924/13

Den 7. oktober 2013 blev i sag nr. 84.114:

xxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse efter et anmeldt indbrudstyveri i juli 2012.

Selskabet har på grund af manglende dokumentation opgjort erstatningen skønsmæssigt til i alt 33.830 kr. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet tilbudt at udbetale yderligere 1.648 kr. for et ur og et armbånd, som ikke er medtaget i den oprindelige erstatningsopgørelse. Herudover har selskabet fastholdt sin afgørelse.

Det omhandlede indbrudstyveri blev anmeldt til selskabet den 11/7 2012. Ved anmeldelsen blev det oplyst, at der var stjålet smykker, penge m.v.

På baggrund af sagens oplysninger opgjorde taksatoren erstatningen skønsmæssigt til det beløb, der er anført ovenfor. Af taksatorens erstatningsopgørelse fremgår:

"**SKADEOPGØRELSESINFORMATION**

Genstandsbeskrivelse	Pris	Afskrivning	Opgørelse
Ur Spanien	Kr. 1.000,00	0.0 %	Kr. 1.000,00
Kontanter	Kr. 10.300,00	0.0 %	Kr. 10.300,00
Ørestikker, ring og vedhæng	Kr. 6.500,00	0.0 %	Kr. 6.500,00
Pandora halskæde	Kr. 1.050,00	0.0 %	Kr. 1.050,00
Hvidguldshalskæde (8 kt. venezia)	Kr. 750,00	0.0 %	Kr. 750,00
Miss Sixty ur	Kr. 1.000,00	0.0 %	Kr. 1.000,00
Anker guldhalskæde og armbånd	Kr. 2.950,00	0.0 %	Kr. 2.950,00

Miss Sixty ring og halskæde	Kr.	1.500,00	0.0 %	Kr.	1.500,00
Pandora armbånd	Kr.	3.450,00	0.0 %	Kr.	3.450,00
Halskæde + armbånd fra London	Kr.	3.500,00	0.0 %	Kr.	3.500,00
Liste	Kr.	1.830,00	0.0 %	Kr.	1.830,00

Selvrisiko	**Kr. 0,00**
Total beløb	**Kr. 33.830,00**

"

Klageren var utilfreds med erstatningsopgørelsen, hvilket hun meddelte selskabets taksator ved mail af 11/10 2012. Af denne mail fremgår:

> "Tak for deres Mail, jeg må indrømme jeg står noget uforstående over din vurdering af mine Brillant smykker!!!
> 4 brillanter af crt 0.25 isat div hvidgulds smykker, købt for 20 år siden af min arv til 50,000kr. dem har du vurderet til 6500kr,
> jeg er forstående overfor man ikke udbetaler ny pris, men guld og ædelstene er så vidt mig bekendt ikke faldet i værdi.
> Jeg beder dem derfor en redegørelse for hvordan du er kommet frem til sådan et beløb.
> Hører gerne snarest fra dem."

Selskabets taksator besvarede henvendelsen ved mail af 26/10 2012 til klageren. Af denne mail fremgår:

> "Såfremt du har nogen som helst dokumentation for smykkerne vil jeg selvfølgelig kigge på erstatningen igen.
>
> Har du ikke det og du mener jeg har givet en forkert erstatning vil jeg bede vores fagkonsulent kigge skaden igennem så der kommer friske øjne på den.
>
> Mailer du tilbage?"

Af klagerens mail af 26/10 2012 til selskabets taksator fremgår:

> "Da du var her spurgte du om jeg havde nogle billeder af dem, til dette svarede jeg JA, jeg har et billede i mit soveværelse.
> du ønskede ikke just at se det, så dette står jeg helt uforstående overfor, så nu det altså op til dig, enten laver du en ny vurdering, ellers må du sende den videre, hører gerne hvad du gør, senest starten af næste uge, da jeg synes dette trækker ud."

Af taksatorens mail af 29/10 2012 til klageren fremgår:

> "Ja jeg kan godt huske det med billedet men jeg har svipset at det skulle være til disse genstande.
>
> Lad os da endelig bruge det. Kan du tage en farvekopi til mig? Så vil jeg gå til en guldsmed og se om han kan prisfastsætte ud fra billedet."

Af klagerens mail af 11/11 2012 til selskabets taksator fremgår:

"hermed billeder af ringen, og halskæden+vedhæng, ørestikkerne har jeg desværre ikke billeder af, har læst din liste igennem, og kan ikke finde mit soldier to soldier armbånd derpå, regner med dette er en forglemmelse fra din side,"

Der blev ikke i forlængelse heraf mellem parterne opnået enighed om erstatningsopgørelsen.

Den 7/3 2013 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Efter at have modtaget en erstatningsopgørelse fra mit forsikringsselskab, gjorde jeg dem med det samme, opmærksom på min utilfredshed i deres dækning af mine smykker. Dette gælder især mine brillant smykker. Samt at der manglede erstatning for 2 smykker. 1.: Et Soldier to Soldier armbånd 2.: Armbåndsur. Mærke Skagen.
Taksator beder om billeder af de brillant smykker. Hvilket jeg sender til hende. Hun lover mig, at jeg vil høre noget indenfor en uge. Dette er i okt./nov. 2012.
Siden har jeg gentagende gange prøvet at få kontakt til taksator & chef taksator. De svarer simpelthen ikke på opkald - mail eller deres mail fra eget selskab. Derfor ser jeg mig nødsaget til at gå kimens vej.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker en betydelig større erstatning på mine brillant smykker.
Jeg ønsker erstatning for de 2 smykker forsikringsselskabet har glemt. "

Heroverfor har selskabet i brev af 3/4 2013 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagens begrundelse**

Når forsikringstager fremsender et krav til selskabet, er det forsikringstager, som skal dokumentere/sandsynliggøre sit krav, herunder at omfang og værdi er som oplyst.
...
Brillant smykker
Kunden har ikke kunnet dokumentere eller sandsynliggøre, at smykkerne har en højere værdi end den af vores taksator fastsatte erstatning på 2000,- kr. for ørestikker, 2.500,- kr. for ring og 2.000,- kr. for et vedhæng.

Vi er opmærksomme på, at kunden i 2010 anmeldte en skade til Alm. Brand, hvor der var tabt en sten til en brillant ring. Denne skade var ikke dækningsberettiget. Hvis der er tale om den samme ring, som nu er stjålet, vil vi være indstillet på, at vurdere erstatningen på ny, såfremt kunden har en reparationsregning eller lignende, der kan dokumentere ringens karat, ægthed mv.

Skagen ur og Soldier to Soldier armbånd
Vi har desværre overset disse genstande i vores opgørelse og vi har derfor d.d. skrevet til kunden jf. vedlagte kopi og betalt erstatning med i alt 1.648,- kr.

Øvrige smykker

Erstatningen er opgjort skønsmæssigt efter kundens oplysninger om mærke og model mv. og der er ikke foretaget fradrag for genleveringsrabatter e.l. Kunden har ikke kunnet fremlægge dokumentation ud over nogen smykkeæsker.

Konklusion
Kunden har fået stjålet smykker. Erstatningen for smykkerne er opgjort skønsmæssigt, da forsikringstageren ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort værdien af smykkerne. Vi kan derfor ikke betale yderligere i erstatning for smykkerne.

Vedrørende armbånd og ur har vi nu udbetalt erstatning til kunden for disse genstande."

I det omtalte og vedlagte brev af 3/4 2013 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Fra Ankenævnet for forsikring har vi modtaget besked om, at du har klaget over vores erstatningsopgørelse.

I den forbindelse har vi gennemgået sagen og har konstateret, at vi fejlagtigt ikke har betalt erstatning for dit Skagen ur og Soldier to Soldier armbånd. Vi sender derfor nu erstatning for disse genstande.

Sådan er vi kommet frem til din erstatning

Soldier to Soldier armbånd	750,- kr.
Skagen ur	898,- kr.
Erstatning i alt	1.648,-kr.

Erstatningen er fastsat skønsmæssigt, da vi ikke har modtaget dokumentation for værdien af de stjålne genstande, men såfremt du kan skaffe en sådan dokumentation, vil vi være indstillet på at vurdere erstatningens størrelse igen."

Herefter er klageren kommet med yderligere bemærkninger i udateret brev modtaget af nævnet den 2/5 2013.

I brev af 11/6 2013 fra nævnets sekretariat til selskabet heddet det:

"Det fremgår af den fremlagte mailkorrespondance, at Deres taksator ved mail af 29. oktober 2012 til klageren har tilkendegivet, at hun vil forelægge de af klageren omtalte farvefotos for en guldsmed og anmode om en prisfastsættelse på baggrund heraf.

Vi skal venligst høre, om en sådan forelæggelse har fundet sted. Under alle omstændigheder skal vi venligst bede Dem om at fremsende kopi af de farvefotos, som De har modtaget fra klageren."

Efterfølgende har selskabet i brev af 8/7 2013 til nævnet anført:

"De modtagne fotos **(bilag ...)** har været forelagt ... Guld & Sølv og deres svar vedlægges **(bilag ...).**

5. 84.114

Det fremgår af vedlagte, at ... Guld & Sølv ikke kan vurdere smykkernes ægthed, karat eller værdi.

Vi mener således ikke, at de sendte fotos i tilstrækkeligt omfang dokumenterer eller sandsynliggør, at smykkerne har en større værdi end den allerede udbetalte erstatning. Vi henviser til vores tidligere brev til Ankenævnet."

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

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2.5 Hvordan beregner vi erstatningen?**
...
2.5.5. Dokumentation
For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Nævnet har bemærket sig, at selskabet efter sagens indbringelse for nævnet har givet tilsagn om at udbetale yderligere 1.648 kr. i erstatning for et armbånd og et ur. Nævnet forudsætter herved, at der tillige udbetales renter heraf i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt som sket under henvisning til manglende dokumentation. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning end allerede anerkendt.

Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen