Ankenævnet for Forsikring

930/13

Den 18. december 2013 blev i sag nr. 84.907:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Han klager ved sin repræsentant over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt tyveri af en guldhalskæde.

Selskabet har skønsmæssigt fastsat værdien af guldkæden til 5.000 kr. på grund af manglende dokumentation for karat, værdi og ægthed.

I klagen til nævnet af 13/8 2013 har klagerens repræsentant krævet fuld dækning (ca. 64.000 kr.) og har til støtte herfor anført:

"Fakta:
1. Røverisk overfald.
2. Politirapport er i sagen.
3. Guldkæde som er dokumenteret ved foto og i besiddelse af [klageren].
4. Guldkæde dokumenteret ved foto på vægt.
5. Syreprøve, af et på et tidligere tidspunkt udtaget led, er dokumenteret værende af 18K guld.

Sagen er blevet forplumret af mange forskellige udtalelser og brug af ord som måske ikke alle følger de termer som der normalt bruges i en sådan situation.

Det bør i sidste ende ikke medvirke til, at der ikke kan udbetales erstatning i henhold til forsikrings-summen.

2. 84.907

Det er dokumenteret ved fotos og ved guldsmeden som har foretaget syreprøven af det udtagede led, at kæden var af 18K massivt guld og det er også dokumenteret, at kæden vejede 197 g.

Forsikringsselskaber opfordrer den ene gang efter den anden til, at der tages billeder af værdigenstande der kan bruges som dokumentation i tilfælde af netop ovenstående situation. Den foreligger. Alligevel tillader man sig at sætte spørgsmålstegn herved."

Selskabet har over for nævnet i brev af 27/8 2013 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"**Sagsfremstilling**
Kunden anmeldte den 11. oktober 2012, at han den 9. oktober var blevet stoppet af 2 fyre på knallert, som truede ham med en kniv. Han oplyste, at han havde fået stjålet en 18 karat guldkæde på 197 gram til en værdi af 64.000 kr. Kæden var købt i maj 2010 i [udlandet]. Endvidere var der stjålet høretelefoner og en Mp3 afspiller.

Vi bad kunden indsende skriftlig dokumentation for erstatningskravet. Kunden indsendte en [udenlandsk] købskvittering. Den blev ved en fejl fra vores side på daværende tidspunkt, desværre ikke oversat.

Den 16. oktober 2012 modtog vi blandt andet 3 fotos som viste en guldkæde på en bagevægt, en guldkæde på et træunderlag og et foto af kunden med en guldkæde, se bilag ...

Den 24. oktober 2012 skrev vi til kunden og bad ham indsende certifikat og købskvittering på guldkæden.

Den 1. november 2012 modtog vi en mail fra kunden med kopi af en [udenlandsk] købskvittering, se bilag ...

Vi har udbetalt en skønsmæssig erstatning for guldkæden på 5.000 kr. Årsagen til dette skyldes, at kunden ikke har kunnet dokumentere guldkædens karat, værdi eller ægthed.

Den 22. februar 2013 var kunden inde i vores reception, hvor han blandt andet fremviste pas for at han havde været i [udlandet]. Vi oplyste i den forbindelse, at vi ville få oversat den fremsendte købskvittering. Kunden oplyste ved den lejlighed, at han ikke var sikker på, at den kvittering som han havde fremsendt vedrørte den stjålne guldkæde, men at denne kunne være vedrørende et andet smykke, han havde købt på rejsen. Han menter derfor ikke, at der var grund til, at vi fik den oversat. Vi fastholdt herefter den skønsmæssige erstatning.

Efterfølgende klagede kunden over vores afgørelse.

Vi valgte i den forbindelse, at få købskvitteringen oversat. Det viste sig, at kvitteringen vedrørte et køb af en kæde til 10.170 … [lokal valuta]. Hvilket omregnet til danske kroner er 501,28 kr.

Vi fastholdt herefter vores afgørelse og oplyste kunden, at vi stadig var indstillet på at se på sagen igen, såfremt han kunne fremskaffe købskvitteringen, som kunne dokumentere eller sandsynliggøre hans krav.

3. 84.907

Den 3. marts 2013 modtog vi en mail fra kunden. Her oplyste han, at de havde fundet en lille æske med et led, som han fik skiftet, imens kæden var ny. Han oplyste samtidig, at han for nogle dage siden havde været inde hos en guldsmed i … [by i Danmark]. Her skulle han have forespurgt guldsmeden om han kunne huske hans guldkæde, hvilket guldsmeden bekræftede. Guldsmeden skulle samtidig have foretaget en syreprøve af leddet (øje til låsen), og han gav kunden en kvittering på, at den var 18 karat. Guldsmeden skulle ifølge kunden have sagt, at vi var velkomne til at kontakte ham, hvis vi havde spørgsmål, se bilag …

Den 20. marts 2013 bad vi kunden indsende guldleddet.

Samme dag modtog vi en mail fra kundens rådgiver, som oplyste, at leddet desværre var blevet indleveret til guldsmeden i fredags, idet kundens hustru havde samlet noget gammelt guld og ved en fejl også leddet. Derfor henviste rådgiveren os til at kontakte guldsmeden, se bilag …

Kunden har efterfølgende oplyst, at guldleddet er blevet solgt til guldsmed A. ...

Vi bad i den forbindelse vores konsulent aflægge guldsmed A. … et besøg i dennes forretning.

Guldsmeden bekræftede, at han den 1. marts 2013 havde foretaget en syreprøve på 1 stk. guldled som anført på det tidligere fremsendte visitkort, og han bekræftede, at der var tale om et guldled identisk med det på foto indsendte.

Guldsmeden oplyste, at syreprøven viste, at leddet var af 18 karat guld.

Vi har forevist guldsmeden foto af guldkæden, og han oplyste i den forbindelse, at han aldrig havde set kæden. Han har således ikke på noget tidspunkt afmonteret og/eller erstattet guldled, som oplyst af kunden.

Vi har forespurgt guldsmeden om han efterfølgende omkring den 15. marts 2013 (dette ud fra kundens egen mail til os af 20. marts 2013 hvor det blev oplyst, at leddet 'desværre var blevet afleveret til guldsmeden i fredags') har købt leddet som 'brugt guld. Dette kunne han IKKE bekræfte.

Ved guldsmedens gennemgang af Købs- og Salgsbog for marts måned 2013 ses der IKKE indhandlet guld, der kan matche guldled.

I øvrigt er guldsmeden sikker på, at han ville have kunne huske et sådant køb, fordi han 14 dage før havde foretaget syreprøve af samme led.

Vores vurdering af ankenævnssagen
På baggrund af klagen til Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny. Klagen til Ankenævnet giver ikke anledning til ændring af vores afgørelse i sagen.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punk 9.2 på side 22 fremgår det, at for at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen

herfor. Men hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise det eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Vi skal i den forbindelse ikke undlade at gøre opmærksom på, at vi i forbindelse med behandling af denne sag, har fået adskillige modstridende informationer fra kunden omkring anskaffelsen af guldkæden.

For det første har kunden tidligt i sagen oplyst, at han havde kvittering for guldkæden. Han oplyste i den forbindelse, at familien på ferie i [udlandet] havde indkøbt flere smykker. Han havde kvitteringerne liggende derhjemme, men kunne ikke se hvilken, der angik guldkæden pga. sprogvanskeligheder.

I den forbindelse bad vi ham indsende kvitteringerne hvorefter vi ville foranledige, at disse blev oversat.

Da kunden var i vores reception den 22. februar 2013 fortalte han til os, at han havde yderligere 2 købskvitteringer, men ikke vidste, hvilken der vedrørte kæden. Vi bad ham i den forbindelse sende de 2 kvitteringer, hvorefter vi ville sørge for, at disse blev oversat til dansk. Kunden fremsendte kun en kvittering, og efter oversættelsen viste det sig, at den kvittering vi modtog fra kunden vedrørte en mindre kæde og vedhæng til en værdi af 501,28 kr.

Vi har aldrig modtaget yderligere købskvitteringer fra kunden.

Under efterfølgende korrespondance er det kommet frem, at kunden havde en svigerfar, som er bosiddende i [udlandet]. Vi står derfor uforstående overfor, at denne, eller kundens kone, ikke har kunnet oversætte købskvitteringerne.

For det andet har vi bedt kunden dokumentere betalingen af guldkæden eller en eventuel bankoverførsel til svigerfaderen. Da kunden var i receptionen den 22. februar 2013 oplyste han, at han havde overført 50.000 kr. til sin svigerfar som skulle hjælpe med købet af guldkæden.

Denne bankoverførsel er ikke dokumenteret. Kunden har fremsendt foto af nogle pengesedler, som efter vores vurdering ikke dokumenterer eller sandsynliggør pengeoverførslen.

Ovenstående stemmer ikke overens med, at kunden i mail af 31. oktober 2012 efter vores opfattelse havde oplyst, at han selv havde købt kæderne under ferie i [udlandet], og at han ved hjemkomst havde fået foretaget syreprøve hos guldsmed B. ...

Vi skal bemærke, at vi i den sammenhæng også har rettet henvendelse til guldsmed B. … hvor de oplyste, at de ikke foretog registreringer af sådanne undersøgelser men foretog syreprøver som en almindelig serviceopgave.

For det tredje oplyste kunden, at han i forbindelse med oprydning havde fundet et guldled fra guldkæden. Da vi efterfølgende bad om, at få dette indsendt, oplyste han, at hans en fejl havde solgt dette til guldsmed A. … i forbindelse med salg af øvrig guld.

På baggrund af de mange divergerende forklaringer, som vi har modtaget i sagen, kan vi ikke udbetale yderligere erstatning for guldkæden.

Vi skal som tidligere oplyst henvise til ankenævnskendelserne 82.851, 82.435 og 81.378, hvor selskaberne fik medhold i, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler kunden at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Klagen giver på baggrund af ovenstående imidlertid ikke anledning til ændring af vores tidligere afgørelse i sagen. Det påhviler sikrede, at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav. Det er efter vores vurdering ikke sket i denne sag. Hvis kunden kan fremskaffe yderligere dokumentation for guldkædens værdi, vil vi som tidligere oplyst til kunden, se på sagen igen."

Klagerens repræsentant har efterfølgende i mail af 10/9 2013 til nævnet anført:

"[klageren] har gjort det rigtige ved at tage fotografier af værdigenstanden som blev røvet fra ham. Han har således dokumenteret størrelse/vægt samt også vedlagt fotografi af kæden på ham. Det er jo netop sådan forsikringsselskaberne opfordrer folk til at gøre, for dermed at kunne dokumentere værdigenstanden.

Endelig vil jeg henvise til min tidligere korrespondance i sagen, hvor jeg har redegjort for situationen omkring fremskaffelse af dokumentation fra guldsmeden i [udlandet].

Det er rigtigt, at der er blevet afgivet forskellige udsagn i sagen til forsikringsselskabet. Dette skyldes til dels, at [klageren] ikke har en akademisk/højere uddannelse, men er håndværker og ikke er vant til at belægge sine ord. [Klageren] føler, at han fra forsikringsselskabets personale, er blevet mødt med mistro og en 'ikke behagelig behandling'.

Der er i sagen en politirapport som blev optaget lige efter røveriet/overfaldet. Dertil henvises."

Afslutningsvis har selskabet i brev af 20/9 2013 endnu en gang fastholdt sin afgørelse, idet det er anført:

"Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 fremgår det, at for at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter, og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande **KAN VÆRE MED TIL** at dokumentere et erstatningskrav. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav risikerer man at Tjenestemændene kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at vi ikke betvivler at kunden har haft en halskæde, men det er fortsat vores vurdering, at han ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort halskædens ægthed og værdi. Vi skal ligeledes henvise til de tidligere divergerende oplysninger som kunden har givet i sagen. Vi har som tidligere oplyst udbetalt en skønsmæssig erstatning for halskæden på 5.000 kr. og vi kan ikke tilbyde, at betale yderligere. Vi er dog som tidligere oplyst til både kunden og Ankenævnet indstillet på, at se på sagen igen såfremt kunden kan fremskaffe yderligere dokumentation for guldkædens værdi og ægthed.

Det påhviler kunden, at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Det er fortsat vores vurdering, at vores kunde ikke har løftet sin bevisbyrde ved fremvisning af fotos, idet fotos ikke dokumenterer eller sandsynliggør halskædens ægthed og værdi.

6. 84.907

Vi skal beklage, at kunden føler at han er blevet mødt med mistro. Dette har ikke været hensigten. Vi skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at vores kunders uddannelse og erhverv INTET har med sagsbehandlingen at gøre. Vi skal i samme forbindelse gøre opmærksom på, at vores kunder primært er kunder uden en akademisk/højere uddannelse, og vi plejer bestemt ikke at have problemer med at kommunikere med vores kunder. Det handler således ikke om, at kunden ikke er vant til at 'belægge sine ord'.

At kunden føler at han er blevet mistroet kan tænkes, at vi i forbindelse med behandling af sagen har fået adskillige modstridende informationer fra kunden omkring anskaffelse af halskæden, og vi har i den forbindelse været nødsaget til at stille spørgsmål og undersøge hans modstridende informationer nærmere.

Hvad angår anmeldelsen til politiet skal vi gøre opmærksom pa, at anmeldelsen til politiet udelukkende dokumenterer at overfaldet er politianmeldt, men dokumenterer ikke halskædens ægthed og værdi. Vi skal i samme forbindelse henvise til vores tidligere brev til Ankenævnet hvor vi har opsummeret kundens modstridende oplysninger til Tjenestemændene.

Nævnet har fået forevist de indsendte fotos.

Nævnet udtaler:

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klageren ikke har fremlagt købskvittering. Han har heller ikke på anden måde kunnet dokumentere købet ved bankoverførsel eller lignende. Da han herudover har afgivet modstridende informationer om anskaffelsen af kæden, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har ansat værdien af guldkæden skønsmæssigt med henvisning til manglende dokumentation.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

7. 84.907

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Kim Sparlund