Ankenævnet for Forsikring

940/14

Den 19. maj 2014 blev i sag nr. 85.535:

xxxxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt for en række smykker, der er blevet stjålet ved indbrud i hendes hjem. Klageren kræver 16.937 kr. for de stjålne smykker.

Selskabet anfører, at der mangler dokumentation for smykkerne og har på denne baggrund udbetalt en skønsmæssig erstatning på 11.900 kr.

I klageskemaet af 16/12 2013 har klageren bl.a. anført:

> "Efter indbrud har jeg indsendt en opgørelse over de ting, der er stjålet - herunder smykker, som er genstand for klagen over mit forsikringsselskab, Topdanmark.
> Smykkerne falder i to kategorier:
> 1) en række mindre værdifulde smykker (i økonomisk henseende - der er naturligvis stor affektionsværdi), som jeg gennem mange år har 'katalogiseret', og som jeg har fundet priser på (via nettet og butikker) - til en samlet pris af 5.237 kr. Jeg har i sagens natur ikke kvitteringer osv, da en del af smykkerne også er gaver.
> 2) nogle enkelte arvesmykker, som jeg fornylig har fået og ikke har fået dokumenteret i form af fotografier. Jeg har til gengæld fundet tilsvarende smykker på nettet og min lokale guldsmed har prissat derudfra. Denne liste er sendt til Topdanmark. Prisen for de fire smykker er tilsammen 11.700 kr.
> Jeg fik tilbudt et købsbevis på den fulde pris (hos … Ure og Guld), mens jeg kun ville få udbetalt 30 % hvis jeg valgte kontant udbetaling. Jeg har mailet og talt med Topdanmark, idet jeg har forsøgt at få dem til at forstå, at der ikke kan være tale om genlevering af smykker, når det drejer sig om arvede smykker, som ikke kan findes hos den pågældende smykkebutik.
>
> …

2. 85.535

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At Topdanmark udbetaler mig det fulde, kontante beløb for smykkerne, dvs. 16.937 kr. (som de har anerkendt ved at tilbyde mig et købsbevis på beløbet) - alternativt at de udbetaler det fulde beløb for arvesmykkerne (dvs. 11.700 kr.) og et købsbevis på de øvrige smykker (på 5.237 kr.). Sidstnævnte løsning har jeg foreslået dem undervejs i vores korrespondance."

Selskabet har i brev af 8/1 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sådan har vi behandlet sagen
Klager anmeldte den 25. juli 2013 telefonisk til selskabet, at der var sket tyveri fra deres hjem. Tyveriet var sket den 21. juli 2013. I forbindelse med anmeldelsen oplyste klager, at kældervindue var brudt op og at der var stjålet bl.a. smykker og elektronik. Det blev aftalt, at klager skulle lave en liste og sende den til selskabet. Klager blev også bedt om at indsende dokumentation for sit krav samt kopi af politikvittering.

Klager indsendte herefter liste med sit krav, men ingen dokumentation for kravet. Selskabet gennemgik listen og klager indsendte efterfølgende en vurdering fra hendes guldsmed, hvor vurderingsprisen var foretaget ud fra udslagspriser/dagspriser på de nævnte effekter. Vurderingen lød samlet på 16.937 kr.

Selskabet opgjorde herefter på baggrund af de indsendte oplysninger erstatningen for smykker til 11.855,90 kr. svarende til den pris selskabet skulle betale for smykkerne hos den anviste leverandør.

Klager kontaktede herefter selskabet og oplyste, at hun ikke var tilfreds med erstatningen for smykkerne, idet hendes krav var 16.937 kr. Selskabet oplyste derfor til klager, at genleveringsprisen alene var udtryk for den pris selskabet skulle betale for smykkerne hos den anviste leverandør. Såfremt hun valgte genlevering, vil hun få smykkerne genleveret svarende til det fulde beløb.

Klager skrev derefter til selskabet, at der var tale om arvesmykker for ca. 2/3 af kravet og gaver, mm. for resten, og selskabet blev først på dette tidspunkt gjort opmærksom på, at guldsmedens liste ikke var udtryk for priser på tilsvarende smykker, men blot nogle priseksempler. Ud fra de nye oplysninger opgjorde selskabet herefter erstatningen skønsmæssigt for arvesmykkerne samt de øvrige smykker til 11.900 kr. grundet manglende dokumentation.
Klager var fortsat utilfreds med den opgjorte erstatning og klagede derefter til selskabets kundeklageansvarlig, der fastholdt afgørelsen.

[…]

Klager skal sandsynliggøre sit krav
[…]

I denne sag har klager ingen dokumentation af smykkerne, hverken fotos, certifikater, kvitteringer eller andet.

Klager er opfordret til at fremskaffe dokumentation
Vedrørende arvesmykkerne:
Ved klagers fornyede henvendelse blev selskabet gjort opmærksom på, at der var tale om arvesmykker og at guldsmedens liste ikke var udtryk for priser på tilsvarende smykker, men alene priseksempler. Selskabet foretog derfor en fornyet erstatningsopgørelse ud fra de nye oplysninger og med udgangspunkt i, at der ikke forelå nogen form for dokumentation for

smykkerne. Samtidig opfordrede selskabet klager til at finde dokumentation for smykkerne i form af kvitteringer eller certifikater.

Erstatningen blev opgjort skønsmæssigt som følge af, at der ikke forelå nogen dokumentation for smykkernes ægthed, værdi, karat, vægt, ejerskab, mm. Selskabet gjorde samtidig klager opmærksom på, at vi var villige til at tage sagen op til fornyet vurdering, såfremt klager efterfølgende indsendte dokumentation for kravet.

Da klager ikke har indsendt nogen form for dokumentation for smykkerne (selvom hun er blevet opfordret hertil), finder selskabet derfor ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. Vi fastholder derfor den skønsmæssigt fastsatte erstatning for arvesmykkerne dvs. 8.400 kr.

Vedrørende øvrige smykker:
Vi har som det fremgår af klagers beskrivelse tidligere opgjort erstatningen ud fra guldsmedens vurdering, da det ud fra listen fremgik, at priserne var fastsat ud fra udsalgspriser/dagspriser på de nævnte effekter. Efterfølgende blev selskabet gjort opmærksom på, at guldsmedens liste ikke var udtryk for priser på tilsvarende smykker, men blot nogle prisekssempler og derfor blev erstatningen opgjort skønsmæssigt ud fra det forhold, at der ikke forelå nogen form for dokumentation for smykkerne. Erstatningen for de øvrige smykker er fastsat skønsmæssigt til 3.500 kr.

Trods den manglende dokumentation for smykkerne er selskabet indstillet på at tilbyde et købsbevis på 5.237 kr. for de øvrige smykker (svarende til den tidligere opgjorte erstatning). Dog tages der forbehold for, at tingene kan genleveres. Klager vil dog have mulighed for at handle for det samlede beløb. Såfremt klager ikke ønsker denne løsning, fastholder vi den skønsmæssigt opgjorte erstatning for øvrige smykker i alt 3.500 kr. grundet manglende dokumentation.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen
Selskabet finder ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Selskabet henviser i den forbindelse til, at klager ikke har fremsendt nogen form for dokumentation for sit krav, herunder smykkernes værdi, ægthed, vægt, karat, ejerskab, mv.

På det foreliggende grundlag fastholder vi derfor vores afgørelse, og kan ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning for arvesmykkerne, udover den erstatning vi allerede har udbetalt.

For de øvrige smykker er vi indstillet på at tilbyde et købsbevis, såfremt klager fortsat ønsker denne løsning. I modsat fald fastholder vi den skønsmæssigt fastsatte erstatning.

Såfremt klager indsender dokumentation for smykkerne, er vi indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering."

Klageren har ved brev af 22/1 2014 til nævnet hertil anført:

" […] Under hele forløbet (allerede ved de første telefoniske henvendelser) har jeg dog gjort opmærksom på, at smykkerne faldt i to kategorier; de mere 'ordinære smykker og de smykker, som jeg har arvet. Jeg har også hele tiden erkendt, at jeg kun har haft lister/oversigter over mine smykker og ikke fotos eller anden dokumentation. Om den guldsmed, der har udarbejdet oversigten sammen med mig, har formuleret sig uklart, skal jeg ikke kunne vurdere

— jeg har heldigvis ikke prøvet at have indbrud før. Men at Topdanmark først sent i forløbet har bemærket dette, mener jeg ikke er mit problem.

Jeg vil derfor gerne fastholde hovedbudskabet i min klage, nemlig at når forsikringsselskabet én gang har anerkendt værdien af smykkerne ved at tilbyde et købsbevis på det fulde beløb, så er de også forpligtede til at betale dette beløb kontant, såfremt det ikke er muligt at få genleveret smykkerne hos den pågældende forhandler. Og det vil jeg fortsat mene, at det ikke er, i de tilfælde hvor der er tale om arvesmykker."

På baggrund af klagerens brev har selskabet i brev af 6/2 2014 til nævnet bl.a. kommenteret:

"Det fremgår ikke hverken af klagers liste, sagens oplysninger eller vurderingen fra guldsmeden, at der er tale om arvesmykker. Tværtimod fremgår det som beskrevet i vores tidligere brev fra den 8. januar 2014, at der er tale om aktuelle udsalgs-/dagspriser på smykkerne. Såfremt der havde foreligget oplysninger om, at dele af kravet vedrørte arvesmykker, ville skaden være blevet opgjort skønsmæssigt pga. den manglende dokumentation og ikke ud fra genleveringspriser. At selskabet i første omgang har opgjort erstatningen for smykker til genleveringspriser trods den manglende dokumentation, skyldes alene, at det af guldsmedvurderingen fremgår, at priserne er udtryk for aktuelle udsalgs- /dagspiser på smykkerne.

[…]

Vi fastholder vores afgørelse
Selskabet fastholder den skønsmæssigt opgjorte erstatning for smykkerne da vi, grundet manglende dokumentation for smykkerne, ikke finder, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. For så vidt angår arvesmykkerne fastholder selskabet derfor den skønsmæssigt opgjorte erstatning på 8.400 kr. Vedrørende de øvrige smykker er erstatningen opgjort skønsmæssigt til 3.500 kr. pga. manglende dokumentation. Selskabet er dog fortsat indstillet på at tilbyde et købsbevis på 5.237 kr. for de øvrige smykker trods manglende dokumentation. Beløbet svarer til den tidligere opgjorte erstatning. Såfremt klager ikke ønsker denne løsning, fastholder vi den skønsmæssigt opgjorte erstatning i alt 11.900 kr."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Enkelte af bilagene vil blive gengivet i det følgende.

Klagerens guldsmed har på baggrund af klagerens anmodning d. 30/7 2013 udarbejdet følgende oversigt over de stjålne smykker:

"1 stk. 14 kt vedhæng 4 delt	kr. 3600,-
1 stk. 14 kt ring specialfremstillet	kr. 2600,-
1 stk. kulturperlekæde	kr. 3200,-
1 stk. 14 kt perlevedhæng m/14 kt kæde	kr. 2300,-
Diverse smykker iflg. Bilag	kr. 5237,-
	kr. 16937,-

Sekstentusindenihundredetretisyv

5. 85.535

> På given foranledning attesteres herved den aktuelle udsalgspris på ovennævnte effekter. Vurderingen er foretaget efter kundens meget nøje beskrivelse og ansat til dagspris d.d."

Klageren har selv udarbejdet den oversigt, der henvises til som "bilag" i guldsmedens oversigt. Oversigten udgør en fortegnelse over de øvrige smykker, som af klageren i klageskemaet til nævnet er betegnet "1) en række mindre værdifulde smykker" Denne oversigt gengives her:

> **"Smykker, ure mm.**
> Små runde bronzeøreringe fra […] — 377 kr.
> Små runde sølvøreringe fra […] — 403 kr.
> Halskæde med sorte/grå perler […] — 700 kr.
> Broche med farvede sten — 300 kr.
> guldhalskæde med rosa kugle, samt børstet guldmønt — […] 300 kr.
> guldarmbånd med sort lædersnor og turkis kugle — […] 150 kr. Guldøreringe med onyx-vedhæng — 450 kr. […]
> […] guldørestikker — 250 kr.
> Sølvarmbånd med keramikperle […] 189 kr.
> Ravkæde - 500 kr. [Ravsliber …]
> Turkis halskæde — 400 kr.
> Sølvvedhæng med hvalhale — 200 kr.
> Forgyldt halskæde med 'mønter' — 250 kr.
> […] ur — 699 kr.
> Børneur — 69 kr.
> **I alt 5237 kr.**"

Den 11/9 2013 sendte selskabet en skadeopgørelse til klageren. I denne tilbydes klageren et købsbevis til (…) Ure og Guld på 16.937,00 kr. eller en kontanterstatning på 11.855,90 kr. Klageren gjorde herefter ved mail d. 3/10 2013 selskabet opmærksom på, at det efter hendes vurdering ikke var muligt med genlevering for så vidt angik den del af smykkerne, der var arvede. Herefter ændrede selskabet d. 7/10 2013 skadeopgørelsen, så der ikke længere blev tilbudt et samlet købsbevis på alle smykkerne på 16.937,00, men i stedet en skønsmæssig fastsættelse af værdien:

"1 stk. 14 kt vedhæng 4 delt	kr. 2400,-
[1 stk. 14 kt ring specialfremstillet	kr. 2000,-]
1 stk. kulturperlekæde	kr. 2000,-
1 stk. 14 kt perlevedhæng m/14 kt kæde	kr. 2200,-
Diverse smykker iflg. Bilag	kr. 3500,-
	kr. 11900,-"

Klageren klagede til selskabet den 3/11 2013. I klagen anførte hun bl.a:

> "Som jeg nævnte i min seneste mail, mener jeg ikke, at der kan være tale om genlevering, når det drejer sig om gamle, arvede smykker. I "Vilkår for Hjemforsikring" 17.C, 2.b skriver I,

at I kan erstatte med brugte identiske ting, men jeg stiller mig tvivlende overfor, om jeg kan finde identiske smykker hos "… Ure og Guld."
Af "Vilkår for Hjemforsikring" 17.C, 3 fremgår det, at såfremt man ikke *ønsker* at få de ting genleveret, som Topdanmark har tilbudt, afsluttes sagen med en kontant erstatning svarende til den pris Topdanmark skal betale for ting hos den leverandør, de har anvist.
Jeg vil gerne påpege, at det i vores tilfælde ikke handler om, at vi ikke *ønsker* at få smykkerne genleveret, men om at det ikke er *muligt* at få dem genleveret, da der netop er tale om arvesmykker.
Jeg vil understrege, at eftersom I har tilbudt mig et købsbevis på det beløb, som stod i min oversigt (udarbejdet i samarbejde med min guldsmed), så har I erkendt, at det reelt er smykkernes værdi."

Selskabet besvarede klagen d. 4/11 2013. I svaret anførte selskabet bl.a:

"Jeg er enig med dig i, at vi kun har ret til at fratrække genleveringsrabatten, hvis genlevering rent faktisk er mulig. Ved sagens opstart var vi imidlertid ikke opmærksomme på, at der er tale om arvesmykker og at genlevering derfor rent faktisk ikke er mulig. Du har indsendt en liste fra guldsmed […] over smykkerne påført udsalgspriser/dagspriser, og vi har derfor uden videre lagt til grund, at genlevering var mulig, og derfor fejlagtigt fratrukket vores genleveringsrabat. Denne fejl er imidlertid rettet nu.

Ved din efterfølgende henvendelse blev sagsbehandler gjort opmærksom på, at der er tale om arvesmykker og at guldsmedens liste ikke er udtryk for priser på tilsvarende smykker, men blot er nogle priseksempler. Sagsbehandler har derfor foretaget en fornyet erstatningsopgørelse med udgangspunkt i, at der reelt ingen dokumentation er overhovedet for smykkerne, herunder for vægt, karat m.m. Erstatningen er fastsat skønsmæssigt til i alt 11.900 kr. for smykkerne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**17. Hvordan erstatter vi skaderne?**
Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på efter en skade:

C Totalskade
Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan blive repareret efter de regler, der er nævnt under pkt. 17 A, eller hvis tingen er stjålet, erstatter vi skaden ved at betale for
eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.
…
1. Erstatning til nyværdi*
Ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden og i øvrigt ikke er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting. … I stedet for at betale kan vi vælge at levere nye ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke skaffe tilsvarende identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.

2. Erstatning til dagsværdi eller nytteværdi*
   a. Ting, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse* som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. For ting, hvor nytteværdien* ikke er væsentligt nedsat før skaden, kan vi kun

gøre fradrag for nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, men ikke for alder og brug.
For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.
I stedet for at betale kan vi vælge at levere ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke levere identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.

b. Følgende ting, der er mere end 2 år gamle eller købt som brugte, kan vi erstatte med brugte identiske ting
Guld- og sølvvarer.
Lomme- og armbåndsure, som er købt som brugte.
Smykker, som er købt som brugte.
Porcelæn og platter.
Lamper.
Glasvarer.

3. Kontant erstatning i stedet for genlevering
Ønsker forsikrede ikke at få de ting genleveret, som Topdanmark har tilbudt, afslutter vi skadesagen med en kontant erstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende ting hos den eller de leverandør(er), vi har anvist. Dette gælder ved genlevering af nye ting jf. pkt. 17 C, 1 og ved genlevering af brugte identiske ting jf. pkt. 17 C, 2b.

[…]

E Dokumentation
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren at dokumentere størrelsen af det fremsatte erstatningskrav.

Vedrørende arvesmykkerne lægger nævnet til grund, at selskabet ikke har bestridt, at genanskaffelse ikke er mulig. Selskabet har ved skadeopgørelse af 11/9 2013 accepteret udtalelsen fra klagerens guldsmed som dokumentation for smykkernes værdi og er-

statningskravets størrelse. Først da selskabet blev opmærksomt på, at genanskaffelse ikke var mulig, vurderede selskabet, at dokumentationskravet ikke var opfyldt. Nævnet finder, at selskabet ved skadeopgørelsen af 11/9 2013 har givet klageren en berettiget forventning om, at selskabet havde accepteret hendes dokumentation som fyldestgørende, idet nævnet bemærker, at guldsmedens liste alene fremtræder som en vurdering af, hvad udsalgsprisen for tilsvarende, men ikke nødvendigvis identiske smykker vurderes at være.

Ifølge forsikringsbetingelserne kan selskabet erstatte med enten *tilsvarende* nye smykker eller *identiske* brugte smykker.

Da selskabet som anført synes at være enig i, at genlevering ikke er mulig, har selskabet ikke mulighed for at fratrække leverandørrabat, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 17 C, 3. Selskabet skal således erstatte arvesmykkerne med 11.700 kr., dvs. med yderligere 3.300 kr.

Vedrørende de øvrige smykker er der så vidt ses tale om en række mindre ikke særligt kostbare smykker, som nævnet må gå ud fra, kan skaffes *tilsvarende* hos selskabets leverandør. Selskabets tilbud om et købsbevis på 5.237 kr. til genlevering af tilsvarende smykker har nævnet herefter ikke grundlag for at kritisere.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal yderligere erstatte klageren 3.300 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

I øvrigt kan klagen ikke tages til følge.

Poul Sørensen