Ankenævnet for Forsikring

939/14

Den 23. april 2014 blev i sag nr. 85.257:

xxxxxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x xx xxxxx
xxxx xxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse for et anmeldt indbrudstyveri.

Ved et indbrudstyveri den 4/5 2013 fik klageren stjålet en række genstande, herunder en række guldsmykker. Klageren fik foretaget en smykkevurdering hos en guldsmed, hvor smykkerne blev vurderet til en samlet værdi på 551.000 kr.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de stjålne smykker under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret at hun ejede smykkerne.

I klageskemaet, modtaget den 23/10 2013, har klageren anført, at hun kræver erstatning for de stjålne smykker. Endvidere har klageren anført følgende i klageskemaet:

> ”1. Sagsfremstilling…
> Alka forsikring siger ejerskabet ikke findes dokumenteret/sandsynliggjort for mine stjålne smykker.
> Jeg kan ikke forstå, hvordan jeg skal dokumentere 100% for de smykker som jeg har fået i gaver. Jeg føler alka kommer med mange undskyldninger for ikke at yde nogen erstatning for mine smykker.”

Selskabet har i svarbrev til nævnet af 19/11 2013 anført:

> ”Forsikringen er en Forbunds Familieforsikring tegnet den 1. februar 2009 med seneste ændring 10. november 2011. Forsikringen er sumløs, dog med maksimumdækninger (hvoraf

nogle kan udvides) for en række genstande nævnt i policen. Klager har ikke tegnet udvidet dækning for guld og sølv. Police og forsikringsbetingelser vedlagt.

…

Klager anmeldte telefonisk den 6. maj 2013 indbrud som var sket den 4. maj 2013. Alka Forsikrings medarbejder bad klager om, at udfærdige en liste over de stjålne genstande, med købspris, alder og nypris samt angive om der fandtes kvittering eller ej samt eventuelt få udfærdiget en smykkevurdering hos en guldsmed.

Alka Forsikring modtog den 26. juli 2013 klagers krav samt politikvittering. Klagers krav for stjålne smykker var 550.000 kr., hvorfor sagen blev overgivet til taksator.

Den fremsendte vurdering fra [guldsmeden] lød på 551.000 kr. og var ifølge guldsmeden foretaget alene på baggrund af klagers fotos og udsagn om smykkerne og til vejledende udsalgspris for 18 karat guld. Efterfølgende har guldsmeden berigtiget at have set originale kvitteringer på 6 af de 13 smykker.

Der var vedlagt kopi af regning fra Aldi på 500 kr., fra Føtex på 999 kr. samt kopi af en kvittering på 722,50 D mark for en ring på 28,09 gram 22 karat guld (årstal og ejerskab fremgik ikke af kopien). Derudover var der kopi af en regning fra Indian Jewellers Pte Ltd i Singapore, dateret den 12. september 2003 på i alt 4.188 dollars for 10 individuelle smykker, hvoraf angiveligt 6 var stjålet ved indbruddet (guldvægt 135,11 gram). Hverken købers navn eller guldets lødighed fremgik dog af kopien.

Derudover var det vedlagt kopi af fotos samt en opkrævning fra SKAT på told og afgift i forbindelse med indførsel af 74,23 gram guld i form af 3 halskæder. Opkrævningen var imidlertid udstedt til en person, som ikke er identisk med hverken klager eller nogen i klagers husstand. Alka Forsikrings skadekonsulent gennemgik sagens oplysninger og meddelte ved brev af 3. september 2013, at selskabet kunne yde en skønsmæssig erstatning for kontanter på 4.000 kr. samt erstatning for dels videokamera og videoafspiller i henhold til de fremsendte kopier af kvitteringer samt en skønsmæssig erstatning for parfumer, hvorimod det stjålne kamera af mærket Samsung, som på skadetidspunktet var mindre end 2 år gammelt ikke kunne erstattes uden original købskvittering.

For så vidt angik de stjålne smykker meddelte skadekonsulenten, at disse ikke ville kunne erstattes, da dokumentationskravet - grundet smykkernes mængde og værdi - var skærpet og de fremkomne oplysninger i sagen sammenholdt med den sparsomme dokumentation ikke opfyldte kravet.

Klager henvendte sig efterfølgende til selskabets skadekonsulent og bemærkede, at de to ringe havde hun og hendes mand fået i bryllupsgave af hendes moster i 2001 og vedlagde kopi af kvittering. Klager havde desværre også mistet den originale kvittering for disse ringe.

Klager vedlagde endvidere kopi af en kvittering for to armbånd (angiveligt smykkevurderingens punkt 11) som hendes forældre havde købt til hendes 18 års fødselsdag i 1997.

Af kopien af den pågældende kvittering fremgår det imidlertid, at den er udstedt til en … (formentlig ikke navnet på en af klagers forældre) samt at den er dateret 21. april 1992.

Klager s bemærkede endvidere, at toldopkrævningen var til hendes bror og skete i forbindelse med deres søns dåb, hvor sønnen fik smykkerne.

Alka Forsikrings skadekonsulent fastholdt ved brev af 2. oktober 2013 sagens afgørelse overfor klager, idet klagers bemærkninger ikke gjorde det ud for dokumentation og ikke på afgørende vis ændrede selskabets holdning til den manglende dokumentation for det rejste krav.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det, at den sikrede efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og den sikrede må kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af hvad der købes og hvad prisen er. Fotos accepteres som supplement.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning. For så vidt angår almindeligt privat indbo, og genstande som hører til en normal boligs udstyr og som de fleste mennesker er i besiddelse af, er kravene til dokumentation i sagens natur lempeligere end for mere værdifulde genstande.

Jo dyrere en enkeltgenstand er desto mere skærpes kravene til dokumentationen for, at man dels har været i besiddelse af genstanden, dels at den er af en art og beskaffenhed (lødighed) som anført. Det samme gælder for nyindkøbte genstande (under 2 år), som fortsat er omfattet af garanti eller lignende.

Af klagers koster liste fremgår det, at der blev stjålet kontanter, smykker, parfume og elektronik.

Selskabet har erstattet elektronik i henhold til fremsendte kopier af kvitteringer for de almindelige elektronikgenstande der var mere end 2 år gamle og som de fleste husstande er i besiddelse af (dokumentationskravet ikke skærpet).

For så vidt angår kameraet - som efter det af klager oplyste var købt i 2013 - har selskabet afvist at yde erstatning med henvisning til manglende dokumentation, idet kameraet var under 2 år gammelt og således fortsat omfattet af garanti, hvorfor der burde foreligge en kvittering/købsnota.

Diverse parfumer er i overensstemmelse med praksis erstattet skønsmæssigt.
Kontanter - som er udokumenterede - er i overensstemmelse med praksis erstattet skønsmæssigt.

For så vidt angår de stjålne smykker har selskabet afvist at yde erstatning med henvisning til den manglende dokumentation og sagens oplysninger i øvrigt.

Der er tale om et meget stort krav. I henhold til smykkevurderingen 551.000 kr. (for 18 karat) og formentlig, såfremt der var tale om 22 karat ca. 20% større. Dokumentationskravet for et sådant krav er i særdeleshed skærpet og fotos alene kan ikke accepteres som bevis for hverken ejerskab eller lødighed.

Klager har ikke kunnet fremvise de originale kvitteringer, idet disse angiveligt er blevet væk i tidsrummet mellem de blev forevist guldsmeden til brug for smykkevurderingen, som klager fremsendte 25. juli 2013 og Alka Forsikrings skadekonsulents besøg hos klager den 21. august 2013.

Derudover er det alene for under halvdelen af smykkerne der blev vist kvittering, øvrige smykker (herunder de to dyreste halskæder) er alene vurderet ud fra fotos og klagers egne oplysninger.

Fotos i sig selv er som nævnt ikke dokumentation for hverken ejerskab eller lødighed.

Hvis der ses bort fra, at der er tale om en kopi af en kvittering (uden angivelse af køber) samt at den originale kvittering angiveligt er blevet væk efter at være forevist guldsmeden, fremgår følgende af den fremlagte kopi af regning fra Singapore. Den vedrører et køb af smykker (guld) på ca. 159 gram til en pris af 4.188 Singaporedollars, hvilet svarer til knap 19.000 danske kr. og kopien er således på ingen måde - trods det, at der er tale om køb i 2003 - dokumentation for det store krav.

Kvitteringer i andre personers navne opfylder heller ikke kravet til dokumentation, medmindre der foreligger en privat overdragelseserklæring fra den, der ifølge kvitteringen (den originale) har erhvervet genstanden og den der rejser krav om erstatning for genstanden, eller det kan sandsynliggøres, at der er tale om en gave, således at ejerskab er dokumenteret.

Bødeforlæg eller opkrævning af told og moms i forbindelse med indførsel af smykker/guld finder selskabet ikke kan lægges til grund som dokumentation for ejerskab, især ikke i det tilfælde, hvor der er tale om opkrævning stilet til en anden end klager og i øvrigt alene for en guldvægt på 74 gram.

På det foreliggende grundlag må vi således fastholde den foretagne opgørelse af klagers krav og dermed fortsat afvise, at udbetale erstatning for det meget store smykkekrav, idet vi ikke finder, at klager har løftet sin bevisbyrde for kravets rigtighed, hverken i forhold til ejerskab eller lødighed."

Klageren har hertil i brev til nævnet af 10/12 2013 uddybet sit synspunkt. I brevet anfører hun desuden, at hun havde de originale kvitteringer med hos guldsmeden, og at guldsmeden kan bekræfte dette. Hun anfører tillige:

"I den første afgørelse d. 3/9-13 bruger Alka udsagn fra guldsmed som en af begrundelse til afslag. De skriver bl.a. at min forklaring om at de originale kvittering er blevet væk, virker besynderligt for guldsmeden kunne ikke bekræfte det jeg havde oplyst.

Jeg kontaktede guldsmeden og fik på skrift at jeg havde de originale kvittering med til smykkevurdering og sender den til Alka. I afgørelse d. 2/10-13 skriver de, at de alligevel ikke kan bruges. De undskylder ikke engang at de har taget fejl.

Hvis Alka kun kan godkende originale kvitteringer efter deres regler. Hvorfor kontakter de så guldsmeden? Jeg har hele tiden oplyst, at jeg har mistet min kvittering. Hvorfor bruge tid og energi på noget, som ikke har betydning for sagen?

5. 85.257

Hvis Alka kan bruge fejludsagn fra guldsmed som en af begrundelse til afslag. Hvorfor kan de så ikke bruge bekræftelse fra guldsmed ang. de originale kvitteringer som en dokumentation?"

Selskabet har i brev til nævnet af 23/12 2013 anført, at det stiller sig uforstående overfor at klageren i ultimo juni ved smykkevurderingen havde kvitteringen, og at klageren ultimo august havde mistet kvitteringerne.

Klageren har til klageskemaet vedlagt sit klagebrev til selskabet af 23/9 2013. Heri anfører hun, at hun er uenig i selskabets afgørelse på følgende punkter:

"1) Din forklaring om, at guldsmeden som ikke kunne bekræfte, at jeg medbragte de originale købskvitteringer for nogle smykker virker besynderligt. For da jeg kontaktede dem pr. tlf. kunne de godt huske mig. Og jeg har fået på skrift, at jeg havde de originale kvitteringer med.

2) Udskriften fra skat vedrørende opkrævning af told og afgifter er udstedt til min storebror. Min søn fik smykker til hans barnedåb (har sendt foto). Jeg kan ikke forstå hvordan du kan kræve, at opkrævning af told og afgifter skal være udstedt til mig eller min mand. For smykkerne er en gave fra min bror (Jeg kan godt sende originale udskrift fra skat)

3) 2 ringe, som min mand og jeg har fået i bryllupsgave i 2001 af min moster som bor i Tyskland. Jeg havde de originale kvittering men har desværre mistet den. Ud fra kopien af kvittering og de originale foto kan jeg bevise at jeg har haft de smykker som jeg har fået i gave.

4) Min forældre har fundet en originale kvittering på 1 par, 2 stk. armbånde som de købte i 1992 (se smykkevurdering nr. 11). Jeg fik dem til min 18 års fødselsdag i 1997. Min mor har ønske at de skulle gå som arv. (har sendt foto)

5) Jeg har ikke fået refunderet for smykkevurdering"

Ved brev af 2/10 2013 har selskabet besvaret klagerens punkter således:

"(ad pkt. 1 i dit fremsendte brev): Der er udelukkende fremsendt kopier af originale købskvitteringer. En efterfølgende henvendelse til guldsmeden, som havde udfærdiget den fremsendte smykkevurdering har bekræftet din forklaring om, at hun havde fået forevist de originale købskvitteringer. Disse originale købskvitteringer er jf. din forklaring blevet væk, hvorfor du alene har været i stand til at fremsende kopierne. Set i relation til den meget høje værdi på de stjålne smykker (kr. 551.000) er dokumentationskravet skærpet og foto samt kopi af originale købskvitteringer er ikke fyldestgørende dokumentation ligesom ejerskabet ikke findes dokumenteret/sandsynliggjort.

(ad pkt. 2 i dit fremsendte brev): Vedrørende disse ringe, så gør deres værdi (kr. 25.000 og kr. 15.000) alene, at dokumentationskravet er skærpet. Du har alene fremsendt bryllupsbillede samt **kopi** af den originale købskvittering, hvorfor dokumentationen ikke betragtes som værende fyldestgørende ligesom ejerskabet ikke findes dokumenteret/sandsynliggjort.

6. 85.257

(ad pkt. 3 i dit fremsendte brev): Omkring udskriften fra Skat vedrørende opkrævning af told og afgifter for indførsel af guld har du ikke fremsendt de originale købskvitteringer vedrørende dette guld. Der er således alene fremsendt en kvittering fra Skat udstedt til din bror i forbindelse med hans indførsel af guldet til Danmark. De originale købskvitteringer, som må antages at være udfærdiget i forbindelse med købet af disse 2 halskæder er ikke fremsendt. Set i relation til halskædernes værdi (i alt kr. 50.000), så er dokumentationskravet skærpet. Den fremsendte toldkvittering og billede kan ikke betragtes som værende fyldestgørende dokumentation, ligesom ejerskabet ikke findes dokumenteret/sandsynliggjort.

ad pkt. 4 i dit fremsendte brev): Af den fremsendte kvitteringer ses navnet på køberen at være, **... .** Du har oplyst, at dine forældre købte armringene i 1992, hvorfor jeg har brug for dokumentation for at dette anførte navn på køberen er identisk med dine forældre.

(ad pkt. 5 i dit fremsendte brev): Vedrørende udgifterne for smykkevurderingen skal jeg beklage, at denne ikke er blevet refunderet ved udbetalingen af erstatningen. Du vil en af de nærmeste dage få denne udgift refunderet."

Klageren har fremlagt følgende dokumenter, som nævnet har gennemset:

- En kopi af en udateret smykkevurdering

- En kopi af en kvittering fra en smykkeforhandler i Singapore dateret den 12/9 2003
- En kopi af klagerens pas.

- En told- og afgiftsopkrævning fra Skat, dateret 2/1 2007, og tilstillet tredjemand. Klageren har oplyst, at vedkommende er hendes bror.

- En kopi af en kvittering fra en tysk smykkeforhandler dateret 21/4 1997. Det bemærkes, at kvitteringen er tilstillet tredjemand, og at klageren ikke har anført hvem denne person er.

- 6 fotos"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Erstatningsopgørelse
7.1. Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted.
…
19. Dokumentation
19.1. 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 oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.

I egen interesse bør man derfor gemme købsnotater for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes ting privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, hvad prisen er og hvem det er købt af. 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 Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn"

7. 85.257

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende ejerskabet og lødigheden af de stjålne genstande. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der blandt andet er mulighed for parts- og vidneforklaringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund