Ankenævnet for Forsikring

928/13

Den 20. november 2013 blev i sag nr. 84.785:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt for en række smykker, der blev stjålet ved et indbrud i hendes hjem.

Klageren har rejst krav om erstatning for smykker til en værdi af 252.145 kr. Selskabet har skønsmæssigt fastsat erstatningen til 50.000 kr. med henvisning til manglende dokumentation. Derudover har selskabet erstattet nogle smykker af mærket Georg Jensen med 3.483,75 kr. med henvisning til, at det er prisen, som selskabet skal betale for smykkerne hos den anviste leverandør.

En guldsmed vurderede den 20/7 2012 værdien af alle smykkerne til 252.145 kr. Af vurderingen fremgår bl.a.:

> "Ovenstående vurdering har vi lavet ud fra Deres beskrivelse af smykkerne samt ved sammenligning af smykker i vores forretning. Vi har set billeder af en del af smykkerne. De var dog mangelfulde i beskrivelsen af fingerringene, men fastslog, at der ikke var ægte stene i nogle af dem. Ca. halvdelen var brede og kraftige og den anden halvdel mere almindelige og ikke så store. Her har vi anslået en ca. gennemsnitspris. Priserne er angivet til ny genanskaffelses af danske smykker i dansk kvalitet og i de lødigheder De har opgivet. Smykkerne var udenlandske og vanskeliggjorde vurderingen lidt. De har virket meget interesseret i at give så korrekt beskrivelse af smykkerne som muligt."

2. 84.785

Det fremgår af selskabets brev af 22/8 2012 til klageren, at smykkerne fra Georg Jensen er dækket fuldt ud og er erstattet med et købsbevis til en guldsmed. Selskabet gør i brevet opmærksom på, at selskabets rabat i forretningen vil blive fratrukket erstatningen, hvis klageren ikke ønsker et købsbevis.

I brev af 12/7 2013 til nævnet har klagerens advokat anført:

> "Som advokat for [klager] fremsender jeg hermed udfyldt klageskema, idet min klient ønsker at klage over Topdanmarks behandling af hendes sag i anledning af erstatningsudbetaling i forbindelse med indbrud den 09.07.2012.
>
> Min klient er blevet udsat for et indbrud, hvor tyvene kom ind igennem deres terrassedør.
>
> Mine klienter rettede henvendelse til deres forsikringsselskabet Topdanmark og fik i den anledning udarbejdet en vurdering over deres smykker af guldsmed … den 20.07.2012. Smykkerne blev samlet vurderet til kr. 252.145,-.
>
> Den 17.08.2012 afholdt taksator … møde med mine klienter.
>
> Ved brev af 22.08.2012 meddelte forsikringsselskabet skriftligt, hvordan man opgjorde kravet og meddelte, at man manglende yderligere dokumentation, og at man ville undersøge, hvor meget af kravet på smykkerne, man ville dække.
>
> Ved brev af 19.10.2012 meddelte forsikringsselskabet, at man alene kunne yde en forholdsmæssig erstatning for smykkerne svarende til kr. 50.000,-.
>
> Mine klienter rettede henvendelse til mig, idet det ikke var muligt for dem at fremkomme med yderligere dokumentation, hvilket jeg meddelte selskabet ved brev af 20.11.2012.
>
> Den 10.12.2012 meddelte forsikringsselskabet, at man fastholdt sin vurdering. Mine klienter har endnu en gang forsøgt at finde yderligere dokumentation, men det er ikke muligt at skaffe yderligere dokumentation."

Selskabet har i brev af 20/8 2013 til nævnet anført:

> "**Hvad omhandler klagen**
> Klager har tegnet en indboforsikring i Topdanmark Forsikring vilkår Hjem 66501 og er utilfreds med størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt tyveri. Selskabet har opgjort erstatningen for smykker skønsmæssigt grundet manglende dokumentation.
> Klagers samlede krav for smykker udgør ca. 262.000 kr. og selskabet har udbetalt 50.000 kr. i skønsmæssig erstatning for smykker samt 3.483,75 kr. for Georg Jensen smykker. Den samlede erstatning i sagen er 85.682,99 kr. Klager er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse for smykkerne.
>
> **Sådan har vi behandlet sagen**
> Klager anmeldte den 10. juli 2012 telefonisk til selskabet, at der var sket tyveri fra deres hjem. Tyveriet var sket den 9. juli 2012. I forbindelse med anmeldelsen oplyste klager, at døren var brudt op og at der var stjålet bl.a. smykker, elektronik og kontanter. Det blev aftalt, at

klager skulle lave en liste og sende den ind til selskabet. Klager blev også bedt om at indsende dokumentation for sit krav samt kopi af politikvittering.

Klager ringede efterfølgende og oplyste, at hendes kvitteringer lå i en taske med videokamera, som også var stjålet, så hun havde næsten ingen dokumentation for sit krav.

Klager indsendte herefter liste med sit krav samt 3 fotos, hvor nogle personer bar forskellige smykker. Grundet kravets størrelse blev sagen fordelt til en af selskabets løsøretaksatorer. Klager blev efterfølgende kontaktet af taksator, der gennemgik opgørelsen samt dokumentationen i sagen.

Efter en nærmere gennemgang af sagen blev erstatningen for de udenlandske smykker opgjort skønsmæssigt til 50.000 kr. grundet den mangelfulde dokumentation. Erstatningen for Georg Jensen smykker blev opgjort til 3.483,75 kr., svarende til den pris selskabet skal betale for smykkerne hos den anviste leverandør.

Hvad dækker forsikringen
Forsikringen dækker indbrudstyveri, hvorved forstås, tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut, jf. vilkårenes dækningsskema side 10 pkt. 16.3.

Smykker er omfattet af forsikringen som særlige private værdigenstande, jf. vilkårene side 10 pkt. F og disse er dækket med indtil 15% af forsikringssummen pr. skade. For klagers vedkommende udgør maks. dækningen for smykker 181.000 kr., se klagers police vedlagt som bilag, hvorfor dette under alle omstændigheder vil være den maksimale erstatningsudbetaling for smykker og ikke som klagers advokat anfører, en erstatning svarende til vurderingen foretaget af Guldsmed …

Klager skal sandsynliggøre sit krav
Det påhviler klager at dokumentere eller sandsynliggøre selve forsikringsbegivenheden samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Dette følger såvel af gældende ret som af de aktuelle forsikringsvilkår side 16 pkt. E.

Som det fremgår af forsikringsvilkårene side 16 pkt. E, skal de sikrede, for at få erstatning kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at de har haft de beskadigede eller stjålne ting. Det skal også dokumenteres, hvornår tingene er købt, samt til hvilken pris.

Det kan ske ved, at der indsendes kvitteringer, regninger eller købekontrakter Hvis de sikrede ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre deres krav, kan Danske Forsikring afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

I denne sag har klager indsendt fotos af nogle af smykkerne, men ikke anden dokumentation for smykkerne.

Klager er opfordret til at fremskaffe yderligere dokumentation
Ved taksators gennemgang af sagen opfordrede han klager til at finde yderligere dokumentation for smykkerne i form af kvitteringer eller certifikater.

Klager oplyste i den forbindelse, at hendes kvitteringer lå i tasken til videokameraet, der også blev stjålet ved tyveriet og hun kunne derfor ikke fremskaffe yderligere dokumentation.

Taksator oplyste i den forbindelse til klager, at kravene til dokumentation skærpes, når der er tale om genstande af en høj værdi - som tilfældet er med flere af hendes smykker. Da klager

(selvom hun er blevet opfordret hertil af selskabets taksator) ikke har indsendt yderligere dokumentation i sagen udover nogle få fotos, hvor det ikke er muligt at se, hvilke smykker der er tale om, finder selskabet derfor ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. I samme forbindelse har selskabet gjort klager opmærksom på, at fotos alene ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da fotos hverken fastslår eller sandsynliggør smykkernes ægthed, værdi, karat, vægt eller ejerskab.

I samme forbindelse har selskabet bemærket, at det fremgår af smykkevurderingen foretaget af Guldsmed …, at guldsmeden har haft svært ved at foretage en vurdering af smykkerne, da der er tale om udenlandske smykker samt på grund af manglende dokumentation. Det fremgår samtidig, at vurderingen er foretaget ud fra et skøn foretaget på baggrund af klagers beskrivelse sammenlignet med smykker i forretningen samt at klager var mangelfuld i beskrivelsen af fingerringene, hvilket udgør ca. % af kravet for smykker.

Ud fra det anførte finder selskabet ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen
Selskabet finder ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Selskabet henviser i den forbindelse til, at klager alene ved indsendelse af nogle få fotos, ikke har været i stand til at dokumentere sit krav, herunder hvilke smykker der er stjålet samt smykkernes værdi, ægthed, vægt, karat, ejerskab, mv. Derudover har klager ikke indsendt yderligere dokumentation, selvom hun er blevet opfordret hertil. På det foreliggende grundlag fastholder vi derfor vores afgørelse, og kan ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning, udover den erstatning vi allerede har udbetalt.
Såfremt klager indsender yderligere dokumentation til sagen, er vi indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**17. Hvordan erstatter vi skaderne?**
…
c Totalskade
…
1. Erstatning til nyværdi*
   Ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden og i øvrigt ikke er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D. I stedet for at betale kan vi vælge at levere nye ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke skaffe tilsvarende identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.

…

3. Kontant erstatning i stedet for genlevering
   Ønsker forsikrede ikke at få de ting genleveret, som Topdanmark har tilbudt, afslutter vi skadesagen med en kontant erstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende ting hos den eller de leverandør(er), vi har anvist. Dette gælder ved genlevering af nye ting jf. pkt. 17 C, 1 og ved genlevering af brugte identiske ting jf. pkt. 17 C, 2b."

Nævnet har gennemset de forelagte fotos.

5. 84.785

Nævnet udtaler:
Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Jo dyrere genstande, jo større dokumentationskrav kan selskabet stille.

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning end allerede anerkendt af selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Kim Sparlund