Ankenævnet for Forsikring

Den 20. oktober 2014 blev i sag nr. 85749:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse for så vidt angår en guldarmring fra Italien, et Bismark guldarmbånd, en guldring med en perle og to diamanter og et Ancher sølvarmbånd, der blev stjålet ved et indbrud i klagerens hus.

Klageren har henvist til en vurdering fra en guldsmed, hvor det fremgår, at de fire smykker har en samlet værdi på kr. 34.204.

Selskabet har opgjort erstatningen for de fire smykker til samlet kr. 16.109,79. Vedrørende guldarmringen fra Italien har selskabet anført, at erstatningen er opgjort skønsmæssigt i henhold til en vurdering fra selskabets guldsmed. Vedrørende de øvrige tre smykker har selskabet anerkendt vurderingen fra klagerens guldsmed, men har fratrukket en genleveringsrabat fra kontanterstatningen.

I klageskema af 4/2 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> ”Indbrud natten mellem den 18. og 19. juli 2013. Fremskaffelse af dokumentation og billeder af forsvundne ting og smykker, inkl. Underskreven vurdering af smykker hos Guldsmed … i …[by]. Anmeldelse til Alka. Jeg sendte spørgsmål til Alka første gang den 28. august, ingen svar. Ringede i 10 dage i træk til Alka for at følge op på mine spørgsmål. Ingen kontakt kun en optaget telefon. 22. september fik jeg tilsendt den første vurdering fra Alka, på nær guldring med røgkvartssten, guld armring fra Italien og inden nævnelse af kontantbeløbet på kr. 1.800 kr. Prøver igen at henvende mig pr. telefon, men uden held. 3. oktober kommer vurde-

ring af min guldarmring endelig. Stærkt utilfreds og efter igen at have prøvet at ringe skriver jeg et surt klagebrev den 29. oktober, hvor jeg stiller mig uforstående overfor vurdering og den manglende kontakt. Jeg rykker efterfølgende efter erstatning af kontantbeløbet – dem havde hun overset. Jeg rykker for vurdering af guldring med kvartssten – den havde hun glemt at sende til mig. Efterfølgende beder jeg Alka lave vurderingen om på Italiensk armring; guldring med røgkvarts; Bismark armbånd; lille guldring med perle og to diamanter; og på Ancher sølvarmbånd. Det vil Alka ikke, for som hun siger i en mail: at hun ikke kan forsvare det overfor sin chef. Jeg mister tålmodigheden og udfylder et evalueringsskema i november, hvor jeg giver Alka bundkarakter, og nævner at jeg vil klage over dem – sender Alka en mail med en linje at jeg vil klage. Pludselig er der interesse for at kontakte mig pr. telefon. Men vi får ikke fat i hinanden. Igen prøver jeg at ringe til Alka, forgæves, og den 4. december får jeg uden nærmere forklaring at vide at min klagesag er send videre til Taksatorfrontens kundeklageservice, og at jeg ville blive kontaktet. Uden at jeg er blevet kontaktet, eller har klaget får jeg at vide, at min klagesag nu er afgjort, og fordi jeg ikke har fremsendt bevis og dokumentation for mine smykker, får jeg ikke anden erstatning end der er givet i første omgang.
Og nu fremsender jeg hermed min klage.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
At Alka ændrer sin vurdering af følgende smykker til min guldsmeds vurdering: Guldarmring fra Italien; Bismark guldarmbånd; Guldring med perle og to diamanter; samt Ancher sølvarmbånd med bidsellås. To af smykkerne er arvesmykker og unikke, de kan ikke fås i dag og er mellem 60 og 80 år gamle. Derfor eksisterer kvitteringerne heller ikke længere."

Selskabet besvarede klageskemaet ved brev af 28/3 2014 til nævnet, og det fremgår bl.a.:

"Klager anmeldte telefonisk den 22. juli 2013, at hun havde været udsat for indbrud den 19. juli 2013. Alka Forsikring modtog klagers kosterliste via … selvbetjening den 30. juli 2013.

Sagen blev modtaget i selskabets taksator front den 14. august 2013 og taksator tog den 27. august 2013 kontakt til klager via mail og gjorde rede for erstatningsberegningen samt udbad sig yderligere dokumentation for nogle smykker.

Klager replicerede ved mail af 28. august 2013 og meddelte, at hun ikke var interesseret i genanskaffelse samt at hun ikke var i besiddelse af yderligere dokumentation samt knyttede bemærkninger til enkelte af taksators afsnit.

Ved mail af 22. september 2013 fremsendte taksator delvis erstatningsopgørelse, idet taksator fortsat afventede pris fra en anden guldsmed på enkelte af smykkerne. Taksator uddybede i mailen baggrunden for erstatningsfastsættelsen (selskabets genleveringspris for tilsvarende nye ting) og forklarede, hvorledes klager kunne bruge sin erstatning.

Ved mail af 3. oktober 2013 fremsendte selskabets taksator skønsmæssig erstatning for den italienske armring i form af ny erstatningsopgørelse. Armringen (foto) var vurderet af selskabets guldsmed, som havde taget udgangspunkt i stemplet på armringen 585 som betød at der var tale om 14 karat guld samt den af klager opgivne vægt og udtalte, at han kunne genlevere en tilsvarende armring med en vægt på 17 gram for 5.450 kr. og såfremt armbåndet skulle udføres i 18 karat guld blev genleveringsprisen 6.132 kr.

Klager replicerede ved mail af 9. oktober 2013, idet hun anfægtede 5 af de foretagne smykkevurderinger samt klagede over, at kontanter ikke var medtaget i opgørelsen og fremsatte derudover nogle generelle spørgsmål. Klager rykkede ved mail af 29. oktober 2013 for svar på sine spørgsmål.

Taksator beklagede den manglede besvarelse ved mail af 30. oktober 2013 og gennemgik ved mail af 2. november 2013 klagers spørgsmål - dels opgørelsen af de nævnte smykker dels klagers generelle spørgsmål.

Klager meddelte ved mail af 11. november 2013, at taksators svar på ingen måde havde ændret hendes syn på sagen og bad om, at taksator ændrede sine vurderinger under hensyntagen til genstandenes 'faktiske værdi'.

Herefter forsøgte både klager og taksator at få kontakt med hinanden, dog uden held, og på baggrund af klagers mail af 26. november 2013, hvor klager meddelte, at hun ville lade sagen gå i klagenævnet valgte selskabets taksator, at lade en kollega (afdelingens kundeklageansvarlige) gennemgå sagen.

Taksators kollega (som udover at være afdelingens klageansvarlige også er løsøretaksator) meddelte, ved brev af 10. december 2013, klager resultatet af sin gennemgang af sagen og fremsendte ny endelig erstatningsopgørelse samt orienterede om klageadgang.

…

Af Forsikringsaftalelovens § 37 fremgår det, at en genstands værdi ansættes til det beløb der efter priserne umiddelbart før forsikringsbegivenheden ville kræves til genanskaffelse af genstanden med rimeligt fradrag for værdiforringelse ved alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Udgangspunktet er således, at den sikrede skal havde en erstatning svarende til hvad det koster at genanskaffe genstanden og vel at mærke en genstand af samme art og beskaffenhed.

Selskabet er ikke forpligtet til at udrede større erstatning end hvad der kræves til den lidte skades dækning og affektionsværdi kan desværre ikke erstattes.

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.

…

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7 om erstatningsopgørelse fremgår, at Alka Forsikring kan vælge at erstatte det lidte tab ved reparation (ikke relevant), erstatte værdiforringelsen (ikke relevant), ved genlevering eller ved kontanterstatning.

Alka Forsikring har således i henhold til forsikringsbetingelserne ret til at genlevere de stjålne genstande. Såfremt betingelserne i afsnit 7.1.3. er opfyldt med nye tilsvarende genstande og hvis betingelserne ikke er opfyldt med tilsvarende brugte genstande, som i al væsentlighed svarer til de mistede. Alka Forsikring har i den henseende ret til at vælge leverandør, såfremt det kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Som det fremgår opgøres en kontanterstatning — såfremt den sikrede ikke ønsker genlevering — til den pris som Alka skal betale hos sin leverandør.

Det er naturligvis ikke et krav at forsikringstager genanskaffer mistede effekter hos den af Alka Forsikring anviste leverandør, men Alka er ikke forpligtet til at yde en større erstatning end, hvis det var tilfældet.

Forsikringstager kan dog ved at genanskaffe mistede genstande hos den af Alka anviste leverandør gøre brug af den rabat, som Alka ville have fået og får således en økonomisk fordel ved at bruge den af Alka anviste leverandør.

Klager har ikke ønsket genlevering og kontanterstatningen er opgjort på baggrund af nyværdien, jfr. afsnit 7.1.4.1.

…

Klager har fået vurderet de stjålne smykker hos Guldsmed … i …[by] - angiveligt ud fra fotos og klagers beskrivelse og for så vidt angik den italienske armring angiveligt ved fremvisning af en nogenlunde tilsvarende armring tilhørende et familiemedlem. For hovedparten af smykkerne har Alka Forsikring lagt denne vurdering direkte til grund for erstatningsopgørelsen. Hovedparten af smykkerne er således erstattet med Alka Forsikrings genleveringspris ud fra den af klager indsendte vurdering af nyprisen.

Alka Forsikring har accepteret både klagers dokumentation og klageres guldsmeds vurdering og - alene med undtagelse af den italienske armring - i det hele accepteret klagers opgørelse.

De smykker der fortsat eksisterer tvist om opgørelsen af, er ifølge klagen: guldarmbånd fra Italien, Bismark guldarmbånd, guldring med perle og to diamanter og Ancher sølvarmbånd.

Det italienske guldarmbånd er ifølge klager fra julen 1950. Armbåndet har en vægt på 16 gram og er udført i 18 karat guld. Klager/klagers guldsmed har angivet en nypris på 19.000 kr.

Der foreligger et foto i sagen af en guldarmring, men det er uvist om det er et foto af den stjålne armring eller blot af en tilsvarende armring. Fotoet er sammen med klagers oplysninger om armringen forelagt selskabets guldsmed. Denne udtalte, at det på fotoet var muligt, at se et stempel med tallet 585, hvilket ifølge guldsmeden var ensbetydende med at armringen var udført i 14 karat guld. Guldsmeden bekræftede, at han kunne genlevere en tilsvarende armring med en vægt på 17 gram for 5.450 kr. og såfremt armbåndet skulle udføres i 18 karat guld blev genleveringsprisen 6.132 kr. Alka Forsikring har taget udgangspunkt i kla-

gers oplysninger om, at armringen var af 18 karat guld og har tilbudt en kontanterstatning for armbåndet på 6.132 kr. svarende til selskabets genleveringspris.

For så vidt angår Bismark armbåndet er der tale om et armbånd fra 1956 i 14 karat guld med en bredde på 5,4 mm. Af klager/klagers guldsmed opgjort til en nypris på 6.954 kr. Alka Forsikring kan genlevere armbåndet for 3.857,08 kr., hvilket således er tilbudt klager i kontanterstatning.

Ancher sølvarmlænken er fra 1973 og har ifølge klager/klagers guldsmed en nypris på 3.750 kr. Alka Forsikring kan genlevere armbåndet for 2.520,71 kr., hvilket således er tilbudt klager i kontanterstatning.

Guldringen med perle og to diamanter er fra 1951 og har ifølge klagers/klagers guldsmeds vurdering en nypris på 4.500 kr. Der foreligger ikke dokumentation for ringen - ej heller foto - men selskabet har for så vidt angår denne ring lagt klagers/klagers guldsmeds vurdering til grund for erstatningen, men grundet klagers ønske om kontanterstatning fratrukket den genleveringsrabat som selskabet opnår hos sin leverandør.

På trods af det faktum, at der overvejende er tale om fotodokumentation og ikke for alle smykker, samt at det i sagens natur er vanskeligt, at konstatere art og lødighed ud fra fotos, har Alka Forsikring for alle de stjålne genstande lagt klagers forklaringer til grund for erstatningsopgørelsen samt lagt de af klager anførte nypriser til grund for erstatningsopgørelsen (med undtagelse af den italienske armring).

Selskabets guldsmed har forklaret, at sådanne armringe ikke længere er gængse på markedet i Danmark, men fortsat er forholdsvis almindelige i Italien, og at han vil kunne genanskaffe en tilsvarende armring fra en italiensk leverandør.

…

For så vidt angår taksators manglede opgørelse af mistede kontanter skal det bemærkes, at disse ikke fremgik af klagers første koster liste. Da klager ved mail af 9. oktober 2013 gør opmærksom på, at der mangler erstatning for kontanter fremsendes - sammen med en uddybende forklaring vedrørende erstatningsfastsættelsen for 5 af smykkerne - den 2. november 2013 ny erstatningsopgørelse, hvor de mistede kontanter er medtaget.

Det er beklageligt, at behandlingen af sagen har trukket så langt ud som tilfældet er. Selskabets taksator har taget kritikken til sig men tilføjer, at hun mange gange i sagens forløb har forsøgt at kontakte klager telefonisk og lagt besked på klagers telefonsvarer uden held, hvorefter taksator overgik til at benytte mails.

Da klager i en mail nævnte, at hun ville gå til klagenævnet og taksator ikke umiddelbart kunne se en løsning på sagen bad taksator, i et forsøg på at imødekomme klager, en kollega om at gennemgå sagen.

Det kom bag på selskabet og selskabets taksator at klager blev fortørnet over dette tiltag, idet det udelukkende var ment som en service, og vi er kede af, at klager ikke opfattede det som sådan."

I sit brev af 6/5 2014 til nævnet fremkom klageren med supplerende kommentarer til sagen, og det er bl.a. anført:

”Da smykkerne er mellem 60 og 80 år gamle, og et af dem er købt i Italien eksisterer kvitteringerne ikke længere. Jeg er desværre en af dem, der har begået den store fejl ikke at have fået dem vurderet, da minderne er mere værd for mig. Men det gør dem jo ikke mindre værdifulde. De er fra en tid hvor man lavede den ægte vare.

Jeg havde både min mor og min mors tilsvarende armring med hos guldsmeden, hvilket også er skrevet på guldsmedens vurdering "Har set mors". Udelukkende med det formål at give min guldsmed det bedste udgangspunkt for vurderingen. Guldsmed … har en dame fastansat, som laver vurderinger hver dag for to andre forsikringsselskaber, så de var ikke tilfældigt valgt. Den guldsmed, hvor min morfar købte de fleste af smykkerne, lukkede for omkring 20-30 år siden, da ingen arvinger ville overtage. At vælge dem, havde jeg fundet logisk i denne sammenhæng, hvis de havde eksisteret i dag.

…

Hvor får Alka ’julen 1950’ fra? Armringen er købt på en sommerferietur.

…

… Ja, jeg var fortørnet. Fortørnet og frustreret over den lange sagsbehandling, den manglende kommunikation, at jeg hele tiden skulle have forståelse for at vedkommende havde travlt med stormen i oktober, de glemte kontanter, og at jeg måtte rykke for vurderingen af min store guldring med røgkvartssten, som de også havde glemt - denne forglemmelse er heller ikke nævnt i Alkas svar på min klage.”

I brev af 3/6 2014 til nævnet anførte selskabet bl.a.:

”For så vidt angår klagers bemærkning under punkt 3 skal vi beklage misforståelsen. Det fremgår af den indsendte opgørelse fra forsikringstager, at anskaffelsesdatoen for armbåndet er ’jul 1950’ deraf misforståelsen.

…

Vi skal for god ordens skyld bemærke, at der ikke på noget tidspunkt har været rejst tvivl om klagers ærlighed.

Alka Forsikring har da også accepteret både klagers dokumentation og klageres guldsmeds vurdering og - alene med undtagelse af den italienske armring - i det hele accepteret klagers opgørelse.”

Nævnet har endvidere modtaget klagerens brev af 22/6 2014, selskabets brev af 27/6 2014 samt diverse fotos af smykker.

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelserne:

”7. Erstatningsopgørelse
7.1. Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Alka kan vælge at erstatte tabet på en af følgende måder:
Reparation, jf. punkt 7.1.1.,
Erstatte værdiforringelsen, jf. punkt 7.1.2.,

Genlevering, jf. punkt 7.1.3.,
Kontanterstatning, jf. punkt 7.1.4.

…

7.1.3. GENLEVERING
7.1.3.1. Alka fremskaffer eller leverer identiske genstande, som dem der er beskadiget eller stjålet, hvis det kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.
…
7.1.3.4. Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan Alka levere tilsvarende nye genstande. Ved "tilsvarende genstande" forstås genstande, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de genstande som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om genstande af samme fabrikat eller mærke.
7.1.3.5. Ønsker sikrede ikke genlevering udbetaler Alka kontanterstatning. Kontanterstatningen opgøres til den pris, Alka skal betale hos Alkas leverandør.

7.1.4. KONTANTERSTATNING
7.1.4.1. Nyværdierstatning
Der ydes en kontanterstatning, svarende til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande, såfremt de beskadigede eller stjålne genstande er indkøbt som nye og mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet og i øvrigt ubeskadigede på skadetidspunktet.

Ved 'tilsvarende genstande' forstås genstande, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de genstande som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om genstande af samme fabrikat eller mærke.

7.1.4.2. Dagsværdierstatning
Er betingelserne for nyværdierstatning (jf. punkt 7.1.4.1.) ikke opfyldt beregnes erstatningen som nyværdierstatning (jf. punkt 7.1.4.1.) men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun gældende, 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 Alka ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, det er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.

…

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 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, 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."

Nævnet udtaler

Indledningsvist bemærker nævnet, at det påhviler klageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

Ifølge forsikringsbetingelserne har selskabet ret til at levere genstande tilsvarende de bortkomne, hvis identiske genstande ikke kan leveres. Ved 'tilsvarende genstande' forstås genstande, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de genstande som skal erstattes. Selskabet er berettiget til at fratrække en genleveringsrabat ved udbetaling af kontanterstatning, såfremt klageren afviser genlevering.

Nævnet bemærker, at selskabets fradrag af en genleveringsrabat forudsætter, at genlevering faktisk kan finde sted hos en af selskabet anvist forhandler, og at genleveringen kan ske til de opgjorte priser, som selskabet har lagt til grund for erstatningsudmålingen.

Det fremgår af sagen, at selskabet for så vidt angår tre af smykkerne - Bismark guldarmbånd, guldring med perle og to diamanter og Ancher sølvarmbånd – har opgjort erstatningen på baggrund af den vurdering, som klageren selv har indhentet hos en guldsmed, fratrukket selskabets genleveringsrabat. Selskabet har oplyst, at de tre smykker kan genleveres, hvilket klageren har afvist.

Selskabet har foretaget en skønsmæssig opgørelse af erstatningen for det fjerde smykke – en guld armring fra Italien – og har tilbudt klageren en erstatning på kr. 6.132, svarende til det beløb, som selskabets guldsmed har oplyst at kunne genlevere en tilsvarende Italiensk armring til.

9. 85749

Klageren har afvist genlevering af en tilsvarende armring, og har anført, at armringen skal erstattes med kr. 19.000, svarende til den vurdering, som klagerens guldsmed har foretaget på baggrund af en forevisning af en tilsvarende armring tilhørende klagerens mor.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den italienske armring har en højere værdi end den af selskabet skønsmæssigt fastsatte.

Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets oplysning, om at smykker tilsvarende de stjålne kan genleveres til de oplyste priser hos en af selskabet anvist forhandler, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand