Ankenævnet for Forsikring

940/14

Den 19. maj 2014 blev i sag nr. 85350:

xxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx xxxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
v/Fagforsikring, Dansk Forsik-
ringsAgentur ApS
Storegade 31
6700 Esbjerg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Dansk ForsikringsAgentur. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse efter et anmeldt indbrudstyveri i december 2012.

Selskabet har på grund af manglende dokumentation opgjort erstatningen skønsmæssigt til i alt 48.837 kr.

Det omhandlede indbrudstyveri blev telefonisk anmeldt til selskabet den 11/12 2012. Den 30/1 2013 modtog selskabet klagerens skriftlige anmeldelse, inkl. lister, politikvittering og tegninger.

Selskabet meddelte ved brev af 21/2 2013 klageren, at taksatoren havde opgjort erstatningen skønsmæssigt til 15.837,40, jf. taksatorens erstatningsopgørelse, der er gengivet nedenfor:

"Skadeopgørelse løsøre – Dansk ForsikringsAgentur
Dokumentation: F - Foto, K - Kvittering, B – Brugsanvisning, A - Andet, I – Ingen dok,

Nr.	Genstande	Md/år	Dok	Skøn	Stk	Pris i dag	Rabat %	Erstatning	Afskr.	Erstatning
1	Canon G2 digitalkamera	00.07	a	x	1	3.399,00	0%	3.399,00	40%	2.039 40
2	Panasonic videokamera	00.06	i	x	**1**	12.000,00	0%	750,00	0%	750,00

2. 85350

3	Herreur Swiss Army	00.07	f	x	1	2.500,00	0%	2.500,00	50%	1.250,00
4	Kontanter		k	x	1	9.000,00	0%	9.000,00	0%	9.000,00
5	8kt creoler		i	x	1	1.100,00	0%	0,00	0%	0,00
6	8kt creoler		i	x	1	885,00	0%	0,00	0%	0,00
7	Creoler sølv		i	x	1	295,00	0%	0,00	0%	0,00
8	Sølvarmbånd		i	x	1	995,00	0%	0,00	0%	0,00
9	Sølvarmring		i	x	1	1.975,00	0%	0,00	0%	0,00
10	Herrering i sølv		i	x	1	1.295,00	0%	0,00	0%	0,00
11	Slipsenål i sølv med guld		i	x	1	1.395,00	0%	0,00	0%	0,00
12	Slipsenål 14k		i	x	1	2.475,00	0%	0,00	0%	0,00
13	Slipsenål 14k		i	x	1	2.475,00	0%	0,00	0%	0,00
14	Herrering guld m/sort sten		i	x	1	7.300,00	0%	0,00	0%	0,00
15	Slipsenål i guld m/kæde		i	x	1	3.500,00	0%	0,00	0%	0,00
16	Guldmanchetknapper		i	x	1	500,00	0%	0,00	0%	0,00
17	Sølvarmlænke		i	x	1	400,00	0%	0,00	0%	0,00
18	10 vedhæng til armlænke		i	x	1	2.500,00	0%	0,00	0%	0,00
19	Armlænke		i	x	1	1.250,00	0%	0,00	0%	0,00
20	Fingerring		i	x	1	500,00	0%	0,00	0%	0,00
21	Sølvsløjfe		i	x	**1**	800,00	0%	0,00	0%	0,00
22	Spejderring		i	x	1	300,00	0%	300,00	0%	300,00
23	Tinarmbånd		i	x	1	700,00	0%	200,00	0%	200,00
24	Guldsommerfugl broche		i	x	1	4.000,00	0%	0,00	0%	0,00
25	Træsmykker 3 stk.		i	x	1	1.500,00	0%	300,00	0%	300,00
26	Malede brocher 3 stk.		i	x	1	1.300,00	0%	150,00	0%	150,00
27	Herbalife produkter jf liste		a	x	1	21.206,00	0%	0,00	0%	0,00
28	Omega armbåndsur	00.74	i	x	1	15.000,00	0%	0,00	0%	0,00
29	Jordemodertaske - arv		i	x	**1**	5.000,00	0%	500,00	0%	500,00
30	Maleri Bredsdorff landskab		i	x	1	6.000,00	0%	0,00	0%	0,00
31	18K halssmykke m/49 rubiner		i	x	1	11.000,00	0%	0,00	0%	0,00
32	Mag netankelkæde	00.11	i	x	1	348,00	0%	348,00	0%	348,00
33	GPS tom tom	00.09	i	x	1	2.348,00	0%	0,00	0%	0,00
34	Omegaur m/guldlænke	00.00	i	x	1	25.000,00	0%	0,00	0%	0,00
35	Omegaur m/guldlænke	00.64	i	x	1	20.000,00	0%	0,00	0%	0,00
36	Smykkeskrin - læder	00.64	i	x	1	2.000,00	0%	500,00	0%	500,00
37	Smykkeskrin - ædeltræ	00.71	i	x	1	1.200,00	0%	500,00	0%	500,00
38	Smykkeskrin - kunsthåndv.	00.01	i	x	1	1.500,00	0%	500,00	0%	500,00
39							0%	0,00	0%	0,00
	Selvrisiko						0%	0,00	0%	**500,00**
	I alt									**15.837,40**

"

Ved brev dateret 15/4 2013 meddelte klageren selskabet, at hun også havde fået stjålet en perlekæde, et guldhalssmykke i en kæde og to elfenbenslysestager.

3. 85350

Ved brev af 13/5 2013 meddelte selskabet klageren, at de ville yde forsikringsdækning for yderligere 33.000 kr., svarende til hendes krav om forsikringsdækning for en perlekæde og to elfenbenslysestager.

Klageren var utilfreds med erstatningsopgørelsen, hvilket hendes forsikringsmægler meddelte selskabet ved mail af 15/5 2013. Af mailen fremgår bl.a.:

> "…
> Da der hovedsageligt er tale om arvestykker og gaver, kan der, i sagens natur, ikke kan fremvises kvitteringer som ønsket.
> Når man kræver dokumentation i form af købskvitteringer for udbetaling af erstatning jf. vedhæftede skaderapport er det således i direkte modstrid med selskabets betingelser …"

Ved mail af 16/5 2013 oplyste selskabet bl.a.:

> "En mail fra en bekendt/vidneudsagn er forsikringsmæssigt hverken dokumentation eller sandsynliggørelse, idet en mail ikke beviser,
> at sikrede har været i besiddelse af genstanden, billeder af en dåbsbog tilhørende et ældre familiemedlem er heller ikke hverken
> dokumentation eller sandsynliggørelse, idet det jo ikke beviser, hvem, der har arvet og er i besiddelse af disse ting.
> Mailen fra revisoren omkring Herbalife er alene en udtalelse om, hvor meget der skattemæssigt bliver udtaget til privatforbrug,
> og er ikke dokumentation for, hvad/hvor meget, der er stjålet af disse produkter privat-/erhvervsmæssigt."

Klagerens forsikringsmægler spurgte herefter til, hvilken yderligere dokumentation klageren skulle fremskaffe, når de stjålne genstande var henholdsvis arv og gaver. Hertil oplyste selskabet, ved mail af 16/5 2013 til klagerens forsikringsmægler, bl.a.:

> "Så er det, at kunden har et problem, de fleste kan nu også finde det frem fra gamle venner, familie eller lignende, det er netop derfor det er vigtigt, at gøre kunden opmærksom på at tage billeder, INDEN skaden sker.
> Vi kan ikke ud fra det fremsendte se, om det er arbejdsgiver eller hvad det er, desuden er det vel heller ikke så unikt — er det ikke gulddouble-uret til 1000 kr. (1974) vi snakker om? Og hvordan skal det bevises hvad, det var for et ur?"

Ved mail af 17/5 2013 fra klagerens forsikringsmægler til selskabet fremgår bl.a.:

> "Med denne praksis har kunderne ingen jordisk chance for at få dækket noget hvis der ikke forefindes kvitteringer. Jeg mener at et vidneudsagn i høj grad sandsynliggør ejerskabet af effekterne.

> Arbejdsgivererklæringen vedrører det smukke [klager] har modtaget fra Herbalife.
> Jeg beder kunden om at få bedre specificeret revisorerklæring i forbindelse med varer udtaget til eget forbrug, således det dokumenteres hvilket produkter der er tale om.
> Jeg gik blot ud fra at [selskabets taksator] havde afklaret den del med kunden og at revisorerklæringen dermed blot skulle bekræfte beløbets størrelse..."

Der blev ikke i forlængelse af parternes korrespondance opnået enighed om erstatningsopgørelsen.

Af klageskema modtaget af nævnet 13/11 2013 fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Efter indbrud og tyveri har vi opgjort hvad der er stjålet og indsendt vores krav.
> Selskabet har efterfølgende lavet deres vurdering og fremsendt et beløb svarende til hvad de mener de vil betale. Vi er ikke tilfredse med selskabet's taksator's vurdering og ønsker derfor at klage over dette. Grundet sygdom overtog vores forsikringsmægler […] sagen i maj 2013 hvorfra den sidste kontakt til DFA er fra. Sidste kontakt er dateret 16.5.2013 og dette er sket på mail.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> Vi vil gerne have omvurderet selskabets værdisætning og særligt have selskabet til at acceptere og erstatte de stjålne effekter af guld og sølv samt de private produkter af mærket Herbalife som tillige er blevet stjålet. Flere af de andre effekter mener vi tillige er sat for lavt i værdi af taksator."

Heroverfor har selskabet i brev til nævnet af 4/12 2013 bl.a. anført:

> "…
> Vores skadeopgørelse er udarbejdet under hensyntagen til den dokumentation som kunden har kunnet fremvise.
>
> DFA mener ikke at mails fra venner og bekendte er fyldestgørende dokumentation, der kan fungere som bevis for, at klager har været i besiddelse af effekterne, samt hvilken værdi disse har haft.
> Dokumentation i form af enten købskvitteringer, billeder, brugsanvisninger, installationscd'er, originale kasser, dankortstransaktioner eller kontoudtog, er derimod efter vores vurdering fyldestgørende til dette formål.
>
> Vi har på baggrund af ovenstående erstattet ud fra den forelagt dokumentation og vi har oplyst klager om, at såfremt yderligere fremskaffes, kan sagen genoptages."

Klageren har herefter ved brev til nævnet af 9/12 2013 bl.a. bemærket:

”Da der i væsentlig grad er tale om arvestykker og gaver er dokumentationen i sagens natur yderst vanskelig.
DFA har argumenteret for at der ikke kan ydes erstatning for effekter der ikke er dokumentation for. DFA's egne bestemmelser om dokumentation er det netop anført at det også er muligt at sandsynliggøre ejerskabet af de stjålne ting.
Dette er forsøgt efter bedste evne med diverse billeder og skriftlige udsagn fra givere og familiemedlemmer.
Dette er den bedste sandsynliggørelse vi har været i stand til at skaffe — på trods af mange timers gennemgang af billedalbum m.v.

Der findes yderligere billeddokumentation på det kamera, som desværre også er stjålet inkl. de monterede hukommelseskort.

DFA's afvisning af at yde erstatning for effekter der ikke kan dokumenteres håndhæver dermed en strengere forretningsgang end den der beskrives i selskabets betingelser, som netop beskriver et lempeligere dokumentationskrav i de situationer hvor direkte dokumentation ikke er mulig grundet sagens natur.”

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt. Der gengives et uddrag heraf nedenfor:

”…Revision <…revi@mail.dk> 1. mar. 2013
Til: …© …consult.dk
På given foranledning skal jeg oplyse, at der i virksomheden […] bliver overført beløb for eget vareforbrug til ejeren […].
For 2011 har dette beløb udgjort kr. 24.320 excl. moms og vil i 2012 væres på cirka samme niveau.
Horsens, den 1/3 2013', […] REVISION
[…]
registreret revisor”

”Hej [klagers ægtefælle]
Jeg kan hermed bekræfte at vi i konfirmationsgave af vore mostre hver især fik en guldring, samt af … (vore gamle naboer) en sølvring.
Vore ringe var mer eller mindre identiske.
Jeg har idag fået mine ringe vurderet af […] — Hos Guldsmed […]
Guldringen i 14 karat (585) med en sort Onyx sten blev vurderet til ca. 7000,00 kroner. Sølvringen med indfattet sten — Tigerøje blev vurderet til ca. 750,00 kr.
Hilsen [navn, adresse og telefonnummer på klagers ægtefælles bror]”

”2013.03.25.
På given foranledning skal jeg hermed bekræfte at [klager] Søndag den 10. oktober 2010 har modtaget 1 smykke udformet som et hjerte i 18k guld og belagt med et antal rubiner samt en tilhørende kæde i guld.
[underskrift]”

”Gulddouble Omega ur med lænke i samme materiale

6. 85350

Dato
Ugedag
Selvoptrækkende
Gave fra […] Idrætsforening i 1974-75
Bekræft gerne som daværende formand for foreningen
Fint som mail til: seb@burholt-consult.dk

Jeg, [navn + adresse] var formand for […] idrætsforening i perioden 1973-1975.
I den periode uddelte vi i to år en gave til årets […]
I 1974 fik [klagers ægtefælle] gaven.
Prisen dengang var knap 10.000 kr.
Venlig hilsen
[navn, adresse og telefonnummer]"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Dokumentation
Det kan være svært, når ting er stjålet eller brændt, nøjagtigt at huske tingenes værdi, udseende og lignende, men den sikrede skal give alle tilgængelige oplysninger med henblik på at dokumentere eller sandsynliggøre ethvert erstatningskrav. Gem derfor kvitteringer, registreringslister og lignende. Tag eventuelt fotografier af værdifulde ting og opbevar dokumentationen et sikkert sted — for eksempel i en bankboks."

"**15. Erstatningsregler for indboforsikringen**
Udgangspunktet er, at den sikrede så vidt muligt skal stilles i samme økonomiske situation med hensyn til det skaderamte som umiddelbart før skaden.
Er beskadigede eller stjålne ting unikke eller specialfremstillede, har DFA ikke pligt til at yde større erstatning end, hvad nærmest identiske ting koster. …"

Nævnet udtaler:

Selskabet og klageren er uenige om, hvilke genstande der er stjålet, samt disse genstandes beskaffenhed og værdi. Klagerens krav på ure, guld og sølv smykker er således opgjort til ca. 100.000 kr., mens selskabet alene har villet udbetale ca. 10.000 kr. for smykker og ure. Klageren har vedlagt omfattende bilagsmateriale, herunder fotos, tegninger, uddrag af gamle bøger og skriftlige vidneerklæringer. Klageren har desuden fremsat et krav opgjort til ca. 20.000 kr. vedr. sine Herbalife-produkter. Selskabet har afvist forsikringsdækning under hensyn til, at klager er forhandler af produkterne, og at den i sagen vedlagte revisorerklæring ikke er nærmere specificeret.

7. 85350

Nævnet finder, at det ikke er muligt at vurdere, hvem der har ret, ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en egentlig bevisførelse med parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene.

Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet derfor må afvise af afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen