Ankenævnet for Forsikring

Den 24. september 2014 blev i sag nr. 86017:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Danske Forsikring. Han klager over det af selskabet fastsatte erstatningsbeløb for tre guldsmykker, som han anmeldte stjålet ved et indbrud den 20/11 2013.

Selskabet har udbetalt omkring 80.000 kr. i erstatning, hvoraf de 21.000 kr. vedrører de nævnte smykker. Selskabet har afvist at forhøje erstatningsbeløbet under henvisning til, at klageren - udover nogle fotos samt en skitse – ikke har dokumentation for smykkerne. Det er selskabets vurdering, at fotos hverken dokumenterer ægthed, karat, vægt eller ejerskab, og at en skitse i endnu mindre grad dokumenterer, at der skulle være tale om unika.

Klageren gør gældende, at smykkerne havde en værdi på 54.600 kr. og har i klageskema af 27/3 2014 til nævnet anført følgende:

> ”Vi havde indbrud i november og mistede i den forbindelse en del smykker mv. Vi har siden haft dialog med Danske Forsikring/Topdanmark om erstatningsbeløbene for de forskellige stjålne ting.
>
> Vi var dog ikke tilfredse med erstatningsbeløbene for vores guldsmykker, og derfor indhentede vi en second opinion fra guldsmed ... Vi viste billeder og tegninger af smykkerne til hende, og vi sammenlignede med andre tilsvarende smykker. [Guldsmeden] har endvidere et vist kendskab til vores smykker, fordi hun har udført nogle smykker for os og repareret andre af vores smykker. På den baggrund udarbejdede hun vurderinger af de stjålne guldsmykker.

Guldsmedens uafhængige vurdering viste, at erstatningsbeløbene på de dyreste guldsmykker bør være væsentligt højere end Topdanmarks vurderingsmand havde anvist. Efter at vi forelagde [guldsmedens] vurderinger for forsikringsselskabet, fik vi hævet nogle af beløbene. For de tre mest kostbare smykker er forsikringsselskabet dog kun indstillet på at give 34 - 42% af [guldsmedens] vurdering af smykkernes genanskaffelsesværdi. Det vil ikke være muligt for os at genindkøbe smykker som er på samme niveau som de stjålne. Fx vil det slet ikke være muligt at købe guldmanchetknapper i den pågældende størrelse til det beløb forsikringsselskabet vil erstatte med - selvom der ikke regnes med nævneværdigt guldsmedearbejde. Derfor er vi ikke indstillet på at acceptere erstatningsbeløbene for de tre smykker.

Derfor indsendte vi en klage til forsikringsselskabets klageansvarlige, som dog afviste vores krav. Blandt andet med henvisning til, at vi ikke kan fremvise kvitteringer eller certifikater. To af smykkerne er arvestykker, så dem har vi i sagens natur ikke kvitteringer for. Vi har dog fotos af to af smykkerne og en skitse med mål for det tredje.

Det drejer sig om:
- cordelkæde 14 kt guld ca 3.5 mm udvendig, ([guldsmed] 12.000, Topdanmark 5.000)
- Håndlavede guldmanchetknapper unika med monogram ([guldsmed] 17.600, Topdanmark 6.000). Udarbejdet af omsmeltet rent gammelt guld.
- Unik guldhalskæde lidt tyk snoet med en masse små dekorationer ([guldsmed] 25.000 kr, Topdanmark 10.000 kr)

Vi har fremsendt billeddokumentation for de to guldkæder og tegning med mål af manchetknapperne til forsikringsselskabet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
En rimelig erstatning for de tre smykker - fx 75% af den sum Guldsmed … har anslået."

Heroverfor har selskabet i brev af 6/5 2014 til nævnet gjort følgende gældende:

"Forsikringsforholdet
Klager har aftalt indboforsikring i Danske Forsikring. Forsikringen er aftalt på vilkår DF20019-1 med en forsikringssum på 872.000 kr.

Særlige private værdigenstande herunder smykker samt ting af guld og sølv er dækket med op til 15 % af forsikringssummen, det vil sige med 131.000 kr.

Hvad er klager utilfreds med
Den 20. november 2013 var klager udsat for indbrud og fik i den forbindelse stjålet en del smykker.

Selskabet har udbetalt erstatning i sagen, men klager er utilfreds med erstatningen for 3 specifikke smykker.

…
Klager skal dokumentere/sandsynliggøre sit krav
Det påhviler klager som kravstiller selv at dokumentere/sandsynliggøre sit krav. Det følger af gældende forsikringsret og af forsikringsvilkårenes pkt. 7.6.

Hvis klager ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi enten helt afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Klager har ikke dokumenteret/sandsynliggjort kravet
Klager har fremsat krav om erstatning for smykker for i alt ca. 115.000 kr., hvoraf vi allerede har udbetalt omkring 80.000 kr.

Klager har specificeret sit krav for de tre smykker på følgende måde:

1. En cordelkæde 14 kt guld, ca. 3,5 m.m. udvendig. Guldsmed … har vurderet kæden til 12.000 kr. Topdanmark har udbetalt 5.000 kr. i erstatning.

2. Håndlavede guldmanchetknapper, unika med monogram. [Guldsmeden] har vurderet manchetknapperne til 17.600 kr. Topdanmark har udbetalt 6.000 kr. i erstatning.

3. Unik guldhalskæde lidt tyk snoet med en masse små dekorationer. [Guldsmeden] har vurderet kæden til 25.000 kr. Topdanmark har udbetalt 10.000 kr. i erstatning.

Klager har ingen egentlig dokumentation for smykkerne men har vedlagt fotos af smykke 1 og 3 samt en skitse over guldmanchetknapperne, smykke 2. Derudover har klager henvist til en såkaldt vurdering, som er udarbejdet af guldsmed...

Fotos alene dokumenterer imidlertid hverken ægthed, karat, vægt eller ejerskab og det gør en skitse heller ikke og de dokumenterer endnu mindre, at der skulle være tale om unika.

Differencen mellem klagers krav og den erstatning, som selskabet har godkendt og udbetalt, skyldes for så vidt angår smykke 2 og 3, at der ifølge klager skulle være tåle om unika. Klager har imidlertid ikke dokumenteret, at der skulle være tale om unika.

Klager gør overfor Ankenævnet gældende, at de har vist tegninger og fotos af smykkerne for guldsmed … og at deres krav er baseret på guldsmedens vurdering. Klager gør i den forbindelse gældende, at [guldsmeden] skulle have et vist kendskab til klagers smykker, da hun tidligere har udført nogle smykker for dem og endvidere har repareret nogle af deres smykker.

Vi har været i kontakt med [guldsmeden] i sagens anledning. Hun oplyser, at ingen af de tre smykker er lavet af hende og de er heller ikke købt hos hende.

Hun kan heller ikke bekræfte, at hun har set netop disse tre smykker, selvom klager har været kunde hos hende gennem flere år. Hun har således udarbejdet den såkaldte vurdering alene ud fra fotos og kundens forklaringer.

Klagers krav for de tre smykker er af en sådan størrelse, nemlig omkring 45.000 kr. at vi mener os berettiget til at stille større krav til klagers dokumentation end blot et foto og en skitse.

Vi har udbetalt en erstatning for de tre smykker, som en baseret på matchende priser i standardvarer og ikke unika. På det foreliggende grundlag kan vi ikke tilbyde at udbetale yderligere."

Klageren har i brev af 23/5 2014 til nævnet påpeget følgende:

"Selskabets resume af sagen indeholder desværre nogle argumenter, der skævvrider situationen. Det bliver vi nødt til at kommentere på.

De erstatningsbeløb, som selskabet er villig til at betale, er alt for lave for de pågældende tre smykker – uanset om det er unika eller ej.

Vi bad guldsmed … give os en uafhængig vurdering af smykker ud fra fotos og vores beskrivelser for at få en second opinion, da vi vurderede, at selskabet satte beløbene alt for lavt. Vi gjorde i praksis det, at vi i guldsmedebutikken fandt nye smykker i samme materialer og samme "vægtklasse". Vi gik altså ikke ud fra, at de stjålne smykker skulle erstattes med smykker, der var magen til – eller med tilsvarende håndværksmæssig tilvirkning. Og de priser vi fik opgivet fra guldsmeden bekræftede vores mistanke.

Fx vil det være ganske umuligt at anskaffe sig guldmanchetknapper i samme størrelse og vægt som de stjålne for 6000 kr – uanset om man går efter nogen, der er helt enkle. Og spørgsmålet om hvorvidt de er ægte guld – hvis det er det selskabet i virkeligheden betvivler – har vi svaret på over for selskabet: Manchetknapperne er en bryllupsgave fra … bedsteforældre – fremstillet i 1991 af omsmeltet gammelt familie-guld. Hvis der er brug for sandhedsvidner i den forbindelse, er der adskillige vidner i familien.

På basis af guldsmedens vurdering virker det på os som om selskabet bevidst prøver at slippe billigere, selv om fakta taler for væsentligt højere erstatningssummer for de tre guldsmykker. Og det er det vi ønsker, at Ankenævnet for Forsikring tager stilling til."

Hertil har selskabet i brev af 23/6 2014 til nævnet bemærket følgende:

"Som vi tidligere har gjort opmærksom på, så er vurderingen fra [guldsmeden] udarbejdet - for smykke 1 og 3' s vedkommende - på baggrund af fotos og klagers forklaring - og for manchetknappernes vedkommende alene ud fra en skitse samt kundens forklaring. [Guldsmeden] har ikke kunnet bekræfte, at hun har set netop disse smykker og hun har således hverken kunnet bekræfte ægthed, vægt, karat eller værdi.

Vi har udbetalt en erstatning for de tre smykker, som er baseret på matchende priser i standardvarer. På det foreliggende grundlag kan vi ikke tilbyde at udbetale yderligere."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"Indboforsikringen
3 Hvilke genstande er dækket
Forsikringen dækker - med de i afsnit 3-6 nævnte begrænsninger - nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem.

…
3.4. **Særlige private værdigenstande**
Som særlige private værdigenstande anses:

- Frimærkesamlinger
- Ting, af guld, platin eller sølv *)
- Møntsamlinger
- Perler *)
- Smykker
- Ædelstene *)

…

7. Erstatningsopgørelsen
7.1. *Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Danske Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:*

…
7.1.3.
Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identisk med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

For genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadestidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, d.v.s. genstande som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos den leverandør, Danske Forsikring har anvist.

For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle, kan Danske Forsikring erstatte med brugte identiske genstande:

– Guld- og sølvvarer
– Smykker, som er købt som brugte
– Porcelæn, inkl. platter
– Lamper
– Glasvarer

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos en leverandør, Danske Forsikring har anvist.

…
7.6. **Dokumentation**
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 anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren 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 og hvad prisen er. 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 Danske Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler den forsikrede at påvise størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren den 20/11 2013 anmeldte et indbrudstyveri af en del smykker, heriblandt to guldhalskæder og nogle specialfremstillede guldmanchetknapper. I forbindelse med klagerens anmeldelse til selskabet har han fremsendt fotos samt en skitse af manchetknapperne. Han har også vedlagt en guldsmeds uafhængige vurdering af smykkerne.

Klageren har fået udbetalt ca. 80.000 kr. i erstatning, hvoraf de 21.000 kr. vedrører de nævnte smykker. Klageren gør gældende, at tilsvarende smykker som de stjålne ikke kan genanskaffes for den erstatning selskabet har udbetalt.

Selskabet har afvist at forhøje erstatningsbeløbet under henvisning til, at det ikke finder klagerens krav tilstrækkelig dokumenteret.

Da klageren baserer sit erstatningskrav på, at der er tale om særligt værdifulde genstande i form af en cordelkæde af guld, en unika guldhalskæde og nogle specialfremstillede guldmanchetknapper, finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at stille skærpede krav til klagerens dokumentation for sit krav. Efter en gennemgang af sagen, finder nævnet, at det ikke kan kritiseres, at selskabet på grund af den foreliggende dokumentation har fastsat erstatningen skønsmæssigt baseret på matchende priser for standardvarer som sket. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

7. 86017

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund