Den 3. december 2014 blev i sag nr. 86231:

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 :

_____

Forsikringstagerne har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. De klager ved deres advokat over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrudstyveri.

Klagerne anmeldte, at der den 20/3 2013 havde været indbrud i deres lejlighed, hvorved der var stjålet en række genstande. Selskabet udbetalte erstatning, herunder et skønsmæssigt fastsat beløb på 11.000 kr. for smykker med henvisning til, at klagerne ikke har dokumenteret deres fulde krav.

Klagernes advokat har i brev af 9/5 2014 til nævnet bl.a. anført:

> "Mine klienter har til Alm. Brand anmeldt et erstatningskrav for så vidt angår de omhandlede smykker på (modværdien af) 12.500 EU, hvoraf Alm. Brand - efter en længere korrespondance - har udbetalt kr. 11.000,00 inden fradrag af selvrisiko.
>
> Alm. Brand har afvist at udbetale yderligere erstatning under henvisning til, at mine klienter ikke har dokumenteret at have haft smykker af den værdi, som er opgivet til forsikringsselskabet.
>
> Alm. Brand har under sagsforløbet udbedt sig en lang række oplysninger og dokumentationer, som mine klienter og jeg efter bedste evne har fremskaffet.
> ...
> **Sagsfremstiling:**
>
> Ved et indbrud i 2012 fik mine klienter stjålet smykker og andet løsøre for et betydeligt beløb. Blandt andet på grund af maksimum for forsikringsdækningen for så vidt angår guld og sølv

udbetalte Alm. Brand alene delvis erstatning med kr. 62.016,76 efter fradrag af selvrisiko (bilag 8 + 10).

Erstatningsbeløbet er indgået på [klagerens, mandens] konto i Nordea Bank Danmark A/S den 20.09.2012 (bilag 11).

I forbindelse med forsikringssagen anbefalede Alm. Brand mine klienter at supplere deres hidtidige indboforsikring med en udvidet guld- og sølvdækning, hvilken anbefaling forsikringstagerne fulgte, jfr. policen af 25.10.2012 (bilag 8).

Den 01.10.2012 rejste mine klienter på familiebesøg i Serbien, hvorfra de rejste retur den 12.10.2012. [Klagerens, kvindens] pas er forsynet med et indrejsestempel den 01.10.2012 i Beograd (hun er dansk statsborger), mens [klagerens, mandens] pas er forsynet med et udrejsestempel den 01.10.2012 i ... og et udrejsestempel den 12.10.2012 i Beograd (han er serbisk statsborger) (bilag 14).

Flybilletter er købt hos Norwegian og bogført på [klagerens, mandens] konto i Nordea Bank Danmark A/S den 02.10.2012 (bilag 11).

Inden afrejsen vekslede mine klienter kr. 60.003,90 til EU og medbragte derudover et beløb i danske kroner, bl.a. hidrørende fra salget af en bil (bilag 11 + 12), og som er vekslet i Serbien.

Under besøget i Serbien købte de af et familiemedlem, ..., de omhandlede smykker for 12.500 EU, som erstatning for de stjålne.

Smykkerne var ifølge det oplyste en forlovelsesgave, som på grund af en brudt forlovelse - efter serbisk skik - var leveret tilbage til familien.

Som det formentlig vil være Ankenævnet bekendt, er det blandt befolkningsgrupper på Balkan almindeligt - og formentlig forbundet med status - at investere i og gå med dyre smykker.

Mine klienter har fra ... dels indhentet en bekræftelse på hans salg af smykkerne til dem, dels kvittering for familiens køb af smykkerne i 2009 (bilag 13 + 9).

Smykkerne er vist på de 4 fotografier af mine klienter og deres søn ... og svarer nøje til beskrivelsen i ovennævnte bilag (bilag 15).

I forbindelse med forsikringssagen har mine klienter den 27.03.2013 - på baggrund af fotografierne - fået smykkerne vurderet hos Plaza, ..., til kr. 109.235,00 (bilag 16).

Ifølge betingelserne til den omhandlede familieforsikring punkt 2.5.5 skal sikrede kunne dokumentere **eller sandsynliggøre,** at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Mine klienter har - udover enhver rimelig tvivl - sandsynliggjort, at disse betingelser er opfyldt.

På denne baggrund anmoder jeg Ankenævnet om at træffe afgørelse om, at Alm. Brand skal udbetale yderligere erstatning til mine klienter op til modværdien af 12.500 EU."

Selskabet har i brev af 4/8 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagens forløb**
Da forsikringstageren anmelder tyveriet, bliver det oplyst, at hoveddøren til opgangen er brækket op, og døren ind til lejligheden er sparket ind.

I politirapporten står der, at politiet bruger dørtelefonen for at komme ind i opgangen, da hoveddøren er låst. Der kunne ikke konstateres skade på døren til opgangen.

Ved vores taksator besigtigelse, oplyser forsikringstager at døren til opgangen formentlig har stået åben, og det derfor alene, er døren til lejligheden, der er sparket ind.

Da vi forholder forsikringstager disse forskellige forklaringer, oplyser forsikringstager, at det må vi have misforstået ved anmeldelsen.

Der er stjålet forskellige genstande, deriblandt smykker, som er købt af forsikringstagers onkel.

Selskabet beder om dokumentation for de stjålne smykker, men forsikringstager har intet.

Vi får nogle fotos og efterfølgende fremskaffes en håndskrevet seddel fra forsikringstagers onkel, som skulle bekræfte købet af smykkerne. Vi får fortsat oplyst, at der ikke kan fremskaffes originale købskvitteringer.

Smykkerne er derfor erstattet skønsmæssigt med 11.000 kr.

Vi har bemærket, at der til Ankenævnet er sendt kopi af købskvitteringer, som skulle være for de stjålne smykker.

Sagens begrundelse
Når forsikringstager anmelder en skade til selskabet, så er det forsikringstager der skal dokumentere eller sandsynliggøre, at begivenheden har fundet sted og at kravets omfang og størrelse er som oplyst.

Forsikringstager har tidligere haft et tyveri, hvor forsikringstager ikke kunne fremskaffe dokumentation for de stjålne smykker. I den forbindelse gjorde vores taksator forsikringstager opmærksom på vigtigheden af, at gemme dokumentation for genkøb af smykkerne eller få dem vurderet af en guldsmed. Samtidig fik forsikringstager oplyst, at fotos alene ikke dokumenterer smykkernes karat, vægt, ægthed og værdi.

Ved gennemgang af sagen til Ankenævnet er det konstateret, at der ved en fejl er trukket selvrisiko for begge udbetalinger, som er sket til forsikringstager. Dette er naturligvis en fejl og vi vil udbetale den ene selvrisiko på 1.157 kr. Beløbet vil blive indsat på forsikringstagers NemKonto.

En guldsmed har efter tyveriet vurderet smykkerne ud fra fotos. Guldsmeden kendte ikke smykkerne i forvejen og kan derfor heller ikke bekræfte karat, vægt eller længde på hals- eller armbånd, men er alene vurderet ud fra fotos - advokatens bilag nr. 15 - og forsikringstager egen oplysninger.

Ved vores første besigtigelse fik vi oplyst, at der ikke var udfærdiget et købsdokument for deres køb af smykkerne.

Vi har gennem hele sagsforløbet, forsøgt at få dokumentation for de stjålne smykker, hvilket forsikringstager hele tiden har oplyst, at dette ikke var muligt, da smykkerne var købt privat og sælgeren - forsikringstagers onkel - ikke var i besiddelse af dokumentation.

Herefter fik forsikringstager en håndskrevet seddel fra onklen, som skulle bekræfte salget af smykkerne.

Vi har gennem hele sagsforløbet fået oplyst, at der ikke forefindes købskvitteringer af smykkerne.

Forsikringstager har til Ankenævnet medsendt kopier af købskvitteringer, der skal være for de smykker, som er købt af onklen.

Det er med stor undren, at det nu er lykkes onklen at fremskaffe dokumentation for smykkerne, da dette ikke tidligere har været muligt.

Selskabet finder, på grund af hele sagsforløbet, det ikke sandsynliggjort, at der er tale om dokumentation for nøjagtig de smykker, som forsikringstager skulle have.

Det skal oplyses, at købskvitteringerne og købssedlen er oversat af forsikringstager selv.

For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, hvis det kan dokumenteres eller sandsynliggøres, at den fremsendte dokumentation rent faktisk stammer fra det oprindelige køb af de stjålne smykker, så bør sagen ikke afgøres af Nævnet, da det er nye oplysninger som alene er sendt til Nævnet, uden vi har haft mulighed for at behandle og undersøge sagen yderligere.

Konklusion
Vi finder det ikke værdien af smykkerne sandsynliggjort. Det dokumentation som er fremsendt sandsynliggør ikke smykkernes karat, vægt, ægthed eller værdi, hvorfor vi alene har opgjort erstatningen skønsmæssigt."

Klagerens advokat har i brev af 3/9 2014 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Forsikringsselskabet har anerkendt erstatningspligten, hvorfor Ankenævnet bedes se bort fra alle kommentarer til det begåede indbrud.

Endvidere anmoder jeg Ankenævnet om alene at afgøre sagen på grundlag af det skriftlige materiale og se bort fra selskabets oplysninger om, hvad der måtte være oplyst af eller til forsikringstagerne, idet mine klienter ikke er enige i selskabets beskrivelse heraf.

For så vidt angår selskabets krav om dokumentation er det forsikringstagerne og min oplevelse, at selskabet, hver gang vi har forsøgt at imødekomme dokumentationskravene, blot er fremkommet med yderligere krav.

De oprindelige købskvitteringer vedrørende smykkerne (bilag 9 og 10) er fremsendt til Alm. Brand med brev af 09.01.2014 (bilag 6), og selskabet har ikke fremsat indsigelse mod den uautoriserede oversættelse."

Klagerens advokat har fremlagt et bilag, hvoraf det fremgår:

5. 86231

"En Serbisk købt kontrakt på guld smykker.

Måneder oktober 2012

Jeg ... solgte min guld i oktober mdr 2012 til [klagerne]

1. 18.karat Kvinder halskæde med blå og hvid sten 50gr.
2. 18.karat Kvinder armbånd lang 46gr.
3. 14.karat Mænd halskæde 50 cm 41gr.
4. 2 mændering på 14 karat en med sten og en uden sten.

Samlet beløb i alt 12.500 Euro.

Underskrift ..."

Af smykkevurdering fra guldsmed af 27/3 2013 fremgår bl.a.:

"

ANG. SMYKKEVURDERING.

*	1 STK 18KT GULDCOLLIE M. STEN Ca 47GR.	37500kr
*	1 STK 18KT GULDARMBÅND Ca. 38GR.	30950kr
*	1 STK 14KT HR. GULDRING M. STEN	6495kr
*	1 STK 14KT HR. GULDRING	6295kr.
*	1 STK 14KT GULDCOLLIE 50CM. Ca 40GR.	27995kr
	I ALT.	109235kr.

VURDERINGEN ER SKET UD FRA KUNDENS ANVISNING OG BILLEDER
PRISERNE ER I NUTIDSKRONER.

"

Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

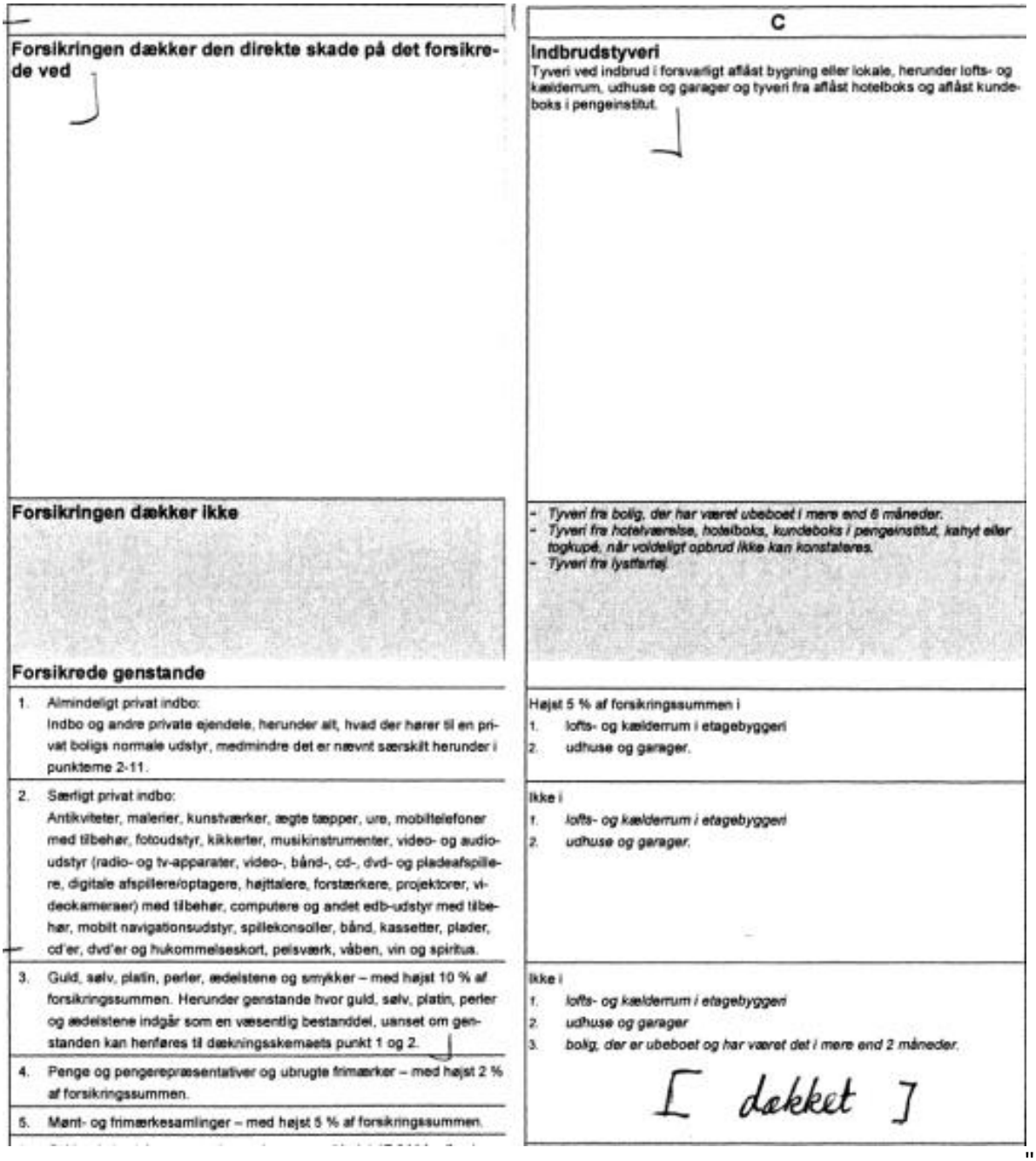
"**Udvidet guld og sølvdækning**

Uanset forsikringsbetingelsernes bestemmelser, er dækningen for guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker udvidet med det under forsikringssum nævnte beløb."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

" ☐ Dækket
☐ Ikke dækket

6. 86231



	C
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved	**Indbrudstyveri** Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, herunder lofts- og kælderrum, udhuse og garager og tyveri fra aflåst hotelboks og aflåst kundeboks i pengeinstitut.
Forsikringen dækker ikke	- *Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder.* - *Tyveri fra hotelværelse, hotelboks, kundeboks i pengeinstitut, kahyt eller togkupé, når voldeligt opbrud ikke kan konstateres.* - *Tyveri fra lystfartøj.*
Forsikrede genstande	
1. Almindeligt privat indbo: Indbo og andre private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, medmindre det er nævnt særskilt herunder i punkterne 2-11.	Højst 5 % af forsikringssummen i 1. lofts- og kælderrum i etagebyggeri 2. udhuse og garager.
2. Særligt privat indbo: Antikviteter, malerier, kunstværker, ægte tæpper, ure, mobiltelefoner med tilbehør, fotoudstyr, kikkerter, musikinstrumenter, video- og audioudstyr (radio- og tv-apparater, video-, bånd-, cd-, dvd- og pladeafspillere, digitale afspillere/optagere, højttalere, forstærkere, projektorer, videokameraer) med tilbehør, computere og andet edb-udstyr med tilbehør, mobilt navigationsudstyr, spillekonsoller, bånd, kassetter, plader, cd'er, dvd'er og hukommelseskort, pelsværk, våben, vin og spiritus.	Ikke i 1. *lofts- og kælderrum i etagebyggeri* 2. *udhuse og garager.*
3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker – med højst 10 % af forsikringssummen. Herunder genstande hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden kan henføres til dækningsskemaets punkt 1 og 2.	Ikke i 1. *lofts- og kælderrum i etagebyggeri* 2. *udhuse og garager* 3. *bolig, der er ubeboet og har været det i mere end 2 måneder.*
4. Penge og pengerepræsentativer og ubrugte frimærker – med højst 2 % af forsikringssummen.	[dækket]
5. Mønt- og frimærkesamlinger – med højst 5 % af forsikringssummen.	

"

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerne anmeldte, at de havde haft indbrud i deres lejlighed den 20/3 2013, hvorved der bl.a. var blevet stjålet smykker for €12.500. Selskabet har udbetalt 11.000 kr. med henvisning til, at klagerne ikke har dokumenteret deres krav.

7. 86231

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise dets størrelse og rigtighed. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke på det foreliggende grundlag har dokumenteret deres krav, og nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand