**Ankenævnet for Forsikring**

923/13

Den 23. september 2013 blev i sag nr. 84.110:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

NEM Forsikring
Adelgade 92
8660 Skanderborg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i NEM Forsikring. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for nogle genstande, der er blevet stjålet i forbindelse med et anmeldt indbrud på forsikringsstedet i julen 2012.

Selskabet har på grund af mangelfuld dokumentation opgjort erstatningen skønsmæssigt og afvist yderligere udbetaling.

Tvisten ses at vedrøre nedenstående genstande. Parternes nummerering benyttes. Den angivne vurdering er efter anmodning fra klageren foretaget af en guldsmed på baggrund af fremviste fotos og hendes beskrivelser. Den anførte erstatning er det beløb, som selskabets taksator har anerkendt.

01. Dameur Rolex, gave; vurdering 127.850 kr., erstatning 20.000 kr.
02. Damering solitairering, gave; vurdering 14.475 kr., erstatning 4.343 kr.
06. Armbånd guld rund panser, købt i Tyrkiet; vurdering 12.274 kr., erstatning 3.682 kr.
10. Halskæde guld rund panser, købt i Tyrkiet; vurdering 20.000 kr., erstatning 6.000 kr.
11. Halskæde guld Capri Plain, købt i Tyrkiet; vurdering 25.960 kr., erstatning 7.788 kr.
19. Armbåndsur Omega, købt i Tyrkiet; vurdering 14.000 kr., erstatning 4.000 kr.

2. 84.110

Klageren var utilfreds med de tilbudte erstatningsbeløb for ovennævnte genstande, hvilket hun meddelte selskabets cheftaksator ved mail af 20/2 2013. Af denne mail fremgår:

> "Jeg har nu modtaget dit tilbud, og må tilstå jeg ikke er tilfreds i alle punkterne. Jeg har valgt at liste dem op i nummerorden som det fremgår på dit skema.
> 1- Mit ur til en så høj værdi, vil du gi mig 20.000 for, jeg finder det kun rimeligt at jeg får op til de 60.000 for det som er jeres største beløb.
> 2- Min smukke ring som min tidligere veninde gav 18.000 for som står skrevet til en værdi til 14.475 har du givet mig kun 4343 for. Den er jeg naturligvis heller ikke tilfreds med
> 6- Armbånd rund panser kan på ingen måder købes for 3682
> 10- Halskæde rund panser 6000, det er slet ikke rimeligt,
> 11- Capri plan 7788 Den gav jeg selv 20.000 for, så den synes jeg heller ikke er i orden
> 19- Mit Omega ur til 14.000 som jeg ikke har et eneste billede af. Ja det er der ikke noget at gøre så meget ved.
> Jeg håber naturligvis vi finder en løsning i fællesskab på dette, jeg oplevede i hvert fald jeg blev mistænkeliggjort da du var her hvilket var rigtig ubehagelig. Men selvfølgelig så er der mange der snyder og bedrager forsikringsselskaber osv. Men det skal på ingen måde gå ud over os der er ærlige. Jeg har som jeg fortalte dig aldrig haft et indbrud i hele mit liv. Tanken lå mig så fjernt, dels pga jeg bor som jeg gør, tæt befolket omgivelser mm. Og jeg synes jeg er forsikret i det omfang hvad den alm. borger skal være. Jeg har fri på mandag eller rettere sagt, jeg har planlagt jeg skal have en fridag, du er velkommen til at kontakte mig. Men send mig gerne, en feed back på min tilbagemelding til tilfælde af vi skal i ankeklagenævnet."

Efter fornyet gennemgang af sagen fastholdt selskabet erstatningsopgørelsen, hvilket cheftaksatoren meddelte klageren ved mail af 1/3 2013.

Den 5/3 2013 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Jeg er utilfreds med forsikringens redegørelse af min sag og de tidligere kendelser de hæfter dem ved. To sager er ikke ens.
> Der er nogen af punkterne som jeg har accepteret hvilket fremgår af de mails som jeg har vedlagt. Jeg har vedlagt billeder af mit hus og lidt af mit indbo. Min spisestue er gamle snedker møbler … til en værdi af 52.000 som jeg heller ikke kan dokumentere jeg har givet prisen for. Det fremgår af min police at de max erstatter pr. enkel genstand op til 60.000 og den er loftløs så der er ikke et max beløb på. Derfor mener jeg at forsikringen har udbetalt for lidt for mine smykker og mit ur.
>
> **2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
> Jeg ønsker naturligvis et større beløb for de punkter som er noteret i vedhæftet mail. Hvis forsikringen er i tvivl om ægtheden. Hvorfor så give mig 20.000 for et ur som de kunne ha givet mig 100 kr. for. Jeg er bare så ked af at skulle mistænkeliggøres efter som det er mig der har haft et indbrud. Ville ikke ønske det for nogen, har aldrig tidligere været udsat for det."

Selskabet har herefter i brev af 15/3 2013 til nævnet redegjort for sagens faktiske omstændigheder og sin afgørelse således:

> "Sagens faktum:
> …

3. 84.110

Den 27. december 2012 ringede Forsikringstageren og anmeldte et indbrud på hendes bopæl i juledagene. Hun oplyste at der var blevet stjålet smykker m.v., og hun ville indsamle og indsende oplysninger til os om de stjålne genstande.

Den 25. januar 2013 modtog vi kopi af fortegnelsen over de stjålne genstande (vedlagt som bilag …), et vurderingsskema fra en guldsmed (vedlagt som bilag …), to kvitteringer for hhv. et videokamera og et Hugo Boss/Georg Jensen dameur (vedlagt som bilag …) og en række billeder angiveligt visende Forsikringstager bærende en række af de stjålne genstande ved forskellige lejligheder (vedlagt som bilag …).

Vores cheftaksator besøgte Forsikringstageren for en gennemgang af huset og de stjålne genstande, og for om muligt at se yderligere dokumentation for det stjålne. Forsikringstageren oplyste ved denne lejlighed, at hun ikke havde yderligere dokumentation da størstedelen af de stjålne genstande var gaver eller købt i udlandet uden kvittering. Forsikringstageren blev gjort opmærksom på hendes pligt til at sandsynliggøre størrelsen af kravet ved nærmere dokumentation for det stjålne, hvilket hun ikke var tilfreds med. Notat om besøget er vedlagt som bilag ...

Den 14. februar 2013 kontaktede vores cheftaksator den guldsmed, som havde udarbejdet vurderingerne om sagen. Han oplyste dels, at han udelukkende har vurderet ud fra de billeder, Forsikringstageren har vist ham, og ikke selv har set nogen af de vurderede genstande, og dels at han selv tvivlede på rigtigheden af alle oplysningerne. Notat om samtalen er vedlagt som bilag ...

Vores cheftaksator opgjorde erstatningen i et Excel-ark som hun sendte til Forsikringstageren ved en e-mail af 15. februar 2013 sammen med en forklaring på, hvorfor der er foretaget fradrag som sket. E-mail og opgørelse er vedlagt som bilag ...

Forsikringstageren svarede ved e-mail af 20. februar 2013, at hun ikke var tilfreds med afgørelsen og kritiserede særligt den fastsatte erstatning for nogle af de dyreste genstande. E-mailen er vedlagt som bilag …

Ved e-mail af 1. marts 2013 fastholdt vores cheftaksator afgørelsen og vedlagte kopi af ankenævnets kendelser AK82.851 og AK82.572 til illustration af principperne for dokumentation og opgørelse. E-mailen er vedlagt som bilag …

Forsikringstageren indgav herefter klage til Dem.

<u>Nem Forsikrings indstilling til afgørelse:</u>
Det er min opfattelse, at Nem Forsikring ikke skal pålægges at udbetale yderligere erstatning i sagen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes 4, pkt. 1 pkt. a, b og d, at der er en dækningsbegrænsning pr. genstand på 60.000 kr. i 2010-tal (svarende til 62.754 kr. i 2012-tal).

I forsikringsbetingelsernes § 20 er gengivet det almindelige forsikringsretlige princip, at det er skadelidte som skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre hvad der er stjålet, ligesom der også er anført, at skadelidte - hvis ikke vedkommende kan dokumentere eller sandsynliggøre kravet - risikerer at selskabet afviser kravet eller fastsætter erstatningen skønsmæssigt.

Dette er også fastslået gentagne gange i ankenævnets praksis, herunder ved de nævnte afgørelser AK82.851 og AK82.572.

Forsikringstageren har som dokumentation for besiddelsen af en række dyre smykker alene fremlagt en række fotos - bilag … - hvor det fremgår at hun på uspecificerede tidspunkter og steder bærer nogle smykker og/eller ure. Der er i ingen af tilfældene tale om nærbilleder eller billeder, der i øvrigt kan give nærmere information til belysning af karat, vægt, ægthed eller andet.

Den fremlagte vurdering fra guldsmeden - bilag … - er gengivet efter hendes egne oplysninger til guldsmeden og er ikke baseret på guldsmedens faktiske vurdering af de omhandlede smykker og ure.

Der foreligger således ikke dokumentation for erhvervelse, besiddelse eller værdi af nogen af de genstande, der er anført i bilag … pkt. 1-19 uanset at flere af disse genstande efter Forsikringstagerens opfattelse havde en særdeles høj værdi.

Der foreligger derimod dokumentation for erhvervelsen af et videokamera til 1.658 kr. i 2010 (bilag …) og et ur af mærket Hugo Boss eller Georg Jensen til 2.995 kr. fra 2008.

I den oprindelige opgørelse til politiet over de stjålne genstande (bilag …) er ingen af de dyre smykker eller ure anført, idet der - udover en detaljeret oplistning af 11 stjålne parfumer, en PlayStation, et videokamera og det nævnte Hugo Boss ur - kun er anført at der er stjålet '2 smykkeskrin' med en ukendt værdi (markeret med et '?').

Under hensyn til ovenstående finder jeg ikke at Forsikringstageren har dokumenteret eller blot sandsynliggjort, at hun var i besiddelse af de anmeldte effekter eller sandsynliggjort størrelsen af kravet.

På den baggrund har vi i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne fastsat erstatningen ud fra et skøn, jf. forsikringsbetingelsernes § 20.

Det bemærkes i den forbindelse, at vi vedr. punkterne 3-5, 8-9, 12-13 og 17-18 har lagt den oplyste værdi til grund, og alene foretaget fradrag for den rabat, vi kan få ved guldsmeden ved genlevering. Vedrørende punkter 20-23 er der alene foretaget fradrag for almindelig afskrivning i henhold til betingelserne.

Den skønsmæssige opgørelse er således anvendt ved punkterne 1-2, 6-7, 10-11, 14-16 og 19, hvor Forsikringstageren i alle tilfælde har fået en rimelig erstatning."

Hertil har klageren i brev af 24/3 2013 til nævnet bemærket:

"Jeg har modtaget og læst sagens faktum fra mit Nem Forsikring.

Jeg gør indsigelse under Nem Forsikring bilag …[notat om samtale]. Jeg har taget kontakt til guldsmeden …, som har været behjælpelig med at udarbejde mit vurderingsskema. Og fremlagt ham det skrevne som Nem Forsikring har skrevet til jer. Han sagde at det var ikke noget han kunne genkende, og slet ikke at han tvivlede på rigtigheden af oplysningerne. Han kunne ikke sige hvad karat det var ud fra billederne. Og det var det. Hvis I er i tvivl om hvad der er sandt eller usandt. Så er i velkommen til at kontakte ham pr telefon.

Under Nem Forsikring bilag …[fortegnelse over stjålne genstande].

Opgørelse til politiet: Ja det var jule aften og vi var lige kommet ind af døren. Jeg oplyste politiet at alle mine smykker var væk. Værdien har de i princippet ikke noget at gøre med."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder diverse fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

*"**§ 20 - 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 skadeanmeldelsen.
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:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler sikrede at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende bevismæssige grundlag har opgjort erstatningen for de omtvistede genstande skønsmæssigt som sket. På det foreliggende grundlag kan nævnet følgelig ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Dette udelukker ikke, at en nærmere bevisførelse vedrørende de enkelte genstandes art og værdi kan begrunde et andet resultat.

6. 84.110

Herefter

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels