Ankenævnet for Forsikring

921/13

Den 26. august 2013 blev i sag nr. 83.656:

xxxx xx xxxxxx xxxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxx xxx x
xxxx xxxxx

mod

Gjensidige Forsikring ASA
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har Hjemforsikring i Gjensidige Forsikring ASA. De klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt for en række smykker, der blev stjålet ved et indbrud i deres ejendom. De klager endvidere over, at selskabet har afvist erstatning for en pc.

Klagerne har fremsendt klageskema til nævnet 13/11 2012 med krav om følgende:

"**Klage 1:** differencen mellem kr. 5.000 og gældende vurdering fra hhv. Lauritz og guldsmede
Klage 2: genvurdering på de emner der er vurderet alt for lavt
Klage 3: fuld erstatning på de emner der ikke længere kan erstattes med lign. produkt
Klage 4: dækning af stjålen pc."

Til støtte for kravet har de anført:

"**Klage 1:** erstatningsbeløb for alliancering købt via Lauritz.com - vurdering af guldsmed fra kr. 20.000 - vurdering fra Lauritz min kr. 10.800 - Vurdering Gjensidige kr. 5.000 da den er købt på aktion.
Klage 2: ved henvendelse til Gjensidige efter indbrud beder de om erstatningspriser fra guldsmed … Senere viser det sig, at deres priser er langt under andre guldsmedsvurderinger, og at Gjensidige kun bruger … for vurderingspris og ikke genanskaffelse.
Klage 3: guldsmedevarer kan kun erstattes fuldt ud (altså uden 25 procent afslag) ved køb af smykker i ... … forhandler ikke nogen af de mærker der er blevet stjålet, og vi har derfor forsøgt at få anden leverandør - fx … - men uden resultat. Dvs. at vi skal rundt til forskellige guldsmede og indhente brochurer/varenr. etc. på varer som kan erstatte stjålne smykker der ikke længere kan købes, hvilket vil tage meget lang tid.
Klage 4: Ingen dækning for stjålet pc."

2. 83.656

Selskabet har over for nævnet i brev af 16/1 2013 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"**1. Alliancering**
Ringen er købt på internetauktionen lauritz.com i 2005 for 2.800 kr. Lauritz' vurderingspris var 4.500 kr.

Der er fire faktorer, der bestemmer en brillants pris, nemlig
- carat = vægt
- colour = farve
- clarity = klarhed
- cut = slibekvalitet

En medarbejder hos lauritz.com har i august 2012 oplyst vores forsikringstagere, at deres krav mod forsikringen skal være en dansk produceret alliancering med 0,75 carat brillanter. Farve Top-wesselton/G. Klarhed SI1-2.

Når man kommer med en sådan beskrivelse, er det ikke mærkeligt, at vurderingsprisen sættes til 20.000 kr. som … har gjort. (Vores konsulent havde opfattet, at … vurdering var 28.000 kr., men forsikringstager skriver 20.000 kr.) … har i mail af 3. oktober 2012 til vores konsulent bekræftet, at vurderingsprisen var givet på grundlag af forsikringstagers beskrivelse (bilag …).

Det er kendt i guldsmedebranchen, at der sælges nyproducerede varer på netauktioner af ringe kvalitet, eller som ikke er, hvad de udgiver sig for. Vi henviser til vedlagte artikel fra august 2007 fra Auclock, som er et fagblad udgivet af Guldsmedefagets Fællesråd (bilag …). Endvidere henviser vi til en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet fra 20. september 2007 om en porøs diamant købt på internetauktion (bilag …).

Vi er bekendt med, at lauritz.com har en artikel på hjemmesiden, hvor man udtaler, at guldsmede ikke er uvildige i deres vurdering af smykker købt på lauritz.com og henviser til brødnid, fordi lauritz.com sælger med meget mindre avance.

Men i forhold til forsikringen er det vores forsikringstager, der skal sandsynliggøre værdien af allianceringen, og det mener vi ikke er gjort.

Vi har lagt vægt på, at ringen på nettet er solgt med følgende beskrivelse:

Brillant alliancering af guld - ca. 0,75 ct.
Brillant alliancering af guld rodineret 14 kt. stemplet 585 mac, fronten prydet med to rækker med Topwesselton brillanter i forløb. Skinnen med mestermærke. Fremstår nyfremstillet og ubrugt. Ring størrelse: 17,50 mm. Ø. (55)

Det er faktisk ikke muligt at prisfastsætte ringen ud fra denne beskrivelse. Der skrives ca. 0,75 carat, men ikke hvor mange stene a hvilken carat. Er det f.eks. 5 stene a 0,15 karat? Der henvises til et mestermærke, men der er ikke nærmere angivelse af, hvem der har fremstillet ringen. Dansk producerede allianceringe plejer ikke at være i to rækker. En guldsmed har oplyst til vores løsørekonsulent, at nok har der været en prisudvikling på diamantmarkedet pga. finanskrisen, men en dansk produceret brillantring ville ikke i 2005 kunne købes for 4.500 kr., som lauritz.com vurderede den til.

Forsikringstager har intet certifikat på ringen med beskrivelse af brillanterne.

På grund af manglende dokumentation har vores løsørekonsulent fastsat en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for ringen.

2. Vurderingspriser fra …
Vi har ikke forlangt, at smykker skulle vurderes af …, jf. oven for under Sagens fakta. Vi har i dette afsnit også forklaret, hvorfor vores løsørekonsulent ikke har tilbudt genlevering gennem ... … har aftale med Scalepoint, men yder 20 % i rabat, og vores konsulent kunne få 25 % i rabat hos anden guldsmed, som ikke har indgået aftale med Scalepoint..

Vores forsikringstager har klaget over, at … efter hendes opfattelse har vurderet to smykker for lavt.

Det ene smykke er en 3 i 1 ring, som er et arvestykke, og som … har vurderet til 15.000 kr. Vores forsikringstager har siden fået en telefonisk vurdering fra …, som har vurderet ringen til 21.000 kr. Der findes alene billedokumentation.

Det andet smykke er blomsterguldøreringe, og som dokumentation findes en vurdering af 16. oktober 2006 fra en svensk gemmolog på 14.000 svenske kr. Plaza har vurderet øreringene til 20.000 danske kr., men forsikringstager mener, at vurderingen på grund af guldprisernes stigning bør sættes til 24.000 kr.

Forsikringstager har selv valgt at benytte … for vurdering af disse smykker, og vi har opgjort erstatningen på grundlag af … vurdering. Vi mener ikke, at forsikringstager har dokumenteret, at … vurderinger er misvisende.
Vi har tilbudt vores forsikringstager at tage erstatningen for 3 i 1 ringen op til revision, hvis vi modtager dokumentation for, at ringen er specialfremstillet hos ...

Vi bemærker, at vi har tilbudt at genlevere smykkerne, så forsikringstager kan få identiske/tilsvarende smykker i stedet for en kontanterstatning.

3. Smykker kan ikke genanskaffes
Det er ikke …, der skal genlevere. Det fremgår tydeligt af skadeopgørelsen i Scalepoint, at forsikringstager skal henvende sig til vores løsørekonsulent, hvis de ønsker smykkerne genleveret.

Nogle af smykkerne kan ikke genleveres som fuldstændig identiske nye, bl.a. smykkerne fra … som laver skiftende kollektioner. I sådant tilfælde er vi ifølge forsikringsbetingelserne berettiget til at levere tilsvarende nye smykker. Forsikringstager kan således ikke kræve, at der skal genleveres helt identisk produkt.

Vi har tilbudt at genlevere identiske eller tilsvarende smykker, og hvis forsikringstager ikke ønsker dette, er vi ifølge forsikringsbetingelserne berettiget til at fratrække vores genleveringsrabat på 25 % i forsikringserstatningen.

3. PC
Den stjålne Apple Macbook er købt den 26. april 2010 af Firmaet …, som er et ApS, hvor vores forsikringstager er ansat som direktør.

Ifølge erklæring fra firmaets revisor er pc'en omfattet af en hjemme pc-ordning, hvor den anvendes som hjemmearbejdsplads samt til private formål.

4. 83.656

Da vores forsikringstager ikke ejer pc'en og desuden anvender den erhvervsmæssigt, er den ikke dækket over indboforsikringen."

Klagerne har som reaktion herpå i brev af 4/3 2013 bl.a. anført:

"Retursvar fra Gjensidige forsikring på denne vurdering var, at varer købt gennem Lauritz.com sandsynligvis ikke kunne anses for at være ædelstene og dermed ikke kunne værdifastsættes.

1) I vores forsikringsbetingelser fremgår det ingen steder, at forsikringen ikke dækker for varer købt gennem et auktionshus.
2) Ringen er ud fra billede og beskrivelse sendt til Gjensidiges samarbejdspartner - smykkebutikken … der vurderede ringen til kr. 28.700 - og det er derfor ikke korrekt, at ringen ikke kan vurderes som Gjensidige skriver i brev dateret 18.januar 2013 side 4.

Dvs. at såfremt vi ikke havde fremvist dokumentation for købet via Lauritz.com og dermed havde fået ringen vurderet ud fra billede og beskrivelse havde forsikringen dækket kr. 28.700. I stedet får vi oplyst, at vi sandsynligvis har købt en ring uden ædelstene og kan få en erstatning svarende til guldets værdi.

Vi må pointere, at såfremt forsikringsselskabet har visse undtagelser til dækning af effekter bør det fremgå tydeligt i forsikringspolicen - hvilket ikke er tilfældet.

3-i-1 ring fra …
I forbindelse med forespørgsel på allianceringens værdi hos Gjensidiges samarbejdspartner …, viser det sig, at deres vurdering af ringen er langt større end den vurdering vi har fået fra smykkebutikken … - som **vi blev henvist til af Gjensidige**, hvilket giver anledning til at undersøge, om vi nu også har fået de korrekte vurderinger.

Da vi ved at ringen er købt hos … tilbage i slut 80erne start 90erne kontakter vi butikken, taler med indehaveren der oplyser, at deres 3-i-1 ring på ingen måde kan sammenlignes med en almindelig masseproduceret ring og at en tilsvarende ring i dag vil koste kr. 21.000.

Det er korrekt, at der desværre ikke findes nogen former for kvittering eller certifikat på ringen, men kun billedmateriale. Men at vi skulle 'opfinde' at ringen er fremstillet hos … uden at have belæg for dette, er da lidt af en påstand.

I øvrigt henviser vi til, at blomsterøreringene (vurderet i 2006 til kr. 14.000 af svensk gemmolog) også blev vurderet af … til en langt lavere pris end hvad anden uvildig guldsmed vurdere dem til ud fra gemmolog certifikatet.

Vi må derfor fastholde vores klage over Gjensidige både i forhold til deres vurdering af smykket købt på auktion og det at de ikke tager forbehold for auktionskøb i deres forsikringsbetingelser samt det, at vi af forsikringsselskabet er blevet henvist til … for vurderingspriser af stjålne effekter og at det herefter viser sig, at deres vurdering er langt under uvildig smykkebutiks vurderinger."

Afslutningsvis har selskabet i brev af 25/3 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har den bemærkning, at man af forsikringstagers mailkorrespondance med … kan se, at … ikke umiddelbart har kunnet prissætte ringen ud fra forsikringstagers mail af 13. august

2012 med auktionsbeskrivelsen fra lauritz.com. Dette svar har vi også fået af en anden guldsmed, jf. vores brev til Ankenævnet af 16. januar 2013 side 4.

… har stillet uddybende spørgsmål i mail af 14. august 2012 til carat og klarhed, og forsikringstagers oplysninger af samme dato er ganske vist præcise, men ganske udokumenterede. Bl.a. svarer forsikringstager, at klarheden er VVS eller VS, hvor lauritz.com i mail af 20. august 2012 har skrevet, at kravet mod forsikringen skal være klarhed SI 1-2 (selv om klarhed ikke fremgår af auktionsbeskrivelsen).

Men SI er en mindre værdifuld sten end VVS eller VS, jf. vedlagte om diamanters klarhed. IF er den reneste diamant, VVS og VS anses ligeledes for at være af meget fin kvalitet, mens SI har små indeslutninger, som ses ved 10 x forstørrelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**12 Hvilke genstande er dækket**

…

12.7 Værktøj, rekvisitter, instrumenter

som sikrede ejer, og som vedkommende sikrede som lønmodtager benytter i sit erhverv.

…

16 ERSTATNINGSOPGØRELSE

16.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

…

16.1.3. **Fremskaffe eller levere <u>nye genstande</u> som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.** **For genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadetidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.**	Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande. Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør, selskabet har anvist. For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle kan selskabet erstatte med brugte identiske genstande: - guld- og sølvvarer, herunder guld- og sølvbelagte genstande - smykker, som er købt brugte eller arvet - porcelæn, inklusiv platter - lamper - glasvarer. Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler selskabet kontant erstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør, selskabet har anvist.

…

6. 83.656

16.6 Dokumentation
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 anført i skadesanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren 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 og hvad prisen er. 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 selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Alliancering

Efter det oplyste købte klagerne ringen på auktion i 2005 for 2800 kr. Vurderingsprisen var da 4500 kr. Nævnet må lægge til grund, at der ikke foreligger certifikat eller anden original dokumentation. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at ringen har en højere værdi end den af selskabet skønsmæssigt fastsatte erstatning på 5.000 kr. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for allianceringen.

Selskabets fradrag af genleveringsrabat

Ifølge forsikringsbetingelserne har selskabet mulighed for at erstatte en skade ved at levere genstande svarende til de skaderamte, hvis identiske genstande ikke kan fremskaffes, eller ved at yde kontant erstatning.

Nævnet må lægge til grund, at selskabet har tilbudt klagerne genlevering af nye identiske eller tilsvarende smykker som de stjålne, og at selskabet har kunnet opnå en forhandlerrabat på 25%. Da klagerne ikke har ønsket at få smykkerne genleveret, har selskabet været berettiget til at udbetale en erstatning svarende til den pris, som selskabet

ville have kunnet genlevere effekterne for. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har fradraget rabatten som sket.

3 i 1 ring og blomsterguldørenringe

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at smykkerne har en højere værdi end den af selskabet skønsmæssigt fastsatte. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for smykkerne.

Nævnet har dog bemærket, at selskabet har tilbudt klagerne at revurdere værdien af 3-i-1 ringen, hvis klagerne fremlægger dokumentation for, at det er den af klageren angivne guldsmed, der har fremstillet ørenringene.

PC

Nævnet finder som ubestridt at kunne fastslå, at klageren bruger pc'en erhvervsmæssigt, og at den ejes af et anpartsselskab, hvor han er direktør. Nævnet kan på baggrund heraf ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Poul Sørensen