922/13

Den 28. august 2013 blev i sag nr. 84.273:

xxxxxxx xxxxxxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse for et anmeldt tyveri af smykker. Hun kræver henholdsvis 96.575 kr. og 38.306 kr. for en guldkæde og et armbånd, der er anmeldt stjålet.

Selskabet har udbetalt erstatning for smykkerne svarende til prisen for en hul guldkæde og et hult armbånd. Selskabet afviser at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at de stjålne smykker var massive.

I klageskema af 4/4 2013 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> I forbindelse med at jeg tegnede min forsikring gjorde jeg allerede der opmærksomt på at jeg ikke mente at den sum der stod i min police som særligt indbo var dækkende. Derfor aftalte jeg med pågældende assurandør at han skulle komme hjem til mig for at sikre at jeg var forsikrede ordentlig. Medarbejderen kom aldrig trods flere henvendelser på mail. Jeg gjorde indsigelse flere gange i forbindelse med modtagelse af min police og ved modtagelse af rykker 1 og rykker 3 men ingen reaktion fra hverken medarbejder eller fra Codan.
> Ved tyveri den 02. feb. 2012 fik jeg bla. stjålet en guldhalskæde og et guldarmbånd i en tyk kongekæde. Det sagen nu drejer sig om er at Codan ikke vil dække for en massiv guldkæde og et massivt guldarmbånd. Fordi de ikke mener at jeg kan bevise det. Men hvis pågældende assurandør nu var kommet i mit hjem som aftalt så havde denne tvist ikke været nødvendig. For så havde han jo selvfølgelig informeret mig om at jeg både skal veje mine smykker og tage billeder hvor man kan se længden. Eller gå mine smykker vurderet hos en guldsmed.
> Jeg har klaget skriftligt af flere omgange hvor jeg på klage nr. 2 fik en telefonisk opringning om at man ville gå ind i min sag. Denne klage tog det Codan ca. 7 uger at behandle. Jeg var hos en guldsmed efter aftale med Codan. Jeg prøvede 2 armbånd for at finde ud af hvilket et

der var tilsvarende. Det ene armbånd havde vægten af mit armbånd og det andet havde formen men var mindre i selve bredden af armbåndet. Codan skriver til mig at med deres erfaring så de smykker jeg har købt for ca. 16 år siden ikke være massive. Jeg beder dem fremlægge dokumentation og får et mail om at jeg skal bevise at det var massive smykker. Det mener jeg at ville have haft mulighed for hvis deres medarbejder havde overholdt sin aftale med at komme hjem hos mig. Men jeg mener ikke at Codan har foretaget en korrekt afgørelse i forhold til guldhalskæden og guldarmbåndet så derfor henvender jeg mig til jer. Jeg har desværre ikke været i stand til at henvende mig da jeg har været syg med angst anfald og stress siden indbruddet grundet den meget ubehagelige oplevelse jeg havde i forbindelse med indbruddet. Har været nødsaget til at få krisehjælp via en psykolog igennem en periode. For at kunne opnå en nogenlunde fungerende hverdag. Heldigvis er jeg nu ved at være ovenpå igen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At få udbetalt differencen i mellem en massiv guldkæde og armbånd i forhold til pris som Codan har vurderet var en udhulet guldkæde og armbånd som Codan har udbetalt for."

Dertil har selskabet i brev af 7/5 2013 til nævnet bemærket:

"Forsikringstageren anmeldte i februar 2012, at hun havde haft indbrud i sin lejlighed, og der var bl.a. stjålet en del smykker. Nærværende klage vedrører alene erstatningen for en guldhalskæde og guldarmbånd.

Forsikringstageren oplyste d. 28.02. telefonisk, at hun havde fotos af smykkerne, men at det ikke umiddelbart var muligt at få priser på tilsvarende smykker.

Forsikringstageren har d. 13.03. fremsendt opgørelse over stjålne effekter, og herunder oplyst, at guldkæden og armbåndet er købt i 1994 i Cairo, og at der er tale om 18 karat. Hun har angivet værdien til hhv. 96.575 kr. og 38.306 kr. Forsikringstageren har oplyst, at der er tale om massive guldkæder og kravet hidrører fra vurderingen hos en guldsmed.

Såvel forsikringstageren som vores taksator har været i kontakt med [Guldsmed], der har fået forelagt fotos af smykkerne - forsikringstageren har ikke anen dokumentation for disse.

[Klageren] har oplyst, at fremstilling af massive guldkæder som de stjålne ville andrage 75.000 kr.

[Guldsmeden] har umiddelbart efter forsikringstagerens besøg i forretningen kontaktet vores taksator og oplyst, at forsikringstageren ved besøget prøvede et armbånd og tilkendegav, at det svarede til det stjålne. Dette armbånd var imidlertid ikke massivt, hvilket han orienterede hende om. En massiv kæde er meget tung - en massiv halskæde med armbånd ville veje 180 - 190 gram, mens en hul guldkæde med armbånd ville veje 105 -110 gram.

Forsikringstagen fastholdt dog, at hendes smykker var massive, og [guldsmeden], spurgte derfor til, hvilken pris hun havde købt dem til. Hun oplyste, at hun havde givet 5.000 kr. for kæderne.

[Guldsmeden] har til vores taksator oplyst, at 5.000 kr. svarer til prisen for guldkæder, der er hule. Et massivt sæt ville have kostet omkring 9. - 10.000 kr.

Vi har på dette grundlag udbetalt erstatning svarende til, hvad [guldsmeden] kan levere et nyt smykkesæt til baseret på hule kæder.

Foranlediget af nærværende klage har vi gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at udbetale yderligere. Bevisbyrden for kravets størrelse påhviler forsikringstageren, og når henses til oplysningerne fra [guldsmeden] samt forsikringstagerens oplysning om anskaffelsespris i 1992 finder vi ikke, at hun alene med de fremsendte fotos har sandsynliggjort, at der var tale om massive guldkæder.

Forsikringstageren anfører i sin klage, at det skyldes assurandørens forhold, at hun ikke har faet indhentet behørig dokumentation forinden indbruddet fandt sted.

I den forbindelse skal vi oplyse, at vi overtog forsikringen fra et andet selskab i 2010. Der var usikkerhed omkring forsikringssummen størrelse, og assurandøren, der holdt møde med forsikringstageren hos A-kassen … - aftalte med hende, at hun skulle vende tilbage med oplysning om værdien af indbo, herunder smykker. Forsikringstageren er imidlertid ikke vendt tilbage. Der har således ikke været nogen aftale om, at assurandøren skulle opsøge forsikringstageren eller holde yderligere møde med hende. Et besøg ville da heller ikke have bidraget til fastsættelse af summen, da assurandøren ikke har mulighed for at vurdere værdien af smykker mv.

Vi skal endvidere bemærke, at det udtrykkeligt fremgår af punkt 7.6 i forsikringsbetingelserne, at det påhviler forsikringstageren at dokumentere sit krav.

Det skal tilføjes, at vi har udbetalt erstatning udover det, summen i henhold til policen berettiger til, og at det derved ikke er kommet hende til skade, at forsikringssummen ikke var tilstrækkelig.

Forsikringstageren henviser i mailkorrespondance, medsendt som bilag til Ankenævnet, til den underforsikringsgaranti, der er knyttet til hendes KerneKunde aftale. Vi skal dog pointere, at denne underforsikringsgaranti gælder for den forøgelse af værdien, der måtte være sket i løbet af aftaleåret, og har ikke virkning for underforsikring, der allerede er til stede ved aftaleårets begyndelse, jf. i den forbindelse AK 57.545. I øvrigt har garantien ikke relevans for nærværende sag, der vedrører manglende dokumentation for størrelsen af det rejste krav."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 22/5 2013[3] til nævnet påpeget:

"[Guldsmed 2] som har kigget på billederne og som har vurderet de øvrige billeder og kvitteringer på smykker som jeg fik stjålet havde ikke nogen halskæde eller armbånd i den bredde som jeg havde. De kunne fremvise nogle modeller der var meget smallere eller meget bredere.
De kunne derfor ikke ud fra billederne se om der var tale om 5,6 mm eller tale om 6,8 mm bredde mine smykker havde. Det stod i mellem disse 2 forskellige modeller. Se vedlagte bilag. Derfor står der 2 forskellige priser på det der er sendt til Codan.

Ved besøg hos [guldsmed] prøvede jeg 2 armbånd der nogenlunde havde den samme længde. [Gulsmeden] havde hverken en halskæde der var lang nok og ej heller i samme bredde og det samme gør sig gældende med armbåndet jeg har fået stjålet.

Det ene armbånd jeg prøvede hos [gulsmed] havde ca. vægten. Det var det massive armbånd og det andet armbånd var en del smallere end det armbånd jeg havde men selve læn-

kerne lignede meget men her kunne jeg slet ikke mærke at jeg havde et armbånd på. Både min halskæde og mit armbånd var tunge smykker.
[Guldsmeden] fortalte ved besøget at forskellen på de 2 armbånd var at det ene var udhulet og det andet var af massivt.

Jeg er blevet informeret af Codan på mail om at jeg har fået penge for halskæde og armbånd af den udhulede model og det syntes jeg ikke er rimeligt.
Hvis Codan's medarbejder havde overholdt sin aftale om at besigtige mit hjem både ved indgåelse af policen samt ved telefonisk aftale midt november 2010 så havde alt dette her kunne undgås og 2 henvendelser pr. mail.

Jeg har af den 25. november 2010 på mail rettet henvendelse til Codan ved modtagelse af min police og igen den 19. december 2010 samt inden da ringet til Codan om at min kontaktperson endnu ikke som aftalt har besigtiget mit hjem. Begge mails er vedlagt som bilag til jer ved min første henvendelse.

Der var ikke og har ikke været nogen aftale om at jeg skulle fremsende noget som helst til Codan angående mit særlige indbo ved kontakt i februar måned 2011.

Det jeg har fået af information er at jeg 'bare' skulle have billeder af det.
Så var det ikke noget problem. Det må siges ikke at være helt korrekt i dette tilfælde."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Erstatningsopgørelse
…
7.6 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 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:

Det påhviler sikrede at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

5. 84.273

Efter sin gennemgang af sagen, finder nævnet det ikke bevist, at smykkerne var massive, og nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at imødekomme klagerens erstatningskrav. Der findes herefter ikke at være grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet heller ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Kim Sparlund