Ankenævnet for Forsikring

927/13

Den 18. november 2013 blev i sag nr. 84.480:

xxxx xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager ved sin søn over størrelsen af den erstatning, selskabet har tilbudt for guldsmykker i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri natten mellem den 19/11 og 20/11 2012.

Tvisten for nævnet ses at vedrøre fire smykker. Klageren har indhentet vurderinger fra to guldsmede, som på baggrund af fotos har opgjort den samlede værdi af smykkerne til henholdsvis 63.500 kr. og 67.000 kr. Selskabet har tilbudt genlevering (købsbeviser) og har i den forbindelse opgjort erstatningen til 42.750 kr. før fradrag af selvrisiko. Modsætter klageren sig genlevering, vil erstatningen efter det oplyste blive nedsat med den rabat, som selskabet ville have opnået, og der vil således i stedet blive udbetalt 32.062,50 kr. fratrukket selvrisiko på 1.070 kr., dvs. 30.992,50 kr. Selskabets erstatning er for tre af de fire smykkers vedkommende opgjort på baggrund af vurderingen fra den guldsmed, som opgjorde værdien til i alt 63.500 kr. Differencen mellem denne guldsmeds vurdering og den tilbudte erstatning skyldes erstatningsopgørelsen for det fjerde smykke, en guldarmring. Armringen blev af guldsmeden vurderet til 28.000 kr. på baggrund af oplysning om, at den var massiv. Selskabet henviser til, at det ikke findes godtgjort, at armringen var massiv, og selskabet har derfor efter henvendelse til sin leverandør opgjort erstatningen skønsmæssig til 7.250 kr. før fradrag af genleveringsrabat. Selska-

bet har afvist at udbetale yderligere erstatning for smykkerne under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at han har krav herpå.

I sin klage til nævnet af 1/5 2013 har klageren krævet yderligere erstatning, idet han bl.a. har anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Jeg er af den opfattelse at GF-Forsikring tilbud om at erstatte de stjålne guldsmykker med kr. 30.992,50 ikke står i rimeligt forhold til de 2 uafhængige vurderinger jeg har indhentet ved henholdsvis Guldsmed T. … og Guld D. … T. … vurderer smykkerne til en samlet værdi af kr. 63.500,- , og Guld D. … vurderer til en samlet værdi af kr. 67.000,-, altså i begge tilfælde mere end det dobbelte af GF-Forsikring Som det fremgår af vedlagte bilag, har jeg bemyndiget min søn … at varetage mine interesser i sagen, og af ligeledes vedhæftede bilag vedr. klage til taksator … fremgår det, hvad min søn, på mine vegne, har fremsendt af kommentarer vedr. de foreliggende vurderinger fra hhv. T. … og Guld D. …
Klagesagen er siden videresendt af taksator … til …, Skadeafdelingen GF-Forsikring, der afviser klagen. De stjålne smykker er dokumenteret og vurderet på baggrund af fotos, hvor min afdøde hustru … bærer smykkerne ved forskellige lejligheder.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg finder det ikke rimeligt, at GF-Forsikring tilbud om erstatning kun andrager ca. halvdelen af den vurdering to uafhængige guldsmede har anslået. Desuden finder jeg det aparte, at GF-Forsikring gerne vil udstede købsbevis til Guldsmed S. … på samlet kr. 42.750,- kr., vel vidende at min hustru ikke lever længere. Hvorfor vurderer deres 'egen' guldsmed smykkerne så meget lavere end to uafhængige guldsmede gør, og hvad er det i så fald for nogle smykker de tilbyder at udstede købsbevis til?
Jeg vil kort sagt prøve at opnå en erstatning for de stjålne smykker, der står i et mere rimeligt forhold til de to uafhængige guldsmedes vurderinger af smykkernes værdi.

Selskabet har over for nævnet i brev af 13/6 2013 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført,:

"**Ad. Dokumentation:**
Det fremgår af taksators seneste kommentarer til sagen, at forsikringstageren alene har været i stand til at fremvise dokumentation i form af fotos, hvor det ikke har været muligt at vurdere karat eller vægt. Uagtet den mangelfulde dokumentation har selskabet, med undtagelse af armringen, valgt at dække forsikringstagerens fulde krav i henhold til den fremsendte smykkevurdering fra Guldsmed T. … Årsagen til den ændrede erstatning for armringen skyldes, at forsikringstageren ikke har været i stand til at fremlægge dokumentation for, at armringen er massiv.

Taksator bemærker endvidere, at der alene er modtaget fotodokumentation af kæde i led og armring, hvilket ikke stemmer overens med klagerens oplysninger i klagen til Nævnet.

Selskabet skal i øvrigt henlede Nævntes opmærksomhed på vurderingen fra Guldsmed T. …, hvor ordet massiv er streget over ud for prisoplysningen på armringen.

Ad. Tilbud om genlevering af smykker via Guldsmed S. …:

Klageren finder det aparte, at selskabet udsteder købsbeviser til Guldsmed S. … vel vidende, at klagerens hustru ikke er levende længere. Selskabets mulighed for at opnå en rabat via genlevering er ikke begrænset af sikredes ønske om genlevering eller kontanterstatning. At sikrede på grund af dødsfald i familien ikke længere finder anvendelse for smykkerne, har ikke indflydelse på selskabets valg af erstatningsprincip og ydelsespligt ved tilbud om genlevering.

Såfremt sikrede ikke ønsker den tilbudte genlevering, kan selskabet opfylde sin ydelsespligt ved at udbetale et beløb svarende til selskabets genleveringsomkostninger. Selskabet vil således være berettiget til, at reducere erstatningen med eventuelle genleveringsrabatter. Der henvises til betingelsernes pkt. 7.1.3.

Ad. Fastsættelse af erstatningssummen:
Med undtagelse af den hule armring har selskabets taksator taget udgangspunkt i forsikringstagerens egen fremsendte smykkevurdering fra T. … anno 8. januar 2013, hvilket tydeligt fremgår af købsbevisernes værdi i henhold til skadeopgørelsens pkt. 2, 3 og 4. Der henvises til vedlagte skadeopgørelse.

Det er således selskabets opfattelse, at tvisten som udgangspunkt alene vedrører den fastsatte erstatning for armringen, hvor selskabets taksator har indhentet vurdering fra Guldsmed S. …, som har fastsat nyprisen for 14kt hul armring til kr. 7250,00. Taksator har i den anledning bemærket, at der ikke foreligger en skriftlig vurdering fra Guldsmed S. …, idet der alene var tale om en priskontrol af forsikringstagerens indsendte vurdering fra Guldsmed T. … Taksator har endvidere ikke fundet det nødvendigt at indhente en skriftlig vurdering, idet forsikringstageren efterfølgende accepterede vurdering og erstatning telefonisk. Vi skal i den anledning henlede Nævnets opmærksomhed på taksators delrapport af 30. januar 2013, hvoraf det fremgår, at:

'Fst oplyser taks, at guldarmringen ikke er massiv som der står, det var en fejl, den er hul. Taks har lånt fotos af fst og medtager disse for ny vurdering hos egen guldsmed. Taks har informeret fts omkring opgørelse i SP.'

Det fremgår endvidere af taksators delrapport af den 31. januar 2013, at:

'Taks har været hos guldsmed S. …, som har lavet ny vurdering ud fra de medtaget fotos, det eneste smykke hvor prisen ikke var korrekt var på guldarmringen, hvor fst guldsmed havde vurderet den til 28.000 kr., men det var for en armring i massiv guld. Taks har fået ny vurdering på bred armring i 14kt men som er hul, pris 7.250kr. - før rabat. Taks har kontaktet fst og oplyst ham om de nye vurderinger og har over telefonen accepteret dette.'

Selskabets vil endvidere redegøre for fastsættelsen af erstatning for murstenskæden, idet nypris afviger med kr. 20.000,00 i smykkevurderingerne fra Guldsmed T. … og Guld D. …

Hertil skal det bemærkes, at Guldsmed J. … udtaler, at BNH kæder ikke har produceret murstenskæder i den oplyste længde og prisleje (beregnet på nyprisen.). Henset til at karat og vægt er udokumenteret sammenholdt med udtalelse fra BNH kæder, er det taksators opfattelse, at smykkevurdering fra Guld D. … ikke kan lægges til grund for erstatningens opgørelse. Ligeledes skal vi henlede Nævnets opmærksomhed på, at vurdering af murstenskæden fra T. … og Guldsmed J. … er stort set identisk.

Afslutningsvis skal vi henlede Nævnets opmærksomhed på den mindre prisdifference på kr. 750,00 mellem Guldsmed S. … og Guldsmed J. … vurdering af armringen. Taksator har i

den anledning bemærket, at årsagen til denne mindre prisdifference skyldes almindelig prisregulering i forhold til tidsrummet mellem vurderingerne. Endvidere skal det bemærkes, at der på grund af den mangelfulde dokumentation er tale om en ca. pris hvilket også fremgår af vurderingen fra J. …

Selskabets fastholder den opgjorte erstatning, og lægger til grund for selskabets fastsatte erstatning, at:

- Det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav, herunder at forsikringstageren i nærværende sag ikke har været i stand til på behørig vis, at løfte bevisbyrden for armringens vægt og karat.
- Kravet til dokumentation er proportionelt stigende med kravets størrelse.
- Der er alene fremlagt fotos som dokumentation, hvor det ikke er muligt at vurdere karat og vægt, herunder om den pågældende armring er massiv eller hul.
- Forsikringstageren har bekræftet overfor selskabets taksator, at armringen er hul, og har efterfølgende accepteret erstatningen ved telefonisk samtale med taksator som nævnt i taksators delrapport af den 31. januar 2013.
- Selskabet har opfyldt sin ydelsespligt ved tilbud om genlevering af de stjålne smykker.

Skulle selskabet modtage yderligere dokumentation for smykkekravet, er vi selvfølgelig indforstået med at genoptage sagen."

Klagerens søn har efterfølgende i brev af 26/6 2013 til nævnet anført:

"Til forholdet om, hvorvidt armringen var massiv eller hul, er det eneste min far på 91 år har kunnet sige i den forbindelse til taksator …, at han ikke ved, om den var massiv eller hul, men at guldsmed T. … på baggrund af fotodokumentation vurderede den til at være massiv, hvorfor prisen af T. … blev sat til kr. 30.000,-.

Når GF skriver at forsikringstager har bekræftet overfor [taksatoren] at armringen er hul, er det i bedste fald udtryk for hans egen vurdering af udsagnet fra en 91 år gammel mand, der ikke aner, om den var massiv eller hul. Efter at [taksatoren] i situationen således har 'overbevist' min far om, at den nok var hul, har min far (og ikke T. …) egenhændigt streget ordet massiv ud på T.'s vurdering. Vedlagt T.'s bekræftelse herpå.

T. har desuden udtalt til mig, at guldkæden i led-mursten meget vel kunne koste det dobbelte af hans bud på en pris kr. 28.000,-, hvilket derfor matcher Guld D.'s vurdering af led-murstenskæden kr. 50.000,-, og således ikke stemmer overens med … [selskabets medarbejders] udtalelser om, at BNH kæder ikke laves i den oplyste længde og pris. Noget kunne tyde på, at det ikke er BNH kæder, der har lavet smykket, siden de ikke laver det i den 'oplyste længde'?

Kort sagt vælger GF i alle henseender at tage udgangspunkt i de laveste vurderinger på de enkelte smykker og ender derfor med en samlet erstatningspris der er mere end 20.000,- kr. under gennemsnittet for vurderingerne fra T. og Guld D., hhv. 63.500,- kr. og 67.000,- kr. (oven i købet ved 'særlige' genanskaffelsespriser fra deres 'egen' guldsmed)."

Selskabet anmodede på baggrund heraf sin taksator om at udtale sig om vurderingerne og har afslutningsvis i brev af 23/7 2013 herom anført:

5. 84.480

" '*Vedrørende armringen har Jeg forholdt mig til den modtaget dokumentation, som i dette tilfælde kun er foto, og som oplyst er det ikke muligt at vurdere noget ud fra dette, hverken om det reelt er guld, vægt eller karat.*

Jeg har kun forholdt mig til, hvad forsikringstageren oplyste ved besigtigelsen d.29-01-2012 mellem kl.10- 11.30. Jeg vil i den anledning gøre opmærksom på, at … (klager) ikke deltog i dette møde. Vedrørende overstregning på vurdering fra T. på armring, kan jeg kun oplyse, at papiret er modtaget sådan i selskabet.

Jeg vil igen kun forholde mig til, at der på nuværende tidspunkt kun er modtaget fotos af smykket taget på lang afstand og ud fra dette er det ikke muligt at vurdere hverken karat eller vægt.

Vedrørende vurderingerne er der på nær på armring taget udgangspunkt i forsikringstagerens egen indsendt vurdering.'

Selskabet henholder sig i øvrigt til tidligere afgivet forklaring vedrørende fastsættelse af erstatningssummen i selskabets svarskrift af 13. juni 2013.1

Nævnet har fået forevist de fremsendte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**
7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. GF Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
…
7.1.3 Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.
Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan GF Forsikring vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler GF Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, GF Forsikring skal betale for genstanden hos den leverandør, GF Forsikring har anvist.
…
7.1.4
I øvrigt udligne det lidte tab kontant.
…
For genstande, der er mere end to år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden. Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er GF Forsikring ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, det er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.

6. 84.480

…
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 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:

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

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for tre af de fire smykker på baggrund af en vurdering, som klageren selv har indhentet hos en guldsmed. Det bemærkes i den forbindelse, at guldsmeden har foretaget sin vurdering alene på baggrund af klagerens oplysninger, herunder fremlagte fotos.

Nævnet bemærker, at selskab kun er berettiget til at fratrække en genleveringsrabat ved udbetaling af kontanterstatning, såfremt genlevering faktisk kan finde sted hos en af selskabet anvist forhandler, og såfremt genleveringen kan ske til de af klageren opgjorte priser, som selskabet har lagt til grund for erstatningsudmålingen af disse tre smykker.

Det er uklart, om det fjerde smykke (guldarmring) var massivt, og der foreligger i ikke nogen dokumentation herfor. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort

erstatningen skønsmæssigt på baggrund af en vurdering foretaget af en forhandler, som selskabet har anvist.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen