936/14

Den 31. marts 2014 blev i sag nr. 84.945:

xxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxx xxx x xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxxx x

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Lokal Forsikring G/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrudstyveri.

Det fremgår af sagen, at der henholdsvis den 25/5 2009 og den 23/6 2009 var indbrud på klagerens bopæl. Selskabet udbetalte efterfølgende erstatning for de stjålne genstande på i alt 31.064 kr. Klageren er utilfreds med, at selskabet afviser at genlevere en række porcelænsgenstande. Klageren er endvidere af den opfattelse, at den af selskabet skønsmæssigt fastsatte kontanterstatning for porcelænet er for lav. Klageren er desuden utilfreds med selskabets taksators opførsel under sagsbehandlingen.

I klageskemaet dateret den 20/8 2013 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag

Henholdsvis d. 25.05.2009 og d. 23.06.2009 havde jeg to indbrud (det vil sige at dette er en klage over to skadesager, hhv. nr. ...353 og nr. ...071), hvor jeg fik stjålet en række personlige ejendele. Herunder en stor mængde arvet antikt musselmalet porcelæn fra Royal Copenhagen.

Jeg er klar over at I ikke behandler klager over ansattes opførsel, men for at forklare sagen er jeg nødt til at komme ind på taksatorens opførsel.

I forbindelse med behandling af forsikring af de stjålne affekter havde jeg besøg af en taksator fra Lokal Forsikring.

Først og fremmest var denne taksator, ..., meget ubehagelig. Han antydede bl.a. at jeg selv skulle stå bag tyveriet af mit porcelæn for at indkassere forsikringssum.
...
Taksatorens opførsel slog mig helt ud, og jeg har kæmpet med eftervirkningerne af dette og tyveriet bl.a. via psykologhjælp siden, og det er derfor jeg ikke har reageret på sagen før nu.

Jeg talte ydermere med taksatoren om hvordan Lokal Forsikring ville kunne dække mit tab. Jeg kan huske at jeg fortalte ham, at min bedstemor engang fik hjælp af sit forsikringsselskab til at skabe et nyt smykke i erstatning for et hun havde fået stjålet, og jeg spurgte derfor taksatoren, om jeg også kunne få noget nyt musselmalet porcelæn i erstatning for det jeg havde fået stjålet. Til dette svarede taksatoren, at 'sådan gør man ikke hos Lokal Forsikring', idet de ikke havde nogen aftaler med antikvariater som kunne hjælpe med udførelse af denne opgave (hvilket ikke er sandt og heller ikke i tråd med forsikringsbetingelserne for min indboforsikring). I stedet fik jeg at vide af taksatoren, at det han kunne tilbyde i erstatning var en kontant udbetaling for porcelænet.

Jeg fik altså ikke tilbudt nyt porcelæn, som jeg i henhold til forsikringsbetingelserne skal tilbydes, og jeg fik heller ikke tilbudt tilsvarende brugt porcelæn, som forsikringsbetingelserne angiver skal tilbydes, hvis det er muligt.

Og da jeg selv spurgte ind til dette, sagde taksatoren som ovenfor beskrevet, at det ikke var procedure hos Lokal Forsikring, at erstatte stjålne genstande med tilsvarende genstande. Jeg fik i stedet som eneste mulighed tilbudt en kontant udbetaling i erstatning. Noget jeg egentlig ikke ønskede, men som jeg indvilgede i, fordi taksatoren fortalte, at det er det jeg kan blive tilbudt. Jeg blev herved hverken skriftligt eller mundtlig tilbudt at få erstattet porcelænet, og indvilgede i den kontante udbetaling (som jeg for øvrigt først tog initiativ til at få udbetalt omkring 6 måneder senere), idet taksatoren fortalte, at det var sådan man gør.

Jeg fik så i stedet udbetalt et af forsikringsselskabet skønnet beløb for porcelænet. Et beløb der afviger voldsomt fra den pris, som porcelænet er værd. Et hurtigt skøn siger, at jeg kun har fået udbetalt 1/4 af porcelænets værdi. Dette beløb ser ud til at være udregnet efter brugte priser, idet antikvariater skulle have stået for skønnet. Dette undrer mig da jeg mener, at Royal Copenhagens musselmalede porcelæn er klassikere, der ikke mister værdi på grund af alder eller brug. De foretagne skøn af porcelænets pris er derfor angivet efter andet dagligdags-porcelæn, og derfor langt under den reelle værdi, der burde have været taget i betragtning.
...
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
...
Helt konkret ønsker jeg at opnå at tilbagebetale den erstatningssum jeg har fået af Lokal Forsikring for mit stjålne porcelæn, og få erstattet det med tilsvarende.

Hvis dette ikke skulle kunne lade sig gøre, ønsker jeg at klage over den erstatningssum jeg har fået for porcelænet, som jeg mener, er alt, alt for lav. Mit porcelæn var meget mere værd, end det jeg har fået udbetalt. Jeg mener det er blevet vurderet som dagligdagsporcelæn, mens det burde have været vurderet som antikt, tidløst porcelæn. De penge jeg har fået udbetalt er på ingen måde nok til at jeg kan købe tilsvarende porcelæn for."

Selskabet har i brev af den 11/9 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

3. 84.945

"Som det fremgår af klage er vores taksator afgået ved døden og vi har derfor ladet en anden taksator gennemgå sagen, således at to erfarne taksatorer har været over sagen.

Skaderne er opgjort i henhold til de gældende forsikringsbetingelser 7101.02.2008 som er vedhængt.

Det er vores opfattelse at sagen er behandlet efter betingelserne og opgjort i henhold til normal procedure, med indhentning af ekstern vurderinger hos anerkendt valuar.

Endvidere er erstatningen opgjort til dagsværdi og effekterne er efter vores opfattelse korrekt vurderet.

Ad/ Skadenummer ...071: Er erstattet ud fra kundens krav uden fradrag. - Kundens klage vedrører heller ikke denne skade.

Ad/ Skadenummer ...353: Omhandler Royal Copenhagen porcelæn, hvor kunden har opgjort sit krav ud fra nyværdi, men erstatningen er foretaget ud fra dagsværdi, i henhold til punkt 7.1.4, der angiver at erstatningen opgøres til det som brugte genstande kan købes til.

Vi har anvendt '... Antik' som er en meget anvendt valuar, da denne er forhandler af brugt 1. sorterings porcelæn. Det kan nævnes at denne valuar anvendes af mange forsikringsselskaber til at værdifastsætte brugt intakt porcelæn.

Kunden kunne med erstatningen genanskaffe de stjålne effekter hos '... Antik' og dermed er det økonomiske tab kunden har lidt i forbindelse med skaden erstattet.

Jeg må på baggrund af ovennævnte redegørelse og to erfarne taksatorers opgørelse og ekstern vurdering fastholde erstatningen og opgørelsen af denne.

I øvrigt er det vor opfattelse at sagen er forældet efter gældende forældelsesregler."

Klageren har i mail af den 24/9 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Misforståelse omkring skadenumre**

Først og fremmest må jeg pointere en misforståelse, som forsikringsselskabet både i mail d. 24.06.2013 (se bilag ... i klagesagen) og i deres kommentar opretholder. Forsikringsselskabet antager, at min klage kun omhandler skadenummer ...353, og ikke skadenummer ...071.

Skadenummer ...071 refererer til datoen 25.05.2009, hvor jeg indberettede, at jeg havde fået stjålet en mængde Royal Copenhagen porcelæn.

Skadenummer ...353 refererer til datoen 23.06.2009, hvor jeg indberettede, at jeg havde fået stjålet endnu en del af mit Royal Copenhagen porcelæn.

Klagen vedrører altså begge skadenumre, idet jeg begge gange fik stjålet porcelæn fra Royal Copenhagen her, og idet begge skader blev behandlet på samme tid af taksatoren fra Lokal Forsikring G/S. Klagen vedrører imidlertid ikke den hardware m.v. jeg fik stjålet, som rigtignok også blev indberettet under skadenummer ...071, men det Royal Copenhagen porcelæn jeg fik stjålet begge gange.

Se bilag ... og ... i klagesagen for dokumentation for dette.

Klagen

Det allervigtigste punkt i min klage er, at jeg aldrig har fået tilbudt at få erstattet det stjålne porcelæn med tilsvarende, som det står i forsikringsbetingelserne (se bilag ...) § 7.1.3 at jeg skal tilbydes. Dette forholder forsikringsselskabet sig hverken til i vores mail-korrespondance i juni 2013 eller i deres kommentar til denne klage. Derfor må jeg endnu engang pointere, at dette er det væsentlige klagepunkt, og at det jeg ønsker med denne klage er at få rettet op på denne fejl, således at forsikringsselskabet erstatter mit stjålne porcelæn med tilsvarende. Jeg ønskede ikke en erstatningssum for mit porcelæn udbetalt, men blot at få erstattet mit stjålne porcelæn med tilsvarende, som der står i mine forsikringsbetingelser at jeg skal tilbydes før en kontant erstatning.

Som beskrevet i klagen spurgte jeg endda selv ind til dette, hvorved taksatoren fortalte mig, at '*sådan gør man ikke'* - hvilket for mig at se ikke er korrekt i forhold til forsikringsbetingelserne.

Som yderligere klage har jeg angivet den erstatningssum jeg så, fejlagtigt, fik udbetalt, som under ingen omstændigheder har gjort det muligt for mig at købe erstatning for alt mit stjålne porcelæn, og desuden har det ikke været muligt eksempelvis at anskaffe tilsvarende til det stjålne 16 ens tallerkener eller 16 ens kaffekopper med underkopper brugt, og da slet ikke til de angivne 200 kr. Det kan man ikke i dag, og det kunne man heller ikke i 2009. For at give et billede på prisniveauet har ... Antik kaffekopper med underkopper i Royal Copenhagens halvblonde musselmalede porcelæn, som tilsvarer det jeg fik stjålet, til salg til 600 kr. pr. stk., dvs. at jeg har fået udbetalt 1/3 af brugtprisen.

I sin tid opgjorde jeg mit porcelæn i nyværdi, fordi jeg kunne se at det ikke var muligt at købe mit stel i det omfang brugt. Ifølge forsikringsbetingelserne § 7.1.4 skal forsikringsselskabet derved udregne genanskaffelsesprisen med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand. Jeg mener ydermere at der med Royal Copenhagen porcelæn er tale om tidløst design, hvorved at fradrag for alder og brug ikke kan gennemføres i forhold til udregning af erstatningssummen.

Opsummering

Min kommentar går herved på, at forsikringsselskabet ikke forholder sig til begge skadenumre i deres kommentar, hvorved jeg ønsker at præcisere, at klagen handler om både skadenummer ...071 og skadenummer ...353.

Derudover ser jeg ikke i forsikringsselskabets kommentar, ej heller i vores mailkorrespondance i juni 2013, at de forholder sig til den konkrete fejl deres taksator begik, og som jeg klager over - nemlig at jeg aldrig fik tilbudt at få erstattet mit stjålne porcelæn med noget tilsvarende, således som det er beskrevet i forsikringsbetingelserne.

Forsikringsselskabet forholder sig udelukkende til værdisættelsen af porcelænet, i forhold til udregning er erstatningssummen - en værdisættelse der slet ikke tilsvarer porcelænets værdi, samt en erstatningssum jeg slet ikke ønskede. Jeg ønskede, og ønsker stadig, blot at få erstattet mit stjålne porcelæn med tilsvarende af min forsikring, således som jeg er berettiget til ifølge forsikringsbetingelserne.

5. 84.945

Forældelse
Som en sidste kommentar mener jeg, at forsikringsselskabet via mail fra deres Administrerende Direktør og Klageansvarlige ... d. 12.06.2013 giver deres ord på at rette op på fejlen, hvis der fra Lokal Forsikrings sider ikke er handlet korrekt. ... bilag ...: *'Imidlertid vil vi naturligvis søge sagen undersøgt indgående for at vurdere om der er handlet korrekt i sagen - og hvis ikke - søge skadesagen løst bedst muligt for jer'.*

Derfor mener jeg at forsikringsselskabet har givet lovning på at rette den fejl som taksator ... begik i 2009, selvom sagen skulle være forældet. Herved mener jeg, at forsikringsselskabet selv bringer op, at sagen kan genoptages, hvilket er yderligere en grund til at jeg vælger at bringe sagen for Ankenævnet for Forsikring."

Af selskabets skadeopgørelse af den 5/8 2009 fremgår bl.a.:

"**Skadedato Skadenr.**
25.5.2009 ...353
23.6.2009 ...071
...
Bemærkninger:
Som aftalt fremsendes hermed opgørelse over de 2 indbrud hos dig. Priserne på det Kongelige Porcelæn er brugte markedspriser 1. sortering, og er oplyst af firma ..[i København]. tlf. ... eller ... Antik [i Silkeborg]
...

Effekter	Alder	Anskaff pris	Nypris i dag	Afskr/rabat	Erstatning
Skade 1					
Dish Oval 22		Arv		Brugtpris	400
Coffe Pot 100 cl					1.000
Tea Pot 100 cl					1.000
Ordinary Plates 16 stk. a kr. 200					3.200
Flødekande 17 cl.					450
Dish Leaf Shaped 23					700"

Af selskabets skadeopgørelse af den 21/9 2009 fremgår bl.a.:

"**Skadedato Skadenr.**
23.6.2009 ...071
...
Bemærkninger:
Hermed opgørelse over effekter, der ikke tidl. var anmeldt stjålne ved indbruddet den 23.6. Porcelæn er brugte markedspriser, oplyst af firma ... Antik i ...
...

Effekter	Alder	Anskaff pris	Nypris i dag	Afskr/rabat	Erstatning
Cup & Saucer 16 stk. a kr. 200				Brugtpris	3.200
Tallerken ekstra flad 10 stk. a 200				Brugtpris	2.000
Soup tallerken 12 stk. a 200				Brugtpris	2.400
3 askebægre a kr. 130				Brugtpris	390
3 æggebægre a kr. 130				Brugtpris	390
1 tandstikholder				Brugtpris	130"

6. 84.945

I mail af den 6/6 2013 fra klagerens kæreste til selskabets klageansvarlige fremgår bl.a.:

"Vi ønsker at få taget to skadesager op til betragtning.
...
Vedrørende 1) skade nummer ...353 og 2) skade nummer ...071."

I mail af den 12/6 2013 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår det bl.a.:

"Netop vendt tilbage fra ferie har jeg nu haft lejlighed til at se nærmere på sagen.

Desværre er det mere vanskeligt for os end normalt at få undersøgt sagen og drøftet denne med vore medarbejdere, der har arbejdet med sagen, idet taksator ... er afgået ved døden og sagsbehandleren er ikke længere ansat i selskabet.

Imidlertid vil vi naturligvis søge sagen undersøgt indgående for at vurdere om der er handlet korrekt i sagen - og hvis ikke - søge skadesagen løst bedst muligt for jer.

Det vi gør nu er at vi beder vor nye taksator undersøge sagen og vurdere forløb samt erstatning - det er muligt han vil kontakte jer desangående."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4.1.5 Tyveri -** Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet:

	INDBRUDSTYVERI
TYVERIBEGREBER / STEDER	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.

...

7 HVORDAN BEREGNES ERSTATNINGEN?

7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.
Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

...

7.1.3 Fremskaffe eller levere nye genstande, som er tilsvarende med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for de sikrede.

For genstande, der er købt som brugte eller er mere end 2 år gamle på skadetidspunktet, kan selskabet erstatte med tilsvarende brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Kan tilsvarende brugte genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, det vil sige genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye eller brugte genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos leverandøren.

For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle, kan selskabet erstatte med brugte, tilsvarende genstande:

- Guld- og sølvvarer
- Smykker, som er købt som brugte
- Porcelæn, inkl. platter
- Lamper
- Glasvarer

Modsætter sikrede sig genanskaffelsen af de nævnte genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstande hos den leverandør, selskabet har anvist.

7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant.

...
For genstande, der er mere end 2 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, hvis nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden.

Er genanskaffelsen undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er selskabet ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, der er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.

...

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.

...

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

Nævnet udtaler:

Forældelse

Indbrudstyverierne skete henholdsvis den 25/5 2009 og den 23/6 2009. Der indtrådte derfor som udgangspunkt forældelse af kravene den 25/5 2012 og den 23/6 2012 jf. § 2, stk. 1, jf. § 3 i lov om forældelse af fordringer. Klagerens kæreste klagede i mail af den 6/6 2013 til selskabet over erstatningsopgørelsen, og i mail af den 12/6 2013 stillede selskabets klageansvarlige i udsigt, at man ville foretage en ny vurdering af sagsforlø-

bet og erstatningsopgørelsen. Nævnet finder, at selskabet ved denne meddelelse har givet klageren en berettiget forventning om, at spørgsmålet om erstatningsopgørelsen ville blive genoptaget, og dermed har fraskrevet sig retten til at gøre gældende, at sagen er forældet. Da sagen i umiddelbart tilknytning hertil, den 20/8 2013, er indbragt for nævnet finder nævnet, at forældelse ikke er indtrådt.

Erstatningsopgørelse

Det fremgår af afsnit 7 i forsikringsbetingelserne, at selskabet kan vælge at erstatte tabet af porcelænsgenstande, der er mere end to år gamle, ved at erstatte med brugte tilsvarende genstande.

Selskabet har over for nævnet anført, at det anmodede to forhandlere om at oplyse, hvad tilsvarende brugt porcelæn kunne anskaffes for, og udbetalte erstatning i overensstemmelse hermed. Ifølge selskabet kunne klageren have indkøbt tilsvarende porcelæn som det stjålne hos forhandlerne.

Nævnet har ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets oplysninger herom og bemærker på den givne foranledning, at der ikke – som anført af klageren – kan stilles krav om, at selskabet tilbyder at foretage levering af tilsvarende porcelæn til klageren på hans bopæl.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen