Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2014 blev i sag nr. 85612:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har anerkendt, at der er indtrådt et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har som følge heraf udbetalt erstatning for diverse smykker, ure og indbogenstande. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning for smykker og et ur med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at genstandene blev stjålet ved indbruddet.

Af politiets anmeldelsesrapport af 30/6 2013 fremgår det bl.a.:

"*Sagens art* — *Gerningstidspunkt-rum*
Indbrud i rækkehus — Fredag den 21. juni 2013 kl. 01.00
Fredag den 28. juni 2013 kl. 21.10

…

Sagens genstand
Vindue opbrudt ved karm, herefter indstigning. Færden i hele huset. Skuffe og skabe gennemrodet. Bla. stjålet fjernsyn, musikanlæg, computer. Udgang gennem terrassedør i stuen. Stjålet personbil …

…

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at et vindue indtil et af værelserne, der vender ud mod haven, var aflistet og fjernet. Håndindrækning til håndtagslås. Indstigning foretaget.

Færden i hele rækkehuset, da skuffer og skabe i alle rum var gennemrodet. Der var fjernet 2 fladskærms TV, et Wii spillekonsol og en Xbox spillekonsol. Serienumre tilgår sagen senere.

Udgang via terrassedøre, da denne var uaflåst på undersøgelsestidspunktet."

I forbindelse med behandlingen af sagen hos selskabet indhentede klageren vurdering af 14/8 2013 fra en guldsmed vedrørende de smykker, som hun havde anmeldt stjålet. Nævnet er blevet forelagt guldsmedens vurdering.

I brev af 8/11 2013 til selskabet oplyste klageren bl.a.:

"Angående forsikringssag i forbindelse med indbrud den 28. juni 2013, er jeg blevet bedt om, at redegøre for, hvorfor jeg ikke ved telefonisk henvendelse oplyste samme antal stjålne genstand, smykker mm. Som jeg efterfølgende har sendt et erstatningskrav om.

Dette falder mig meget nemt, da jeg ved telefonisk henvendelse slet ikke har opgjort hvad der manglede i mit hjem, kan jeg derfor heller ikke have opgivet en endelig liste, men kun have gisnet om div. Mangler. Hvilket jeg i øvrigt slet ikke prøver, men bare nævner nogen af de ting jeg umiddelbart ved der mangler. Det samme gør sig gældende da politiet er her og se på indbruddet, der spørger de, om der mangler noget, hvortil jeg svarer: 'umiddelbart mangler der da noget fjernsyn, anlæg, x-box, spil mm.' Men det var da bestemt ikke noget jeg kunne overskue på stående fod, da jeg for det 1. var ret rystet over situationen og for det 2. slet ikke havde overblik på daværende tidspunkt. I øvrigt kan jeg da nævne at jeg er kommet på flere ting vi hår opdaget vi mangler, efter vi har sendt den skriftlige opgørelse til jer, selvom jeg ellers mente vi havde været alt igennem.

Ang. Smykker som I ikke mener stemmer overens med det oplyste. Dertil må jeg svare, at det gør det. Mig bekendt oplyste jeg, at der i hvert fald manglede mine børns dåbssmykker, mine arvesmykker for min farmor og den slags. Det gør der så sandelig også. Jeg var ikke selv klar over værdien af de smykker jeg havde liggende, i så fald ville jeg nok have forsikrede mig bedre. Der ud over er det slet ikke smykker jeg går med, kun få af dem i meget sjældne tilfælde, hvilket betyder at jeg egentlig ikke selv synes jeg havde ret mange, hvilket gælder det sammen for mine børns dåbssmykker. Endvidere er der endda flere smykker end oplyst, men da jeg hverken har billeder eller anden form for dokumentation for disse smykker, kan jeg hverken beskrive dem præcist eller sætte en værdi på dem hvorfor jeg har valgt ikke at skrive dem på listen. Jeg forstod endvidere at I synes jeg havde ret mange smykker. Det kommer vist an på hvem man er. I min familie er det ikke mange smykker og da jeg ydermere næsten er den eneste der har arvet smykker fra hele min fars slægt, synes jeg bestemt slet ikke det er mange. Men det kan så være, det er en større livskvalitet/personlig værdi for mig, at have smykker, end det er for personen der kom med den udtalelse."

Ved brev af 18/11 2013 til klageren anførte selskabet bl.a.:

"Vi anerkender tyveriet som en dækningsberettiget skade på din familieforsikring. Derimod anerkender vi ikke omfanget af de anmeldte stjålne effekter.

Det skyldes, at du ved politiets besøg hos dig, ca. en time efter anmeldelsen af tyveriet, ikke har nævnt noget om, at der skulle være stjålet smykker.

Dette til trods for, at du har haft en del smykker, og smykker med en betragtelig værdi.

Vi kan godt forstå, at du har været rystet over at komme hjem og opdage, at du har været udsat for et indbrudstyveri, og derfor ikke har haft det fulde overblik over, hvad der er stjålet.

Vi er dog af den opfattelse, at du burde have været klar over, at der var en vis sandsynlighed for, at tyven er gået efter værdier som vedkommende kan omsætte, og at det indbefatter smykker.

Den 1. juli modtager vi din telefoniske anmeldelse af tyveriet, og her fremgår det, at du har oplyst, at der bl.a. var stjålet smykker, men at du ikke havde et overblik endnu.

Den 10. juli taler du med taksator …, og i samtalen oplyser du, at der er stjålet barne / dåbs-smykker, arv fra din farmor som værende ringe, et guldduble ur med en ægte murstenslænke i 14 karat, samt en broche/ medaljon.

I aftaler, at du får lavet en vurdering af disse smykker hos guldsmed … i …, hvorefter vi vil tage stilling til erstatningens størrelse.

Da vi modtager dit erstatningskrav den 29. august, er omfanget væsentligt forøget.

Vurderingen fra guldsmeden omfatter nemlig flere dyrere smykker, som du ikke har nævnt tidligere.

- Guldhalskæde til 6.800,00 kr.
- Et sæt forlovelsesringe til 12.400,00 kr.
- Et guldarmbånd til 20.000,00 kr.
- En hvidguldsring til 8.500,00 kr.
- En 60 cm halskæde anker som har tilhørt din eks. mand til 62.000,00 kr.
- En halskæde og et armbånd 114 karat guld til 2.500,00 kr. og 1.500,00 kr.
- Herudover et Seiko dameur til 1.800,00 kr.

Du blev ved politiets besøg gjort opmærksom på, at de skulle have tilsendt en fortegnelse / kosterliste over det stjålne, samt have oplyst serie nr. , fabrikat på tv, pc mv. og andre kendetegn på de stjålne genstande.

Først ved vores nærmere undersøgelse af sagen hos politiet konstaterer vi, at du ikke har indgivet hverken kosterliste eller specifikke oplysninger om det stjålne til politiet.

På baggrund af det beskrevne forløb, finder vi det ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at der er stjålet alle disse smykker ved det pågældende indbrudstyveri.

Derfor tilbyder vi en erstatning for smykkerne nævnt som nr. 10 - 28 på vurderingslisten fra … [guldsmeden].

Smykkerne 10 - 28 er vurderet til en genanskaffelsespris på samlet 46.862,00 kr.
Erstatningen udbetales som en kontant erstatning på 37.489,60 kr. svarende til den pris, som vi skal betale, hvis smykkerne blev genkøbt.

Du står nu frit for at genkøbe. Vælger du at genkøbe, opnår du 20% på dine køb hos guldsmeden og dermed vil du for erstatningsbeløbet kunne købe smykker i butikken for 46.862,00 kr.

Øvrige stjålne genstande anerkendes i omfang og den samlede erstatning beløber sig til 67.482,48.

Vi har noteret et udlæg fra … Advokatinkasso på 9.272,69 kr. og vi sender beløbet direkte til firmaet. Du vil således modtage 58.209,79 kr.

Erstatningen fremgår af den specificerede opgørelse, du vil få tilsendt på en mail, så snart vi har politiets bekræftelse på, at du har indgivet koster listen til politiet.

Ved samtale med politiet i … var kosterliste ikke modtaget torsdag den 14. november 2013, vi følger naturligvis op i løbet af denne uge."

Ved brev af 18/11 2013 bad klageren selskabet om en fornyet gennemgang af sagen, idet hun bl.a. gjorde gældende:

"I skriver, at en af jeres begrundelser er, at da politiet er hos mig ca. en time efter jeg melder indbruddet oplyser jeg ikke, at der mangler smykker.

Politiet ankommer allerede hos mig inden der er gået en halv time. Og jo jeg oplyste, at der manglede smykker, hvilket jeg har et vidne på, for mens politiet var her, ankommer en veninde, jeg har ringet efter og hun spørg nemlig:' har du tjekket om de har taget dine smykker?' hvilket jeg går ud og tjekker med det samme og vi konstaterer (begge betjente, min veninde og jeg) at de er væk. Den venlige betjent oplyser mig så, at smykker skal opgives på en liste for sig selv, men at han desværre er løbet tør for de bilag. — Så jo, jeg oplyste der også var stjålet smykker til politiet.

Da jeg den 10. juli taler med …[taksator], spørg hun mig angående smykkerne og jeg nævner nogen af de stjålne smykker, men hun bad mig ikke oplyse en endelig liste/opgørelse over de stjålne smykker, og derfor nævner jeg også kun et uddrag heraf.

Ang. Opgørelse fra guldsmeden som i mener, omfatter væsentligt dyrere smykker end jeg havde oplyst, dertil kan jeg kun gentage, at jeg havde en del arvesmykker som jeg ikke anede, havde den værdi det nu engang havde, da det for mig ikke har handlet om penge, men haft en personlig værdi. Havde jeg kendt smykkernes egentlige værdi, havde jeg nok også forsikret dem bedre.

Ang. Kosterliste hos politiet, har jeg oplyst at jeg desværre havde misforstået, hvad den venlige betjent informerede mig om, under besøget ved undersøgelse af indbruddet. Jeg havde forstået, at når jeg sendte en elektronisk opgørelse til jer, fik politiet automatisk en kopi. Så dermed troede jeg, at de havde modtaget den. Jeg kan så oplyse, at de har modtaget kosterlisten nu, hvilket … politi kunne bekræfte for mig telefonisk, men de oplyste også samtidig at der ikke bliver skrevet yderligere i sagen, med mindre de får oplyst serienumre og ligne som skal påføres i rapporten. Disse oplysninger kan jeg så desværre ikke give dem, da samtlige kvitteringer med serienumre mm. Er i jeres varetægt på nuværende tidspunkt, men kan jo så håbe i vil videresende disse oplysninger til politiet, så listen kan blive fuldendt.

Jeg kan så undre mig over, at da taksatoren endelig kommer ud til mig, og vi gennemgår de stjålne smykker sammen, oplyser jeg om den halskæde, der egentlig tilhører min ex-mand, men som han efter vores skilsmisse aldrig har fået hentet, dette bliver der ikke stillet spørgsmål til? Nu har jeg så fået oplyst, at det slet ikke er mit forsikringsselskab der skal

dække, når det er min ex-mands halskæde, men derimod hans eget forsikringsselskab, da ting kommer før ansvar. Det undre mig meget i ikke har oplyst mig om dette, da jeg på ingen måde har lagt skjul på, at det egentlig var en, der tilhørte min ex-mand.

Med hensyn til at i ikke finder det dokumenteret eller sandsynliggjort at der er stjålet disse smykker ved indbruddet den 28. juni 2013, så må jeg stille mig spørgende her og sige: 'hvad mener I?' Jeg har dokumenteret i det omfang det er muligt, jeg har givet jer billeder af omtalte smykker, hvilket jeg er blevet lovet at få sendt retur i øvrigt. Hvad vil i ellers have af dokumentation? For jeg har da masser af vidner, der kan bevidne at jeg har haft disse smykker, i form af andre familiemedlemmer der ved at jeg har arvet disse smykker og som også kender dem. Der er dokumentation i form af billeder, hvor jeg har nogen af smykkerne på, min datter har nogen af dem på og så er der tillige billeder af både min farmor og far der selv bærer smykkerne mens de levede. Hvad vil I ellers have af dokumentation for den slags?"

I brev af 4/12 2013 til klageren fastholdt selskabet sin vurdering af sagen, og det er bl.a. anført:

"Ved vurderingen har jeg lagt særligt vægt på, at det ikke af politirapporten fremgår, at der er stjålet smykker.

Vi ved godt, man ikke har et overblik over omfang af tyveriet, når politiet ankommer, men når man har så store værdier, så bør man undersøge om disse værdigenstande er tilstede og give meddelelse om disse værdier til politiet.

Vi har dog accepteret, at erstatte de smykker som du nævner ved samtale med vores taksator den 10. juli 2013."

Ved klageskema af 8/1 2014 indbragte klageren sagen for nævnet, og det fremgår bl.a.:

"

Forsikringsselskabet har afvist at dække ca. halvdelen af de genstande jeg har fået stjålet fra mit hjem efter indbrud i juni måned. Først afviste de at dække indbruddet pga. at jeg skulle have givet forkerte oplysninger da de indtegnede mig som kunde, dette blev så afvist. Dernæst mente de så at jeg ikke havde dokumentation for de stjålne genstande, det fik de så i form af billeder. Så mente de at jeg ikke havde oplyst fuld kosterliste til politiet, hvilket ikke kunne lade sig gøre, da alle kvitteringer mm er sendt til forsikringsselskabet og disse indeholder de serie nr. som politiet mangler, hvilket jeg oplyste forsikringsselskabet og bad dem bringe i orden. Til sidste afviste de at jeg have fået stjålet de oplyste genstande ved indbruddet og vurderet at de ikke mente jeg havde haft eller fået stjålet ca. halvdelen af det der var på kosterlisten, trods billeddokumentation mm. Endvidere henviser de til at jeg ikke oplyste alle stjålne smykker, ved en telefonsamtale jeg havde med taksatoren, ang. hvordan jeg skulle forholde mig og hvad jeg skulle gøre i forhold til forsikringen, dette er på sin vis korrekt, da det var en samtale der ikke omhandlede fuld kosterliste, men en samtale om hvad jeg skulle gøre i forhold til de stjålne genstande. Og jeg blev ikke bedt om at oplyse en fuld kosterliste, da jeg på dette tidspunkt da samtalen fandt sted, slet ikke vidste eller havde styr på alt hvad der var stjålet ved det givne indbrud.
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? have dækket mit tab ved indbruddet som jeg mener at have forsikret mig imod. Og også mener at have dokumenteret mm. så jeg har mulighed for at genoprette mit hjem i nogenlunde samme stand.

"

I brev af 19/2 2014 fremkom selskabet med sin bemærkninger, og det er bl.a. gjort gældende:

"**Hvad har Alm Brand dækket**
Klagers ejendom har været udsat for indbrudstyveri, som er anerkendt som en dækningsberettiget skade på indboforsikringen.

Vedlagt som bilag … er en liste over de smykker, som klager i samarbejde med guldsmed har udarbejdet. Klager oplyser, at denne liste dækker over de stjålne smykker og ure.

Listen i bilag … indeholder 28 punkter, hvoraf vi har udbetalt fuld erstatning for punkt 10 - 28.

Vi har ikke ydet erstatning for punkt 1 - 9, da vi ikke finder det dokumenteret, at disse smykker og ét ur, er blevet stjålet i forbindelse med det anerkendte indbrudstyveri.

Baggrunden for vores vurdering

- Fredag den 28. juni 2013.
Da politiet ankommer til ejendommen, oplyser klager at der er stjålet spillekonsoller, fjernsyn og bilen, men ikke noget vedr. manglende smykker.

- Mandag den .1. juli 2013.
Efter at have haft weekenden til at gennemgå ejendommen og få overblik over de stjålne genstande, anmelder klager indbrudstyveriet til Alm Brand. Klager oplyser i telefonsamtalen, at der er stjålet tv, anlæg, spilkonsoller, spil og smykker.

- Onsdag den 10. juli 2013
Taksator fra Alm Brand kontakter klager. Klager fortæller, at der er stjålet børns barnedåbssmykker, arvesmykker hvor der specifikt nævnes arvesmykker fra farmor. Her nævnes guldringe i 14 kt. murstens guldurlænke 14 kt. og broche medaljon. Taksator beder klager lave en samlet opgørelse og få vurderet disse stjålne smykker.

-14. august 2013
Skønsmæssig vurdering af smykker udarbejdes af guldsmed (bilag …) i samarbejde med klager. På opgørelsen er der oplistet meget dyre smykker til en samlet pris på kr. 127.500 (punkt 1 - 9), som trods deres meget betydelige værdi ikke er nævnt overfor politiet, ikke nævnt i anmeldelsen til Alm Brand eller ej heller oplyst overfor taksatoren, selvom taksator spurgte hertil.

Tyverisager som denne behandles af vores løsøretaksatorer. Når taksator modtager en sag, kontakter taksator kunden, for at høre nærmere til sagen. Taksatoren bruger denne samtale til at vurdere, om det er nødvendigt med en besigtigelse eller om sagen kan løses uden en besigtigelse.

Om der skal besigtiges eller ej, afhænger af, om der er stjålet smykker og/eller arkitekttegnede møbler. Hvis der er stjålet ovenstående genstande, vil taksator spørge ind til disse, for at få omfanget og værdi estimeret rimeligt præcist.

Er der tale om ikke usædvanlige smykker uden stor værdi, kan sagen som oftest behandles som en skrivebordssag, hvor en besigtigelse ikke er nødvendig.

Da taksator kontakter klager den 10. juli 2013, er dette for at få bestemt omfanget af de stjålne smykker. Taksator har derfor spurgt ind til omfanget af de stjålne smykker, deres karakter osv. for at få et rimelig præcist billede at mængden og værdien af de stjålne smykker. Taksator spurgte derfor indgående ind til smykkerne. På trods af dette, da omtaler klager ikke de meget dyre smykker som er nævnt i punkt 1 - 9.

Samtalen ender ud med, at taksator vurderer, pga. oplysninger om smykkerne fra klager, at der ikke er behov for en besigtigelse.

Da listen (bilag …) modtages, bliver vi meget overraskede over omfanget af smykkerne, idet dette ikke tilnærmelsesvis stemte overens med samtalen vi tidligere havde haft med klager.

Listens pkt. 10 - 28 (bilag …)
Punkt 10 - 28, indeholder langt flere smykker end der er givet udtryk for i telefonsamtalen og også flere dyre arvesmykker, som ikke blev nævnt i samtalen. Vi kan ikke forstå, at klager ikke i telefonsamtalen nævnte (specielt de særligt dyre) arvesmykker, som nu fremgår af listen. Her tænkes der særligt på pkt. 10 og pkt. 16 i opgørelsen.

Såfremt vi i forbindelse med samtalen d. 10. juli 2013, havde fået oplyst, at omfanget og værdien på smykkerne pkt. 10 - 28, da ville vi have besigtiget ejendommen umiddelbart efter samtalen.

På trods af denne uoverensstemmelse, vælger vi dog alligevel, at udbetale fuld erstatning for smykkerne pkt. 13 - 28, samt udbetale erstatning for dåbsgavesmykkerne pkt. 11 og 12, selvom klager hverken har fotos eller andet til at sandsynliggøre kravet. Baggrunden for denne beslutning var, at klager i samtalen d. 10. juli 2013 fortalte om stjålne dåbsgavesmykker og arvesmykker. Desuden var der også en række sølvsmykker og børnesmykker, som kunne have været overset. Vi lod vores evt. tvivl om smykkerne 10 - 28 kommer klager til gode.

Listens pkt. 1 - 9 (bilag …)
Vi afviser, at betale erstatning for smykkerne (og et ur) nævnt i pkt. 1 - 9. Såfremt smykkerne rent faktisk var blevet stjålet, da ville klager have oplyst os herom senest i samtalen d. 10. juli 2013, idet der er tale om smykker med en meget betydelig værdi og fordi taksatoren spørger direkte ind til klagers smykker.

Klager hævder efterfølgende, at hun ikke havde kendskab til smykkernes værdi og det er derfor hun ikke nævnte dem overfor taksatoren. Vi finder det på ingen måde, som en undskyldende omstændighed, at klager oplyser, at hun ikke kendte til værdien af smykkerne. Smykkerne nævnt i pkt. 2 - 9, er alle guldsmykker, visse med en betydelig tyngde og/eller diamanter, så selv for en lægmand, vil det være åbenlyst, at smykkerne repræsenterer en meget betydelig værdi.

Såfremt smykkerne rent faktisk var blevet stjålet i forbindelse med indbrudstyveriet, da ville klager have oplyst os om disse senest i telefonsamtalen d. 10. juli 2013.

Såfremt nævnet finder, at klager har dokumenteret, at smykkerne og uret på listens punkt 1 - 9 blev stjålet i forbindelse med det anerkendte indbrudstyveri, da gøres følgende gældende.

Vi finder det ikke dokumenteret, at smykkerne på bilag … pkt. 1 - 9, repræsentere en værdi som opgjort af guldsmeden i samarbejde med klager.

Vedrørende indboforsikringens dokumentationskrav henvises til bilag …, side 8 pkt. 2.5.5 i forsikringsbetingelserne.

Vi henviser desuden til en tilsvarende sag fra nævnet. Der henvises til nævnets kendelse nr. 84107, hvor nævnet udtaler følgende:

'Det følger af almindelig forsikringsretlige principper, at det er den der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Er der tale om tyveri af pengebeløb eller tyveri af smykker, vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse og smykkernes værdi.'

I den konkrete sag, består dokumentationen for smykkernes værdi i fremsendte billeder og kopi af en vurdering, som er vedlagt som bilag ... De fremsendte billeder er familiebilleder i forskellige sammenhænge, hvor der ud fra billederne mere eller mindre tydeligt kan ses, at smykkerne er båret.

Man kan ikke ud fra billederne se hverken ægthed, mærke eller karat af de anmeldte smykker i pkt. 1 - 9.

Der er ikke fremlagt nogen former for købsbevis, kontoudtog eller lignende, som dokumentere købet af disse smykker. Der er ej heller indhentet købsbevis fra de butikker, som disse smykker skulle være købt i.

Smykkerne i pkt. 1 - 9 er alle kostbare smykker, med betydelig værdi. Kravet til dokumentation er derfor højt.

Desuden bemærkes vedr. pkt. 7 i bilag …, at smykket er eksmandens. Der er således ikke tale om en smykke som er omfattet af klagers indboforsikring.

Afsluttende bemærkninger

Klager oplyser, at hun overfor politiet oplyste, at der manglede smykker. Dette fremgår ikke af politirapporten. Ved vores efterfølgende opringning til ... Politi, oplyses det, at klager ikke nævnte noget om smykker. Såfremt klager havde nævnt smykkerne, var dette blevet medtaget i politirapporten."

Ved brev af ved mail af 20/5 2014 til nævnet fremsendte klageren sine supplerende bemærkninger af 18/5 2014, og hun anførte bl.a.:

"Kommentar til Alm. Brands svar på min indsendte klage:
(svar til side 2) Alm. Brand begrunder deres vurdering med at jeg ikke nævner manglende smykker, mens politiet er til stede i lejligheden, ved anmeldelse af indbrud:

- Politiet spørger om der umiddelbart mangler noget, hvortil jeg svarer, at jeg da kan se fjernsyn og anlæg mv, er væk.

- Jeg er selvfølgelig rystet og forvirret over, at komme hjem til indbrud og tænker ikke i første omgang på smykker med mere, men er mere rystet over, at nogen har rodet i mine og børnenes ting og har ret svært ved at håndtere situationen.

- Alt imens politiet undersøger lejligheden for evt. spor af DNA mm. Ankommer en veninde jeg har ringet til og hun spørg: 'hvad med dine smykker?' Vi går så ud sammen med politiet og konstaterer, at de også er væk.

Så der bliver nævnt smykker i politiets overværgelse. Politiet oplyser mig endda i den sammenhæng, at disse smykker skal skrives på en blanket for sig selv til politiet, men de desværre ikke har en sådan med, men den kan hentes på nettet.

Dette kan ydermere bevidnes, af den veninde der ankom, mens politiet var til stede.

JEG kontakter taksatoren, da jeg på daværende tidspunkt stadig ikke har hørt fra hende og ikke ved hvordan jeg skal forholde mig, hvad jeg skal fremskaffe af div. Dokumenter og ting til forsikringsselskabet. Og jeg vil meget gerne vejledes i, hvordan jeg skal gribe tingene an. De kontakter IKKE mig.

Taksatoren spørg hvad der er stjålet ved indbruddet og jeg nævner nogle af tingene, men bestemt ikke den fulde kosterliste, da jeg samtidig også understreger, at jeg stadig ikke føler jeg har det fulde overblik, men at jeg er begyndt, at gå og skrive tingene på en liste, efterhånden som jeg kommer i tanke om dem. Da jeg nævner smykker, spørg taksatoren: 'hvilke smykker?' og jeg svarer citat: ' blandt andet nogen arve smykker, børnenes dåbssmykker og nogle andre ting.' citat slut. Taksatoren spørg hvilke arvesmykker og jeg fortæller at det blandt andet drejer sig om **et guldur med murstenslænke,** guldring, en medaljon. Taksatoren bad mig på intet tidspunkt nævne samtlige smykker. Taksatoren beder mig dermed opsøge en guldsmed der kan hjælpe med, at lave en fuld kosterliste af smykkerne og samtidig fortage en vurdering. Jeg spørg ydermere, hvordan jeg skal dokumentere disse smykker og taksatoren siger, at jeg f. eks. Kunne dokumentere det ved hjælp af billeder. **(disse billeder er udleveret til Alm. Brand og jeg har stadig ikke fået dem returneret.)**

- Taksatoren spørger om jeg ved hvad smykkerne er værd, hvortil at jeg svarer, at dette har jeg ingen ide om, da dette ikke har haft betydning for mig, men derimod kun har haft stor personlig betydning.

- Jeg fik så også oplyst af taksatoren, at hun ikke havde kontaktet mig, da hun havde meget travlt i øjeblikket, og det kunne derfor godt være, at hun ville overlade sagen til en kollega.

-(svar til side 3)

Der kommer besigtigelse, da … (den første taksator) overlade sagen til sin kollega, han besøger mig i oktober og får **udleveret billeder mm. af smykkerne** og vi gennemgår listen sammen, her gør **jeg også opmærksom på at den guldkæde der er tale om, tilhører min ex-mand,** som bare aldrig har fået hentet den efter vores skilsmisse, flere år tidligere.

Dette sker dog efter at Alm. Brand først henvender sig telefonisk, på en meget ubehøvlet og nærmest truende måde og fortæller mig, at jeg faktisk nok slet ikke er forsikret, da de påstår at jeg ved flytningen til deres forsikringsselskab har underskrevet et dokument, hvori jeg skriver under på at jeg ikke har haft mere end 2 skader i tidligere forsikringsselskab. Jeg svarer at dette kan jeg bestemt ikke forstå, da jeg havde deres assurandør ude ved overflytningen (mere end et år tidligere) og jeg ved at jeg nævnte flere skader ved denne samtale og bestemt ikke havde lagt skjul på tidligere skader mv.

Jeg får så hermed besked på, at de vil opsøge den assurandør der besøgte mig dengang, og hvis han ikke kunne huske jeg skulle have nævnt tidligere skader, ja så hang jeg på den og var slet ikke forsikret. Efter et par uger ringer de dog tilbage og fortæller mig, at den omtalte assurandør godt kunne huske jeg havde nævnt flere skader, dog ikke antallet og de måtte derfor lade tvivlen komme mig til gode og sagen kunne fortsætte.

(Svar til side 3 omkring hvilke smykker de vælger at dække og hvilke de vælger at afvise.)

Lige præcis arvesmykkerne er dem der er dokumenteret i form af billeder mm og er dem der er blevet afvist; at de vil erstatte. Det er også dem der blev **nævnt ved de foregående telefonsamtaler med taksatoren. Dette stemmer jo så ikke overens med deres grundlag for at afvise erstatningen.**

Det omtalte ur de ikke vil erstatte, er det ur som både er dokumenteret i form **af flere billeder** og som jeg **specifikt nævner under telefonsamtalen** med taksatoren den 10. juli. **Jeg har så ydermere et led liggende fra dette ur,** som på et tidspunkt er blevet fjernet, da uret var for stort til mig, dette har jeg dog først fundet for nyligt, ved en oprydning i mit skur.

Det er så ikke af betydning for mig, om det er diamanter eller glasskår, men at det har været min fars, farmors eller farfars har derimod haft en betydning og da jeg på intet tidspunkt har haft i tankerne at sælge eller lignende har det ikke været relevant for mig at få det vurderet. **Ydermere nævner jeg, at der er en halskæde, et armbånd og en ring som godt kan have større værdi,** da det var bryllupsgave fra min tidligere mand. **Dette er også en del af de smykker de afviser at erstatte, men som dog er dokumenteret via billeder.**

(svar til alm. Brands kommentar side 4)

Mange af disse smykker (især arvesmykkerne fra min farmor) er gennem årene købt hos den guldsmed der lavede vurderingslisten, sådan genkendte mange af dem med det samme, da han så billederne af dem.

Jeg gør som sagt taksatoren opmærksom på, at det er et smykke min ex-mand har haft liggende og aldrig fået hentet hos mig, senere gør jeg Alm. Brand opmærksom på at det jo slet ikke er min forsikring der skal dække dette smykke, men min ex-mands egen forsikring, hvilket jeg ikke vidste fra starten af og hvad Alm. Brand heller ikke gjorde mig opmærksom på, men dette fandt jeg så selv ud af senere."

I brev af 24/6 2014 til nævnet fastholdt selskabet sin vurdering af sagen, og det fremgår bl.a.:

"**De afviste smykker**
På side 2, afsnit 2 i klagerens kommentarer, da oplyses:

"Da jeg nævner smykker, spørger taksatoren: 'hvilke smykker?' og jeg svarer citat; 'blandt andet nogle arvesmykker og jeg fortæller at det blandt andet drejer sig om et guldur med murstenslænke, guldring og en medaljon.'

Ovenstående 3 smykker er blevet erstattet af Alm. Brand.

<u>Murstens guldurlænke</u>

Mursten guldurlænke er erstattet som smykke 14, jf. bilag ...

Senere i brev 18. maj 2014 skriver klageren (side 3 afsnit 2), at vi ikke har erstattet det det ur som hun nævner i forbindelse med anmeldelsen.

Som vi forstår klagers kommentar, så oplyser klager nu, at uret som hun omtalte i samtalen med taksator d. 10. juli 2013, var uret som er nævnt som smykke nr. 1, jf. bilag … og ikke smykke nr. 14.

Vi skal derfor spørge klager, om hun mener, at Alm. Brand har begået en fejl, således at vi i stedet for smykke nr. 14, som vi har erstattet med 10.600 kr. skal erstatte uret nævnt som smykke nr. 1 med 1.800 kr.

Resterende arvesmvkker

På side 3, første afsnit i klagers kommentarer af 18. maj 2014, oplyser hun:

'lige præcis arvesmykkerne er dem der er dokumenteret i form af billeder mm og er dem der er blevet afvist, at de vil erstatte. Det er også dem der blev nævnt ved de foregående telefonsamtaler med taksatoren. Dette stemmer jo så ikke overens med deres grundlag for at afvise erstatningen.'

I afsnit 3 på side 3 oplyser klager

'Ydermere nævner jeg, at der er en halskæde, et armbånd og en ring som godt kan have 'større værdi, da det var bryllupsgave fra min tidligere mand.'

Vi kan ikke genkende den samtale, som klager henviser til. Vi skal derfor venligst bede klager oplyse, hvornår den er fundet sted og hvem hun har haft denne med."

I brev af 6/7 2014 til nævnet anførte klageren bl.a.:

"Politiets undersøgelse på ejendommen:
Jeg kan ikke stå til ansvar for hvad politiet vælge at noterer i deres politirapport og ikke vælger at noterer. Jeg ved at smykkerne blev nævnt mens politiet var her, hvilket jeg som tidligere nævnt har vidne på.

De afviste smykker:
Ovenstående 3 smykker er blevet erstattet af Alm. Brand??
Jeg gjorde ikke noget krav på erstatning af medaljonen jeg nævner i telefonen, da jeg ikke havde dokumentation, billeder eller lignende, hvor den var på, og kan umiddelbart heller ikke se nogen udbetalt erstatning af denne medaljon, så jeg må jo så spørge Alm. Brand, om dette er noget jeg har til gode hos dem og kan forvente at få udbetalt?

Murstenslænke:
Det er fuldstændig rigtigt at Alm. Brand har udbetalt erstatning for smykke 14, som er det omtalte smykke i telefonisk samtale med … [taksator], jeg havde dog set det som værende ikke udbetalt og beklager min fejl. Dog undre det mig stadig at det netop er de dokumenterede smykker der er afvist (smykke 1- 9) alle dokumenteret via billeder som var den form for dokumentation Alm. Brand sagde jeg kunne bruge. (dog ikke smykke 7) som jeg er helt indforstået med skal erstattes af min exmands forsikringsselskab, hvilket Alm. Brand heller ikke oplyste mig, hvilket endnu engang understreger den dårlige vejledning i forløbet.

Resterende smykker:
Påstand mod påstand. Men så er det jo meget mærkeligt at disse omtalte smykker er dokumenteret på billeder, endda flere billeder hvor både min datter og jeg har dem på. Lyder det ikke mærkeligt hvis vi har kunnet fremskaffe disse smykker ved flere forskellige lejligheder, uden nogensinde at have haft dem? Ja jeg spørg bare. Og så tænker jeg, hvem ville dog låne os disse smykker i tide og utide, når de har så stor værdi, hvilket jo ifølge Alm. Brand er logisk for enhver? Jeg citerer Alm. Brands brev den 19. feb. 2014 side 3, afsnit 14 : 'så selv for en lægmand, vil det være åbenlyst, at smykkerne repræsenterer en meget betydelig værdi citat slut."

I brev af 16/7 2014 til nævnet præciserede selskabet, at den omtalte medaljon var erstattet som smykke nr. 13 på listen fra guldsmeden.

Nævnet er blevet forelagt et de omtalte billeder.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**1.1. Hvem dækker forsikringen?**
Sikrede er:
1.1.1.
Forsikringstageren og hans/hendes husstand.
Husstanden omfatter de familiemedlemmer, der bor hos forsikringstageren, herunder plejebørn og personer, der er gift med eller lever i fast parforhold med forsikringstageren, eller hans/hendes hjemmeboende børn. Bofællesskaber, der består af maksimalt 2 personer, sidestiller vi med fast parforhold.
Det er dog en betingelse, at disse personer er tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagerens adresse.

…

2.5.5. Dokumentation
For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler

13. 85612

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Er der tale om tyveri af et pengebeløb eller tyveri af smykker, vil kravet til klagerens dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse og smykkernes værdi. I sagen har guldsmeden opgjort den samlede værdi af de anmeldte smykker til 113.812 kr. uden medtagelse af halskæden til 62.000 kr. tilhørende klagerens eksmand.

Efter sin gennemgang af sagens materiale – herunder oplysningerne i politirapporten, de fremlagte billeder og vurderingen fra guldsmeden – finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der i forbindelse med indbruddet blev stjålet smykker til den anførte værdi. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt som sket, og kan på det foreliggende grundlag ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels