Der var ingen af mine smykker, men i forbindelse med gennemgangen, blev jeg klar over at jeg havde glemt, at jeg ejede et guldur.'

Vores kunde oplyste, at der var tale om et guldur fra omkring 1980, og at en guldsmed vurderede det til at koste 30.000 kr., hvorfor vi bad om dokumentation for kravet. Vores kunde

oplyste i samme telefonsamtale, at hun ikke havde nogen dokumentation. Vi fastholdt, at vi var nødsaget til at have dokumentation for at kunne behandle kravet. Vi henviste i den forbindelse til forsikringsbetingelsernes punkt 9.2.

Kunden rykkede for erstatning den 2. februar 2012, hvor vi opfordrede kunden finde dokumentation fra kravet. Bl.a. bad vi vores kunde om at kontakte guldsmeden og få nærmere om, hvordan han havde fastsat en pris på 30.000 kr.

Vores kunde mente, at det var besværligt, og at det ville hun ikke, idet hun samtidig gav udtryk for sin fortørnelse over, at vi troede, at hun løj.

Sagsbehandler forklarede, at det var der ikke tale om, men vi var nødt til at få klarhed over, hvordan guldsmeden havde fastsat en pris på 30.000 kr. på et ur, som han ikke havde set, ikke kendte mærket på og som han ikke nærmere kunne identificere på et utydeligt foto.

Vi fik efterfølgende tilsendt fotoet, der dog var i så dårlig stand, at man ikke på nogen måde kunne se urets mærke, ægthed eller sige noget om værdien. Vores kunde medgav i brevet vedlagt foto, at man ikke rigtig kunne se noget ud af fotoet. Endvidere fik vi tilsendt en prisoplysning fra guldsmeden. Af prisoplysningen fremgik, at et Omega ur ville koste ca. 40-45.000 kr. og et Tissot ur ville koste ca. 20-25.000 kr. Urmageren satte spørgsmålstegn ud for beskrivelse af det stjålne ur og spørgsmålstegne ud for, hvad købspris for uret havde været i 1980.

Da vi ikke kunne få en nærmere beskrivelse af uret, samt oplyst mærke, model eller andet. der kunne indikere en så høj pris for et 31 år gammelt ur, tilbød vi i brev af 29. februar 2012 vores kunde en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr.

Af samme brev fremgik det, at kunden skulle kontakte os med registrerings - og bankkontonummer, hvorefter vi ville overføre 5.000 kr. Vores kunde vendte imidlertid aldrig tilbage, og beløbet på de 5.000 kr. blev derfor aldrig udbetalt.

Den 26. marts 2012 rykkede vores kunde for svar - hun havde ikke modtaget vores brev af 29. februar 2012.

Vi genfremsendte vores svar fra 29. februar 2012, hvorefter vores kunde vendte tilbage den 10. april 2012.

Af brevet af 10. april 2012 anførte vores kunde:
'Uret er et guldur, det kostede i 1980 25.000 kr., det er de faktiske oplysninger jeg har, der er således klarhed om materialet og prisen.'

I samme brev anførte vores kunde, at hun nu var i tvivl om det var et Omega eller et Tissot ur og hun foreslog en erstatning på 10.000 kr.

Endvidere stillede vores kunde spørgsmål til, hvorfor proceduren omkring uret er anderledes end de erstattede smykker i sagen.

Inden skadeafdelingen når at svare på kundens henvendelse, er vores kunde gået videre med sagen i Ankenævnet.

Vores vurdering
På baggrund af klagen til Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

4. 82.393

Klager har tidligere i sagen fået erstatning for 3 ringe og 2 kæder, hvor kravene lå mellem 2500 kr. og 6000 kr. På grund af kravenes størrelse for de enkelte smykker, tegninger og beskrivelser af smykkerne valgte vi at erstatte disse med 80 %.

Her er der imidlertid tale om et markant større krav på 30.000 kr. for et 31 år gammelt ur.

I et sådant tilfælde skærpes dokumentationskravet.

Vi ved intet om uret. Kunden ved heller ikke selv, hvilket mærke, der er tale om, og guldsmeden har heller ikke været i stand til at fastlægge det. Der er fremsendt to fotos, der på ingen måde kan bruges som dokumentation. Billederne er meget utydelige og siger intet om uret - hverken ægthed, mærke, alder eller pris. Fotos vedlægges sagen.

Urlænken ved vi heller intet om. Selvom der skulle være tale om et ægte guldur, var/er det ikke unormalt, at lænken er lavet af et andet materiale.

Der kan have været tale om et dyrt ur for 31 år siden, da uret blev købt. Vi kender dog ikke prisen. Imidlertid ved vi intet om, hvorvidt uret er et ur, der falder markant i pris efter 31 år, eller om et ur, der holder prisen lidt bedre end andre ure.

Det påhviler sikrede at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav. Det er efter vores vurdering ikke sket i denne sag. Hvis vores kunde kan fremskaffe yderligere dokumentation for urets værdi, vil vi som tidligere oplyst gerne revurdere sagen.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 på side 22 fremgår det, at for at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Men hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise det eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Det er fortsat vores vurdering, at det ikke har været muligt, at fastsætte urets ægthed og værdi ud fra de indsendte foto. Da hverken mærke eller model kan oplyses, har vi valgt at tilbyde at erstatte uret skønsmæssigt med 5.000 kr.

Med et tilbud om en erstatning for uret på 5.000 kr. er det vores opfattelse, at vi endog har tilbudt mere end vores kunde er berettiget til jfr. praksis på området.

I den forbindelse skal vi henvise til A 78.050 vedr. et RADO ur, hvor kravet var på 25.000 kr. og der blev udbetalt 3.000 kr. på grund af manglende dokumentation.

I A 79.009 var der et krav for et Breitling ur på 29.960 kr., og der blev udbetalt 500 kr., da et foto ikke kunne dokumentere urets ægthed.

I A 79.996 var der divergerende forklaringer på, om der var tale om et Citizen ur, Rolex ur eller Tissot ur. Krav 35.000 kr., udbetalt 5.000 kr.

Derudover findes en række kendelser, hvor krav helt afvises på grund af manglende dokumentation, bl.a. hvor fotodokumentation af divergerende kvalitet ikke anses for at være tilstrækkelig, og hvor kravene helt afvises.

Hvis vores kunde kan fremskaffe relevant dokumentation for kravet, er vi som tidligere oplyst til vores kunde indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering.

Klagen til Ankenævnet giver os derfor ikke anledning til, at ændre vores tilbudte beløb på 5.000 kr. Beløbet kan tilsendes vores kunde, så snart vi fra vores kunde har modtaget registrerings- og bankkontonummer, hvortil beløbet skal overføres."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Erstatning og afskrivning**
…
9.2 Dokumentation.
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise det eller fastsætte erstatningen efter skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet under henvisning til mangelfuld dokumentation har udbetalt en skønsmæssig
erstatning for uret på 5.000 kr. Nævnet kan således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for uret.

6. 82.393

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson