Ankenævnet for Forsikring

Den 25. august 2014 blev i sag nr. 85139:

xxxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over selskabets opgørelse af erstatningen for smykker, der blev stjålet ved et indbrud. Hun klager endvidere over, at selskabet ikke vil betale for hendes advokatomkostninger.

Selskabet har ydet dækning for stjålne indbogenstande, kontanter og visse smykker. Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt for en række af smykkerne og afvist dækning for et enkelt smykke. Selskabet henviser til, at klageren ikke har dokumenteret rigtigheden og størrelsen af alle de fremsatte krav. Selskabet har afvist at betale for klagerens advokatomkostninger med henvisning til, at advokatbistand ikke har været nødvendig.

Det fremgår af sagen, at klageren den 7/7 2012 havde indbrud. Tvisten for nævnet ses at vedrøre erstatningen for følgende smykker, idet parternes litreringer og nummereringer benyttes:

	Liste/nr.	Smykke	Krav	Anerkendt
B	1/2	Rundt armbånd	4.200 kr.	3.000 kr.
E	2/2	To brede armbånd	23.000 kr.	12.000 kr.
F	2/3	Kæde med mønt	25.200 kr.	15.000 kr.

G	3/1	Fingerring	5.100 kr.	0 kr.
K	4/1	Halskæde	7.600 kr.	3.000 kr.
L	4/2	To armbånd	17.100 kr. *)	10.000 kr.
M	4/3	Armbånd	9.500 kr.	2.000 kr.

*) Klagerens advokat har mht. smykke L tidligere i sagen henholdt sig til en guldsmedevurdering på 21.200 kr., men har i brev af 13/12 2013 til nævnet senest anført et krav på 17.100 kr.

Af klageskemaet af 2/10 2013 fremgår følgende:

> "Den 7/7 2012 blev der stjålet en del genstande, kr. 16.000 kontant og en hel del smykker. Tryg har med mange begrundelser nægtet at betale det meste af skaderne men har så senere ad et par gange alligevel betalt yderligere beløb.
> …
> Der mangler erstatning for værdigenstande hvorfor der kan betales kr. 36.682,50, hvorved policens maksimum kr. 96.600,00 er nået. Der vil herefter mangle et betydeligt beløb, og der er på den måde plads til et fornuftigt skøn fra Trygs side."

Klagerens advokat har i et medfølgende brev af 2/10 2013 til nævnet bl.a. anført:

> "Som det fremgår af min skrivelse af 5/8 d.å. til Trygs Kvalitetsafdeling mener jeg, at de krav der er stillet overfor min klient er langt mere detaljeret, end jeg nogensinde har oplevet, ligesom mange af spørgsmålene på forhånd må anses for umulige at besvare, og for mig er der ingen tvivl om, at meget af behandlingen skyldes, at min klient ikke er født dansker."

Selskabet har i brev af 4/11 2013 til nævnet bl.a. anført følgende:

> "Vores kunde har tegnet en Familiens Basisforsikring II, bet. 0611, med en forsikringssum i 2012 på 656.000 kr. med en max. dækning for særlig private værdigenstande på 99.000 kr.
>
> **Sagsforløb**
> Sagen drejer sig om erstatningsopgørelsen efter et indbrud.
>
> Vores kunde anmeldte telefonisk torsdag den 11. juli 2013[2012], at hun havde haft et indbrud søndag den 7. juli 2013[2012], hvor hoveddøren var brudt op, og der var stjålet smykker, pc. m.m.
> …
> Ved gennemgang af det tilsendte materiale, kunne taksator se, at der var flere af regningerne, der var udfærdiget i vores kundes søsters navn. Søsteren havde i dec. 2011 ligeledes haft et indbrud, hvor der også var stjålet smykker og pc udstyr for over 100.000 kr.
> Ved en gennemgang af søsterens sag kunne taksator konstatere, at nærværende anmeldelse var skrevet med samme skrift som søsterens. Kunden oplyste, at det var hende selv, der havde skrevet anmeldelsen.

Af nogle af de medsendte regninger, kunne taksator endvidere se, at der var regninger i T… og N… navne. Hertil forklarede kunden, at det er hendes tvillingesønner på 20 år. T… bor hos kundens søster, og N… bor hos kundens mor.

Kundens mor har ligeledes haft et indbrud i marts 2011, hvor der ligeledes var for langt over 100.000 kr.

Kunden oplyste, at hun ejede alle effekterne på listerne, herunder de 5 mobiltelefoner og computeren, alt indkøbt indenfor det seneste år. Hun havde fået de 4 mobiltelefoner af sønnerne og 1 mobiltelefon og computeren af sin søster.

Samme dato bad taksator kunden om at tilsende os en udfyldt samtykkeerklæring, således at vi kunne indhente politirapporten. Samtidig bad taksator kunden forklare nærmere, hvorfor flere at de indsendte kvitteringer står i søsterens og sønnernes navne.
…
Den 23. august 2013 besøgte taksator kunden for at gennemgå sagen. På dette møde fik taksator udleveret underskrevet samtykkeerklæring. Desuden udleverede kunden en erklæring fra søsteren og kundens 2 sønner på, at de kvitteringer som står i deres navne er på ting, de har købt og foræret vores kunde.

Ifølge vores kunde er effekterne givet som gaver - ikke til fødselsdage eller anden anledning, blot gaver uden årsag - hvis de har været "lidt umulige".

Taksator gennemgik opgørelseslisten med kunden.

Ved mødet bekræftede kunden, at indholdet i anmeldelsen var korrekt, herunder bekræftede hun købstidspunkter og købssteder for de forskellige genstande.

For så vidt angår smykkerne forklarede kunden, at hun havde været ind hos … Guld. Hun oplyste, at hun først havde været hos en anden guldsmed, man han kunne ikke hjælpe. Hun "fandt" herefter blot … Guld.

Taksator foreholdt kunden, at hun havde været inde hos … Guld tidligere - og herefter fortalte kunden, at hun havde været derinde tidligere i hendes mors sag. Derudover kendte hun i øvrigt ikke noget til forretningen.

Taksator spurgte herefter, om det også var hende, der havde fået vurderet søsterens smykker, da hun havde indbrud - hertil svarede kunden først nej. Da taksator oplyste, at hun havde talt med … Guld, som bekræftede, at vores kunde havde været i forretningen flere gange for vurdering af smykker, bekræftede vores kunde, at det alligevel var hende, der var derinde og få vurderet søsterens smykker. Det havde hun glemt.

Hun havde selv taget initiativ til at køre derind, fordi der ikke lå en anden guldsmed i området, hvor hun bor, som forhandler denne slags smykker. Hun oplyste endvidere, at kvitteringerne til de nyere smykker også blev stjålet sammen med smykkerne. Derfor havde hun ikke kvitteringerne.

Alligevel modtog taksator efterfølgende i sagen dokumentation for 2 af smykkerne netop fra … Guld, smykke nr. D (opgørelsesliste nr. 2 smykke 1) og I (opgørelsesliste 3 nr. 3). Dokumentation som kunde på mødet oplyste som stjålet.

Kunden oplyste endvidere, at hun var alene derinde og fik vurderet de stjålne smykker. Hun havde haft videooptager med derind, så guldsmeden kunne se optagelserne/fotos.

Vedr. politiet oplyste kunden, at hun efter indbruddet først ringede til politiet, da viceværten kom op på grund af den ødelagte dør. Ifølge kunden fordi hun ikke kendte tlf.nr. til politiet.

Da taksator på mødet spurgte til søsterens og moderens tyverier, oplyste kunden, at det var hende, der havde udfyldt anmeldelserne i deres sager, og så havde de blot skrevet under.

Taksator lånte herefter videobåndet med den korte sekvens, hvor man kunne se div. smykker.

Taksator bad om at få udleveret de originale kvitteringer, der var i sagen. Kunden stillede sig uforstående overfor, at taksator spurgte så meget og ville have de originale kvitteringer udleveret.
…
4.september 2012 fremsendte taksator brev til kunden med en opgørelse på 29.030 kr. for de genstande, det var muligt at opgøre på det foreliggende grundlag.
…
Særligt for smykkerne manglede der oplysninger og dokumentation, hvorfor erstatningen for disse ikke var opgjort men afventede yderligere fra kunden. Video og fotooptagelserne er meget utydelige, og taksator oplyste også, at hun havde haft kontakt til … Guld, som ligeledes havde været usikre på værdifastsættelsen ud fra de fremviste fotos og video.
Kontanter var fastsat skønsmæssigt, idet der ikke forelå dokumentation eller var sandsynliggjort, at kunden havde 16.000 kr. liggende i kontanter.
…
[V]i modtog et brev af 27. november 2012 fra en ny advokat …, der anmodede om, at vi revurderede den tilbudte erstatning.
…
For så vidt angik kontantbeløbet henstillede advokaten til, at vi betalte det fulde beløb og i den forbindelse medsendte advokaten en bankudskrift, hvoraf man skulle kunne se, at kunden havde hævet 20.000 kr. en uge før skaden…
Endvidere kommenterede advokaten på de enkelte smykker.

Efter at have gennemgået de indsendte oplysninger og kvitteringer skrev taksator herefter til advokaten den 17. december 2012, idet taksator ved gennemgangen af det tilsendte, kunne konstatere, at der var en del uoverensstemmelser mellem tidligere afgivne oplysninger omkring smykkerne, og det der nu kom frem i sagen.

Bl.a. stemte kvitteringerne ikke overens med det af kunden tidligere oplyste, og en af kvitteringerne vedrørte et armbånd, men det var en fingerring, der var stjålet. For et andet smykkes vedkommende havde kunden tidligere oplyst, at smykket var købt i Dubai i 2005, men nu blev der fremlagt en unavngiven kvittering for smykket fra … Guld fra 18. september 2010.

Endvidere manglede der fortsat svar på de stillede spørgsmål i taksators brev af 4.september 2012 omkring hvem der havde købt smykkerne, navne og adresser på forretningerne samt købsdatoer m.v.

For så vidt angik den fremsendte bankudskrift, måtte taksator konstatere, at det ikke af bankudskriften kunne ses, at der skulle være hævet 20.000 kr. kort før indbruddet, hvorfor taksator på det foreliggende grundlag fastholdt den fastsatte skønnede erstatning for kontanter.

Den 19. marts 2013 vendte advokaten tilbage ved brev sammen med yderligere dokumentation i sagen.

Taksator gennemgik det modtagne og skrev herefter til advokaten den 9. april 2013.

Af brevet fra taksator fremgik, at da der nu forelå to nye kontoudskrifter, og vi af disse kunne se, at kunden den 29. juni 2012 af to omgange havde hævet i alt 20.000 kr. var vi indstillet på at udbetale fuld erstatning for kontanterne.
…
Vores vurdering af ankenævnssagen
På baggrund af de oplysninger og den dokumentation, kunden er fremkommet med til sagen, må vi fastholde, at der ikke kan udbetales yderligere i erstatning.
Der er ikke tilgået nye oplysninger til sagen i forbindelse med klagen til Ankenævnet, der ændrer vores stillingtagen.

Vi må fastholde, at der undervejs i sagen er fremkommet så mange forskellige forklaringer og oplysninger fra kunden, at vi er nødt til at skærpe dokumentationskravene.
Heriblandt, at kvitteringerne er stjålet, efterfølgende er de tilstede, nogle stemmer ikke overens med det, der er angivet på anmeldelsen osv.
Vores kunde har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende, og i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 7.6 skal kunden for at få erstatning kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Endvidere fremgår det af samme pkt., at kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Tryg kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.
Vi mener ikke, at vores kunde har dokumenteret rigtigheden og størrelsen af alle de fremsatte krav for smykker, hvorfor vi har været berettiget til at udbetale en skønsmæssig erstatning for en del af smykkerne og helt afvise erstatning for et smykke på det foreliggende grundlag.

Det er vores opfattelse at kunden er blevet kompenseret til fulde i skadesagen og i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og praksis, og vi må således fastholde, at der ikke på det foreliggende grundlag kan udbetales yderligere i erstatning i forbindelse med det anmeldte indbrud.

Kundens advokat har tidligere under sagen gjort et krav gældende om betaling af salær for hans medvirken ved sagen. Dette er tidligere afvist, og denne afgørelse fastholdes.
Bistanden fra kundens advokat har ikke været af en sådan karakter, at det berettiger til udbetaling af salær fra forsikringsselskabets side, idet advokatens bistand ikke har haft afgørende betydning for udbetaling af erstatning i sagen. Selskabets behandling af sagen har ikke været af en sådan karakter, at advokatbistand har været nødvendig.

Vi henviser i øvrigt til kendelserne A79.428 og 80.196, der ligeledes vedrørte manglende dokumentation og sandsynliggørelse i forbindelse med indbrud.
På det foreliggende grundlag fastholder vi, at der ikke kan udbetales yderligere i erstatning."

Klagerens advokat har i brev af 13/12 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er af mig gjort gældende, at man i denne sag har krævet dokumentationer m.v., i et omfang jeg aldrig har set før, og jeg har gjort gældende at dette muligt skyldes, at skadelidte ikke hedder Jensen. Dette har Tryg bestridt, men de første 4 af 8 sider af Trygs brev til Anke-

nævnet handler efter min mening om alt muligt andet end sagen, og det får ikke mine formodninger til at forsvinde.

Det nævnes, at en søster til skadelidte også har haft indbrud, og at hendes anmeldelse var skrevet med samme skrift som søsteren. Der var regninger i skadelidtes sønners navne, hvilket kan skyldes, at sønnerne på dette tidspunkt var ansat i [elektronikforhandler] og kunne købe elektronik til personalepriser, og at de, når de har købt nyt, har givet det indtil da eksisterende til moderen… Skadelidtes mor har ligeledes haft indbrud, men det er dog ikke på noget tidspunkt af Tryg gjort gældende, at det var de samme effekter der var stjålet, og disse oplysninger må da være nærværende sag uvedkommende.

Tryg har en lang historie om guldsmeden, … Guld, med oplysningen om, at skadelidte havde ændret forklaringer i forbindelse med, at hun oplyste, at hun havde glemt hvorledes det rigtige var.

Tryg mener, at video og fotooptagelser er meget utydelige, og at … Guld havde været usikker på værdifastsættelsen ud fra de fremviste fotos og video, hvilket dog ikke kan ændre at … Guld har lavet en vurdering af smykkerne uden forbehold allerede den 26/6 [26/7] 2012.
…
Der er således tale om, at Tryg nedsætter … Gulds vurdering af nogle af smykkerne med i alt kr. 57.550,00 med forskellige begrundelser, medens … Gulds vurderinger af de øvrige smykker godkendes.
Dette forekommer besynderligt. … Guld er formentlig specialist i smykker fra Østen og må kunne betragtes som en slags syns- og skønsmand, og det kan ikke være rigtigt, at dette firmas vurdering ikke kan lægges til grund, bare fordi der eksempelvis ikke har kunnet fremskaffes en købskvittering, når andre vurderinger godkendes som de er givet.

Når der foreligger denne vurdering, må jeg mene, at det må være Tryg, der må godtgøre, at nogle af vurderingerne ikke er rigtige. Det må være Trygs bevisbyrde på sagens nuværende stade, og den har de ikke løftet, og Tryg bør derfor betale yderligere erstatning op til maksimumsbeløbet for erstatning af smykker.

… Gulds vurdering vedlægges også. Min klient har betalt for vurderingen.
…
Det er herudover min mening, at min bistand i sagen har været nødvendig. Efter mine breve har Tryg betalt betydelige beløb, også for de stjålne kontanter, og jeg skal derfor henstille til, at der ligeledes tillægges et beløb for min bistand. Såfremt der havde været en retssag, ville beløbet have været ca. 25.000,00 kr."

Klageren har fremlagt guldsmedevurderinger af 26/7 2012 og 12/10 2012 fra … Guld vedrørende smykkerne.

De omstridte smykker behandles separat i det følgende.

<u>Smykke B, liste 1 nr. 2. Rundt armbånd</u>

7. 85139

Klageren har over for selskabet oplyst, at armbåndet er købt af hende selv hos J… Smykker, …, Beirut, Libanon i tiden 1-22/7 2004, hvor hun var på ferie i Libanon.

Klageren har henvist til, at … Guld har vurderet smykket til en værdi af 4.200 kr., jf. guldsmedevurdering af 26/7 2012.

Selskabet har i brev af 9/4 2013 til klagerens advokat anført følgende:

> "Jf. mit brev af 4.9.2012 bad jeg om information om købssted dvs. navn og adresse på forretningen hvor armbåndet er købt. Denne information er endnu ikke modtaget.
> Den dokumentation jeg har modtaget er et meget utydeligt foto og video. På dette grundlag er det svært at fastsatte korrekt erstatning, da det ikke er muligt at se karat o.l. Erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt til 3.000 kr.
> Såfremt I senere kan sende os yderligere dokumentation vil erstatningsbeløbet kunne revurderes."

Selskabet har i brev af 16/1 2014 til nævnet uddybende bemærket:

> "… Guld har ud fra en video af ringe billedkvalitet samt et foto vurderet de runde armbånd til at veje ca. 10 gram. Der kan hverken på video eller foto ses noget om ejerskab, om smykkerne er ægte, hvilken karat o.l.
> Da der ikke foreligger dokumentation for karat, ægthed m.v. har vi fastsat erstatningen skønsmæssigt til en grampris inkl. forarbejdelse på 300 kr. Vi skal gøre opmærksom på, at dette er langt højere end den normale gennemsnitserstatning pr. gram inkl. forarbejdelse. På det foreliggende grundlag fastholder vi erstatningen."

Klageren har fremlagt et foto, hvor hun har armbåndet på.

<u>Smykke E, liste 2, nr. 2. To brede armbånd</u>

Klageren har over for selskabet oplyst, at armbåndene er købt hos J… Smykker, …, Beirut, Libanon.

I brev af 19/3 2013 fra klagerens advokat til selskabet hedder det:

> "Det er [klageren] som har købt de 2 armbånd i Libanon. Prisen kr. 23.000,00 blev betalt kontant med de forsikringspenge, hun havde fået for det forrige tyveri i 2004. Der er ingen faktura."

Klageren har henvist til, at … Guld har vurderet værdien af armbåndene til 23.000 kr., jf. guldsmedevurdering af 26/7 2012.

Selskabet har i brev af 9/4 2013 til klagerens advokat anført følgende, hvilket enslydende er blevet gentaget i brev af 16/1 2014 til nævnet:

> "… Guld har ud fra en video af ringe kvalitet og et utydeligt foto vurderet de to brede armbånd til at veje ca. 55 gram.
> Der kan hverken på video eller foto ses noget om ejerskab, ægthed eller karat. Ligeledes kan det ikke ses om armbåndene er massive eller hule, som etniske armbånd ofte er.
> Da der ikke foreligger dokumentation til fastlæggelse af ovennævnte har vi fastsat erstatningen skønsmæssigt, hvilket svarer til en grampris inkl. forarbejdelse på omkring 218 kr.
> På det foreliggende grundlag fastholder vi erstatningen på 12.000 kr."

Klageren har fremlagt et foto, hvor hun har armbåndene på.

Smykke F, liste 2, nr. 3. Kæde med mønt

Klagerens advokat skrev den 27/11 2012 til selskabet, at kæden er en gave fra klagerens mor. Det er en engelsk mønt, som er en del af smykket.

Selskabet skrev i brev af 17/12 2012 til klagerens advokat, at der manglede informationer om, hvorvidt smykket var specielt fremstillet, samt informationer om, hvor og hvornår klagerens mor havde købt smykket og årsagen til gaven.

Klagerens advokat oplyste i brev af 19/3 2013 til selskabet følgende:

> "Smykket er ikke specielt fremstillet, og man kan få medaljonen også her i landet. Smykket var hendes mors og [klageren] fik det af hende i anledning af, at hun skulle giftes."

Selskabet skrev herefter følgende i brev af 9/4 2013 til klagerens advokat:

> "Jf. mit brev af 4.9.2012 bad jeg om information om købssted dvs. navn og adresse på forretningen hvor kæden med mønt er købt. Denne information er endnu ikke modtaget.
> Den dokumentation jeg har modtaget er et foto på dvd, en video samt et meget utydeligt foto. På dette grundlager det svært at fastsætte korrekt erstatning, da det ikke er muligt at se karat o.l. Erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt til 15.000 kr.
> Såfremt I senere kan sende os yderligere dokumentation vil erstatningsbeløbet kunne revurderes."

Klagerens advokat henviste i brev af 13/12 2013 til nævnet til, at der ikke kunne oplyses mere om, hvorfra smykket stammede. Advokaten henviste desuden til, at … Guld har vurderet værdien af armbåndene til 25.200 kr., jf. guldsmedevurdering af 26/7 2012.

Selskabet har hertil i brev af 16/1 2014 til nævnet bemærket følgende:

> ”Her er der ligeledes tale om mangelfuld dokumentation i form af utydelige fotos, og ingen dokumentation for vægt, karat osv. Advokaten har oplyst, at der ikke er tale om et unikt smykke - men et smykke som er masseproduceret.
> … Guld har skønnet vægten til ca. 60 gram.
> Taksator har fastsat en skønsmæssig erstatning svarende til en grampris på 250 kr. Dette ligger i den høje ende af, hvad der svarer til praksis inkl. forarbejdelse.
> På det foreliggende grundlag fastholder vi erstatningen på 15.000 kr.”

Klageren har fremlagt fotos, hvor hun har kæden med mønt på.

Smykke G, liste 3, nr. 1. Fingerring

Klagerens advokat skrev den 27/11 2012 til selskabet, at fingerringen er en gave fra en nu afdød onkel, hvorfor klageren ikke har nærmere oplysninger om denne.

Selskabet skrev i brev af 17/12 2012 til klagerens advokat følgende:

> ”Hvornår er ringen modtaget som gave og i hvilken anledning?
> Vi har tidligere fået oplyst, at ringen er købt 10. måned 2004 i Libanon.”

Af opgørelseslisten fremgår bl.a., at fingerringen er anskaffet i 10/2004 i Libanon.

Hertil svarede klagerens advokat i brev af 19/3 2013 til selskabet følgende:

> ”Opgørelseslisten er forkert. Ringen blev givet til klageren af hendes onkel i anledning af, at hun skulle giftes.”

Selskabet har herefter i brev af 9/4 2013 til klagerens advokat anført følgende:

> ”Har modtaget den nye forklaring. Ud fra de forskellige oplysninger/forklaringer i sagen samt manglende sandsynliggørelse/dokumentation kan jeg ikke fastsætte erstatningen.
> Jeg imødeser yderligere dokumentation/sandsynliggørelse inden jeg kan fastsætte erstatning på fingerringen.”

Klagerens advokat bemærkede i brev af 13/12 2013 til nævnet følgende:

> ”Fingerringen er en gave fra forsikringstagerens nu afdøde onkel, og det må derfor være klart at der ikke kan skaffes kvittering fra et køb eller lignende. … Guld har vurderet den til 5.100,00 kr., men Tryg vil ikke give erstatning for den.”

10. 85139

Det fremgår af den guldsmedevurdering af 26/7 2012, som klageren har fremlagt, at … Guld har vurderet fingerringens værdi til 5.100 kr., baseret på en skønnet vægt på 12 gram og ægthed på 21 karat.

Selskabet har i brev af 16/1 2014 til nævnet anført følgende:

> "For så vidt angår denne ring, er der afgivet mange forskellige forklaringer.
> Kunden bekræftede ved mødet med taksator den 23. august 2012, at den var købt i Libanon i 10. md. 2004. Taksator bad i september 2012 den anledning om flere oplysninger om, hvem der havde købt den og købsdato. I november 2012 vendte advokaten tilbage og oplyste, at det var en gave fra en nu afdød onkel, hvorfor kunden ikke havde nærmere oplysninger om ringen. Taksator forespurgte hvornår ringen var modtaget som gave og i hvilken anledning, og kunden blev foreholdt de tidligere informationer om, at ringen var købt i 2004 i Libanon. Advokaten vendte tilbage i april 2013, hvor han oplyste, at kundens opgørelsesliste var forkert. Ringen var i stedet blevet givet til kunden af hendes onkel i anledning af, at hun blev forlovet med sin mand.
> De to sønner var i 2004 ca. 12 år gamle.
> Der foreligger kun et meget utydeligt foto af ringen.
> Vi har på grund af de forskellige forklaringer/ oplysninger samt manglende sandsynliggørelse/dokumentation på selve ringen afvist at erstatte denne. Modtager vi efterfølgende dokumentation for kravet eller kan dette sandsynliggøres, er vi indforstået med at tage dette punkt op igen."

Klageren har fremlagt et foto af fingerringen.

Smykke K, liste 4, nr. 1. Halskæde

Klagerens advokat skrev den 19/3 2013 til selskabet, at halskæden er købt af klageren hos D… Smykker, …, Beirut, Libanon i juli 2007.

Selskabet skrev i brev af 9/4 2013 til klagerens advokat følgende:

> "Den dokumentation jeg har modtaget er et meget utydeligt foto. På dette grundlag er det svært at fastsætte korrekt erstatning, da det ikke er muligt at se karat o.l. Erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt til 3.000 kr.
> Såfremt I senere kan sende os yderligere dokumentation vil erstatningsbeløbet kunne revurderes."

Klageren har i brev af 16/5 2013 til selskabet anført følgende:

> "Der vedlægges et foto, hvoraf halskæden tydeligt fremgår, og det bemærkes tillige at … Guld har vurderet den til 7.600 kr., hvilket beløb derfor bør godkendes."

Selskabet har i brev af 16/1 2014 til nævnet bemærket følgende:

> ”For dette smykke foreligger der kun et sort/hvid foto, hvor det ikke er muligt at se, hvorvidt der er tale om et sølv eller guldsmykke. Ligeledes kender vi ikke karat, kvalitet osv.
> … Guld har skønnet vægten til 20 gram.
> Der er tale om standardvarer, hvor gramprisen ligger noget lavere, da der ikke skal beregnes det store til forarbejdelsen.
> Taksator har fastsat den skønsmæssige erstatning til 3000 kr., svarende til 150 kr. pr. gram. Modtager vi dokumentation for, at der er tale om guld og ikke sølv, er vi indforstået med at forhøje erstatningen til 200 kr. pr. gram, således at der betales yderligere 1000 kr. for dette smykke.”

Klageren har fremlagt et farvefoto, hvor hun har halskæden på.

Klageren har i opgørelseslisten af 27/7 2012 anført, at halskæden er af 18 karat guld, mens der for alle øvrige af de omstridte smykker er anført, at de er af 21 karat guld.

Smykke L, liste 4, nr. 2. To armbånd

Klagerens advokat skrev den 27/11 2012 til selskabet, at de to armbånd er en gave fra klagerens mor, og at … Guld har vurderet dem til 21.200 kr.

Selskabet skrev i brev af 17/12 2012 til klagerens advokat følgende:

> ”Jf. tidligere oplyst er armbåndene købt i 10. måned 2004 i Dubai. Hvad er årsagen til din klients mor har givet hende disse armbånd samt hvornår er det sket. Har din klients mor selv købt smykkerne og hvor har hun købt dem.”

Klagerens advokat svarede følgende i brev af 19/3 2013 til selskabet:

> ”Disse er købt af [klagerens] mor i Saudi Arabien i 1998 eller 1999, men blev givet til [klageren] i oktober 2004, igen på grund af forlovelsen.”

Selskabet skrev i brev af 9/4 2013 til klagerens advokat følgende:

> ”Den dokumentation jeg har modtaget er et foto på dvd, en video og et meget dårligt foto. På dette grundlag er det svært at fastsætte korrekt erstatning, da det ikke er muligt at se karat o.l. Erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt til 10.000 kr.
> Såfremt I senere kan sende os yderligere dokumentation vil erstatningsbeløbet kunne revurderes.”

I brev af 13/12 2013 til nævnet har klagerens advokat anført følgende:

> ”Disse er set over video af … Guld der herefter har vurderet dem til 17.100 kr., medens Tryg kun vil give 10.000 kr. for dem.”

12. 85139

Selskabet har i brev af 16/1 2014 til nævnet anført følgende:

> "… Guld har oplyst til vores taksator, at armbåndene ligner meget pkt. E - det er ikke helt til at se forskel på det viste materiale, og det kunne godt være de samme armbånd. Det fremviste foto er ligeledes ikke tydeligt. … Guld har vurderet vægten til 45 gram.
> Endvidere er der ingen dokumentation for, om der var tale om massive eller hule armbånd. På grund af manglende dokumentation for karat, ægthed, osv. har taksator fastsat erstatningen skønsmæssigt til 10.000 kr., hvilket svarer til en grampris på 222 kr. På det foreliggende grundlag fastholder vi erstatningen."

Klageren har fremlagt et foto, hvor hun har de to armbånd på.

Smykke M, liste 3, nr. 3. Armbånd

Klagerens advokat skrev den 27/11 2012 og den 19/3 2013 til selskabet, at armbåndet er købt af klageren den 7/7 2007 hos W…, Damaskus, Syrien.

Selskabet skrev i brev af 9/4 2013 til klagerens advokat følgende:

> "Der foreligger ingen dokumentation i form af fotos e.l. Erstatningen fastsættes derfor skønsmæssigt til 2.000 kr. Såfremt I senere kan sende os yderligere dokumentation vil erstatningsbeløbet kunne revurderes."

Klagerens advokat har i brev af 13/12 2013 til nævnet bemærket følgende:

> "… Guld har set armbåndet over video og har vurderet det til kr. 9.500,00, men Tryg vil kun give kr. 2.000,00 for det."

Selskabet har i brev af 16/1 2014 til nævnet anført følgende:

> "Tryg har aldrig fået forevist dokumentation for disse.
> … Guld har set video, men har ved taksators efterfølgende henvendelse oplyst, at videoen var meget uklar, hvorfor han imødeser et bedre foto, hvis han skal tage yderligere stilling til dette smykke.
> Da vi ikke har modtaget nogen dokumentation, og da … Guld heller ikke kan stå inde for vurderingen p.g.a. utydelig video, fastholder vi på det foreliggende grundlag den skønsmæssige erstatning på 2.000 kr."

Der ses ikke i sagens fotomateriale at være fremlagt et foto af smykke M.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

> **"7. Erstatningsopgørelse**
> **7.1**
> Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation som umiddelbart før, skaden fandt sted. Tryg kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

…

7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant

For genstande, der indkøbt som nye, er mindre end 2 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.

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 mv. 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 Tryg ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, det 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.

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 Tryg kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler den erstatningssøgende at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det rejste krav. Selskabet kan i den forbindelse udbede sig dokumentation og kan afhængig af sagens nærmere omstændigheder - og særligt hvis der er tale om værdifulde genstande, som er let omsættelige - stille skærpede krav til den fremlagte dokumentation.

Nævnet finder, at den fremlagte fotodokumentation ikke beviser smykkernes ægthed, karat og vægt. Nævnet finder, at de af klageren fremlagte vurderinger fra en butik, der

sælger guldsmykker, ikke kan tillægges en særlig bevisværdi, idet butikkens vurdering af smykkerne alene bygger på den fremlagte fotodokumentation, hvorfor butikken ikke har bedre mulighed for at fastslå smykkernes karat og vægt. På den baggrund og under hensyn til sagens øvrige oplysninger - herunder bl.a. den omstændighed, at klageren på visse punkter har ændret forklaring vedrørende de stjålne genstande – kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke har anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse for så vidt angår smykkerne B, E, F, K, L og M. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at hun har krav på yderligere erstatning for disse smykker.

For så vidt angår smykke G – fingerringen - har klageren i lighed med de øvrige smykker, som selskabet har anerkendt at erstatte, fremlagt et farvefoto som eneste dokumentation og som supplement til sin forklaring. Selskabet har henholdt sig til, at fotografiet af smykket er utydeligt, og at klageren har skiftet forklaring med hensyn til smykkets anskaffelse.

Nævnet finder, at selskabet ikke har sandsynliggjort, at klageren ikke som anmeldt skulle være retmæssig ejer af fingerringen. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise dækning for dette smykke. Selskabet skal derfor udbetale erstatning for dette smykke, hvis værdi ligeledes må fastsættes skønsmæssigt af selskabet.

For så vidt angår kravet om dækning for advokatomkostninger finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at selskabets sagsbehandling har været af en sådan karakter, at advokatbistand har været nødvendig.

15. 85139

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har fået stjålet en fingerring af guld. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og fastsætte en erstatning for ringen. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Poul Sørensen