Ankenævnet for Forsikring

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 86295:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en landboforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren anmeldte, at der den 3/4 2013 var indbrud i hans hjem, og at der i denne forbindelse bl.a. blev stjålet smykker. Klageren er uenig i selskabets erstatningsopgørelse for så vidt angår 2 alliancering, et korsvedhæng med brillanter samt smykker købt hos et auktionshus.

Selskabet har opgjort erstatningen for de stjålne smykker til samlet kr. 518.480. Selskabet har anført, at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med selskabets genanskaffelsespriser, og at klageren ikke har dokumenteret, at smykkerne har en højere værdi end den allerede godkendte erstatning. For så vidt angår smykkerne købt hos et auktionshus har selskabet anført, at de fremlagte certifikater ikke kan tillægges værdi, hvorfor værdien af smykkerne er fastsat skønsmæssigt.

I forbindelse med sagens behandling for nævnet har klageren accepteret selskabets erstatning for en koralhalskæde købt i Kroatien, hvorfor denne del af klagen er udgået.

I klageskema af 31/5 2014 med brev af 29/5 2014 til nævnet har klageren bl.a. oplyst:

"Skadeslisten omfatter 18 numre, og den overvejende del er blevet løst efter et omfattende arbejde med at dokumentere og vurdere de stjålne smykker.

Alle skadesgenstande er blevet dokumenteret - og dokumentationen er accepteret af Topdanmark.

Vi har dog måttet igennem adskillige langvarige klage- og forhandlingsprocedurer for at få Topdanmark til bl.a. at foretage simple men relevante og overkommelige kontakter til f.eks. juvelerer der har haft smykkerne til rensning eller reparation, og som derfor har kunnet give en faglig førstehåndsvurdering og dokumentering.
...
Tilbage står tre områder, som ikke er blevet erstattet tilfredsstillende:

1. Smykke nr. 15 i erstatningslisten - 2 stk. bril. alliancering i hvid- og rødguld - lavet af guldsmed ... Ringene er samlet blevet erstattet med 17.508,75 kr. men genfremstilling i dag vil ifølge vurdering af ... koste ca. 30.000 kr. - pr. stk.! (skriftligt tilbud haves). Og det skal påpeges at der ved genfremstilling er forskel - både kvalitetsmæssigt og vurderingsmæssigt - på en ... ring og en almindelig kopi fremstillet af andre guldsmede. Vi har faktisk allerede haft dårlige erfaringer med smykker fremstillet af ... i denne sammenhæng.

2. Smykke nr. 18 - kors vedhæng m. bril. Og safirer - er blevet erstattet med 15.000 kr., men kan slet ikke generhverves for denne sum. Den koster langt mere - og der bør laves en fornyet vurdering på grundlag af de meget tydelige billeder som vi har fundet frem.

3. Herudover tilbagestår en principiel - og dermed også økonomisk - uenighed vedr. fem stjålne smykker - alle købt hos firmaet ... - ved. Indehaver ... (fire punkter på skadeslisten, men det ene nummer omfatter to sæt øreringe).

Vedr. afvisningen af smykkecertifikater

For alle fem smykker er der ved salget blevet udstedt certifikater— med billede og præcis beskrivelse af smykke, indgåede materialer og stens kvalitet. Topdanmark afviser imidlertid at tage disse certifikater som grundlag for erstatningsberegningen, idet Topdanmark afviser ... faglige kompetence.

Vi har fået erstatning for den oplyste købssum, men erstatning på dette niveau kan slet ikke dække en generhvervelse3
...
Vi blev enige med Topdanmarks klageinstans om at lade …[guldsmed] foretage en vurdering ud fra certifikaterne — således at vi kunne komme frem til hvor stor forskellen helt konkret er. Vurderingen blev foretaget, men Topdanmark afviser nu at informere os om denne vurdering og Topdanmark fastholder afvisningen af certifikaterne — fortsat uden konkrete beviser for denne afvisning.

Det virker absurd, at netop de smykker, som der er certifikater på (netop den dokumentation som forsikringsselskaber anbefaler) skal støde på problemer med hensyn til vurderingen. Certifikaterne er meget præcise og indeholder også et billede af smykkerne, som sammenholdt med vores private fotos er den stærkeste dokumentation man kan skaffe.

Men hvad bygger Topdanmark deres afvisning på? Jeg har fået fire forklaringer:

1. ... (sagsbehandler) henviste mundtligt til at *'der har været sager med ...'* - uden at det blev præciseret hvilke sager og i hvilket juridisk regi disse sager var blevet afgjort.
2. Da jeg gentagne gange bad om at få denne holdning skriftligt og præciseret fik jeg i første omgang en generel henvisning til at *'der havde været problemer med webauktionsfirmaer'*
3. Da jeg fortsat bad om dokumentation for påstanden og påpegede at der ikke var tale om et web køb fik jeg fremsendt en kopi af en forbrugerklagenævnskendelse - helt konkret vedr. en webauktionshandel. Den er ikke hentet fra forbrugerklagenævnet men fra en konkurrents hjemmeside (...). Vores smykker var imidlertid ikke blevet handlet via nettet, og kendelsen (som formentlig er et falsum) siger intet om certifikater eller faglighed. Derfor er det underligt at Topdanmark fremsender netop dette papir som 'dokumentation'.
4. Mail fra Topdanmarks klageafdeling: *Det er korrekt, at vi (Topdanmark) betvivler ... og særligt ... faglighed. ... og auktionshuset har gentagne gange været indblandet i sager om utroværdige vurderinger.*

...
... oplyser:

a. Det er korrekt at det webauktionshus han var direktør for i et par år, havde nogle sager (4 -6). Udfaldet var ca. 50/50 m.h.t. vundne og tabte sager - men det handlede alt sammen om praksis på webauktionsområdet, svarende til hvad alle webauktionshuse oplever - og det var bl.a. grunden til at han gik ud af dette område.
b. Han har aldrig haft sager vedr. kvaliteten af solgte smykker - heller ikke med forsikringsselskaber - og altså heller ikke med Topdanmark. Han er derfor forbløffet over, at Topdanmark siger at *'der har været sager med ...'.*
c. Han står fortsat inde for den kvalitet og de certifikater der er udstedt (og som i øvrigt fortsat findes i kopi i hans arkiv).
d. Han ved naturligvis hvad der står på internettet - men han ved også hvor det kommer fra: nemlig fra personen ..., som just har tabt endnu en injuriesag anlagt af ... Den 'kendelse' som .../Topdanmark således tidligere har fremsendt lå således på ... (fremgår af kopien) Det er ...s hjemmeside, som han tilsyneladende bruger til den slags injuriesager - og som han så taber og må betale dyrt for.

... er eksamineret gemolog, og driver undervisning på dette område. Det skal også påpeges, at internettet også indeholder positive tilkendegivelser fra meget tilfredse kunder hos ...

Det skal understreges, at vi har et omfattende kendskab til smykker og at alle de konkrete smykkekøb hos ... før købet er blevet sammenholdt med lignende smykker hos andre førende københavnske forhandlere med hensyn til vurdering af smykkerne og stens kvalitet samt værdi.

På den baggrund konkluderer jeg:

1. At der har indsneget sig en opfattelse eller praksis (hos Topdanmark) vedr. ..., - en praksis, som ikke kan være juridisk holdbar, idet der hverken er noget grundlag eller nogen dokumentation for den. Og man må derfor spørge: opererer Topdanmark med en sort liste over smykkeforhandlere, som man ikke anerkender - eller gælder det kun ...? Og hvorfor orienterer man så ikke kunderne om det? Vi er ikke blevet orienteret om denne praksis.
2. At der ikke findes noget konkret grundlag for denne opfattelse eller praksis - hvis der gør, havde jeg formentlig fået det forelagt efter mine utallige forespørgsler - således at vi ikke skulle diskutere det mere. Hvor opfattelsen er kommet fra kan jeg derfor kun gisne om.

3. At certifikaterne derfor må tages som grundlag for erstatningsvurderingen.

...
Anken omfatter krav om:

Revurdering af nr. 15, 16. og 18 - samt anerkendelse af certifikaterne for nr. 8, 9, 12 og 14 som grundlag for beregning af erstatningen."

I selskabets svar af 24/7 2014 til nævnet hedder det bl.a.:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
Klager har tegnet Landboforsikring i Topdanmark Forsikring NS, forsikringsvilkår 6331-2.
Klager betaler et tillæg for en forhøjet værdi af 'særligt indbo' og smykker. Pristillægget er beregnet ud fra en retningsgivende værdi på 785.000 kr. - denne sum er alene brugt til at beregne pristillægget og er således ikke en maksdækning for klagers særlige indbo og smykker, idet Landboforsikringens indbodel er sumløs.

Klager anmelder i april 2013 et indbrudstyveri fra hans bolig via et opbrudt vindue. Klager får frastjålet en større mængde smykker og sølvtøj samt enkelte, andre effekter.
...
Klager er ikke tilfreds med erstatningsopgørelsen for smykkerne 8, 9, 12, 14, 15, 16 og 18.
...
For overblikkets skyld indsættes her en oversigt over, hvad de stjålne smykker er erstattet med:

Nr.	Klagers krav:	Erstatning:
1, Ring m. brillant	60.000 kr.	206.250 kr.
2, Halskæde m. brillant	40.000 kr.	85.000 kr.
3, Halskæde m. brillant	15.000 kr.	25.125 kr.
4, Alliancering	5.000 kr.	25.346,25 kr.
5, Smaragdring, udgået, ej stjålet	-	-
6, Vedhæng m. brillanter og safirer	7.000 kr.	22.600 kr.
7, Broche m. brillanter	5.000 kr.	6.000 kr.
8, Ring m. brillant og rubin	15.000 kr.	15.000 kr.
9, Armlænge m. brillanter	15.000 kr.	15.000 kr.
10, Rubin og brillantsæt	15.000 kr.	18.000 kr.
11, Ring m. brillanter og rubiner	4.000 kr.	8.000 kr.
12, Vedhæng m. rubiner	12.000 kr.	12.000 kr.
13, Armbånd m. brillanter	15.000 kr.	15.000 kr.
14, 2 par øreringe m. brillanter	21.400 kr.	21.400 kr.
15, 2 stk. allianceringe m. brillanter	25.000 kr.	17.508,75 kr.
16, Koralkæde	5.000 kr.	9.000 kr.
17, Reparation af guldur	-	2.250 kr.
18, Vedhæng m. brillanter og safirer	10.000 kr.	15.000 kr.
I alt	269.400 kr.	518.480 kr.

Vi bemærker, at klagers oprindelige krav lød på 291.400 kr. for de stjålne smykker. Kun ved smykke nr. 14 og 18 anfører klager, at smykkerne er mere værd end det anførte krav.

Smykke nr. 15:
Vi fastholder den afregnede erstatning på 17.508,75 kr. fordelt med hhv. 8.171,25 kr. for den ene ring og 9.337,50 kr. for den anden ring. Priserne er Topdanmarks genleveringspriser igennem Guldsmed ... og således ikke en 'almindelig kopi', som klager anfører.

Smykke nr. 16:
Klager afslutter sin sagsfremstilling overfor Ankenævnet med også at bede om en revurdering af smykke nr. 16 - men der er i fremstillingen i øvrigt ikke nævnt noget om, hvori utilfredsheden består.
Vi har den 18. december 2013 overført yderligere 4.000 kr. til klager for dette smykke svarende til de oplysninger, der er modtaget fra den kroatiske forhandler.
Vi skal derfor opfordre klager til at komme med en nærmere beskrivelse af, hvorfor han ikke er tilfreds med opgørelsen af dette smykke.

Smykke nr. 18:
Klager omtaler, at der er fremfundet meget tydelige billeder af smykke nr. 18. Disse har vi ikke modtaget. Vores klageansvarlige har senest den 19. december 2013 opfordret klager til at sende os flere fotos / anden behørig dokumentation for smykket.
Vi skal derfor opfordre klager til at sende disse til os.

Certifikater fra ...:

Det er korrekt, at vi ikke tillægger certifikaterne fra ... betydning som dokumentation for de stjålne smykkers værdi.
Guldsmed ... - som er anerkendt i guldsmedebranchen - ved af erfaring, at certifikater udstedt af ham / hans firma ikke lever op til kvaliteten af de sten, der vurderes. Bl.a. har ..., indehaver af Guldsmed ..., sammen med Kgl. Hofjuveler ... været involveret i 'post-vurderinger' af smykker, som ... har udstedt certifikater på. Der er oplevet gentagne eksempler på, at certifikater fra ... ikke stemmer overens med kvaliteten af de smykker, certifikaterne udstedes til.
Endvidere oplyser guldsmed ..., at farverne på rubinerne (smykke nr. 8 og 12) ser ud til at være forbedret, dvs. gjort mere klart røde end virkelighedens rubiner fremstår. Dette bygger alene på en vurdering af de modtagne kopier af certifikaterne.

Vi har følgende kommentarer til certifikaterne udstedt på smykkerne 8, 9, 12 og 14:

Smykke nr. 8:
Indledningsvis mangler certifikatet oplysninger om stenens mål. Rubiner kan variere meget i værdi afhængig af behandling og origin. Herudover kan de være farve- og klarhedsforbedrede og/eller være glass-filled (fyldt med en type blyholdig glas, der fylder revner ud omkring stenen). Sådanne oplysninger fremgår heller ikke af certifikatet.
Vi fastholder derfor den skønsmæssige erstatning på 15.000 kr. for dette smykke medmindre anden dokumentation kan fremsendes. Vurderingen er fastsat med udgangspunkt i en indkøbspris på omkring 1.000 kr. for en rubin på 5,88 ct. Hertil kommer udgift til guld og diamanter.

Smykke nr. 9:
Vi kan ikke få målene på diamanterne til at passe med billedet af armlænken. ... anfører en diameter på 0.08-0.09 ct. (mm) pr. stk. Hvis dette er tilfældet, skulle armlænken indeholde 6-800 sten for at kunne nå rundt. Dette faktum stemmer meget dårligt overens med billedet med udsnit af armlænken, som er indsat i certifikatet. Vi vil skønne, at armlænken i stedet har sten i en størrelse omkring 4 ct., hvilket vores skønnede vurdering på 15.000 kr. bygger på.
Vi fastholder den skønnede erstatning på 15.000 kr. medmindre anden dokumentation kan fremsendes.

Smykke nr. 12:

Samme bemærkninger som for smykke nr. 8 - dvs. manglende oplysninger om, hvordan rubinerne har været behandlet, fx om de er farve- og klarhedsforbedrede og/eller om de er glass-filled (fyldt med en type blyholdig glas, der fylder revner ud omkring stenen). Sådanne oplysninger fremgår igen ikke af ... certifikat.
Vi fastholder den skønnede erstatning på 12.000 kr. medmindre anden dokumentation kan fremsendes.

Smykke nr. 14:
Alene vurderet ud fra et billede af øreringene i tilhørende æske. Vi har ingen certifikater herpå.
Vi fastholder den skønnede vurdering på 21.400 kr. medmindre anden dokumentation kan fremsendes.

Vi fastholder vores erstatningsopgørelse
Klager har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget skade. Han har også langt hen af vejen dokumenteret sit krav dog primært via billeder. Billeder kan dokumentere ejerskabet men ikke kvaliteten af de stjålne smykker.
Vi har bestræbt os på at fastsætte så nøjagtig en erstatning som muligt til klager og har derfor anvendt Guldsmed ... ekspertise. Vi har endvidere været i kontakt med 2 af kundens egne guldsmede, hhv. ... fra ... samt ...

Vi betvivler *ikke,* at klager har været i besiddelse af de stjålne smykker, men der er ikke fremvist fyldestgørende dokumentation for det samlede krav. Kravene til dokumentation stiger i takt med værdien af det stjålne.

Vi tillægger ikke certifikaterne fra ... dokumentationsmæssig betydning af ovennævnte årsager.

Klagers sagsfremstilling ændrer således ikke på vores erstatningsopgørelse for smykkerne 8, 9, 12, 14, 15, 16 & 18, men vi kan igen kun anmode klager om at fremsende yderligere dokumentation, hvorefter vi vil se på sagen igen."

Klageren er i mail af 8/8 2014 til nævnet fremkommet med yderligere bemærkninger, og det fremgår bl.a.:

"**2. Smykke nr. 15.** Der var tale om ringe fremstillet af ... - og med ...s navn indgraveret. Sådanne ringe er under designmæssig kopibeskyttelse og kan og må ikke efterlignes af ... Derfor bliver der tale om en 'kopi' hvis ringene alligevel skal fremstilles af .... Der er jo en væsentlig forskel på værdien af 'en 'ring' fremstillet af ... og en '... ring'.

Vi må herudover erkende at vi efterhånden har en negativ erfaring med ... erstatningsfremstilling af 2 smykker. Guldsmed ... skulle for os genfremstille et halssmykke og en alliancering med smaragder. I begge tilfælde er smykkerne blevet fremstillet anderledes end aftalt og behæftet med alvorlige fejl. Fejlene er fortsat blevet udbedret ved at ... har sendt smykkerne til andre guldsmede, idet ... har erkendt fejlene. Der er imidlertid nu efterhånden tale om reparerede smykker og ikke nye (og de er fortsat ikke helt velfungerende og tilfredsstillende - et år efter). Ringen skal nu laves for 3. gang. Det er irriterende og bekymrende for stenene kan tage skade af de gentagne reparationer - hvilket ... efterfølgende har påpeget.

Smykke 16. Det er korrekt at Topdanmark har justeret prisen og selvom der fortsat er en prisforskel bør denne sag ikke tynge sagsbehandlingen - så den kan trækkes ud.

3. Smykke nr. 18. Vi har fremsendt billeder og har herudover henvist til de guldsmede, som har haft det i hænderne og som har bemærket det usædvanligt smukke og værdifulde smykke - men det har Topdanmark ikke reageret på.

4. Certifikaterne fra ... - dvs. vedr. smykke nr. 8, 9, 12 og 14. Topdanmark fastholder afvisningen af certifikaterne - nu med henvisning til ... og ... - og 'brancheerfaring'.

Smykke nr. 8. En ring som denne har været til salg for ca. 45-50.000 kr. Hvor kan ... købe en ægte rubin på den størrelse for 1.000 kr.? Formentlig ikke engang en zirkon kan fås til den pris!!! Hvis anskaffelsespriser for en ægte sten er de nævnte 1.000 kr. så kan man godt forstå at ... kan sælge til så rimelige priser - med fortjeneste. Og man kan forstå at 'branchen' vil kæmpe for at bevare sin (overdådige) fortjeneste.

Smykke nr. 9. Det ser ud til at mm angivelsen ikke passer, men den konklusion ... kommer til er helt forkert. Som man kan se på billedet, er der mellemrum ml. stenene og ... beregning (6-800 sten) er forsøg på at skabe forvirring. Muligvis er der taget fejl af mm og cm.

Smykke nr.12. Ved køb af smykker er jeg aldrig blevet gjort opmærksom på at smykkerne er behandlet og ... certifikater indeholder heller ikke denne oplysning. Når man køber ægte rubiner, diamanter eller smaragder hos anerkendte juvelerer må noget sådant være underforstået. Så længe ... ikke har tabt sager og mistet sin troværdighed ved retsinstanser hører han med i den gruppe. Dette er ikke andet end en løs påstand fra misundelige kollegaer.

Smykker nr. 14. Billeder og certifikater er blevet fremsendt. Også fremvist for ... (sidste forår).

Hvis ..., ... - og 'branchen' mener at ... udarbejder generelt ukorrekte certifikater burde de enten have foretaget en politianmeldelse, idet der så er tale om kendskab til bedrageri. Eller også burde Topdanmark, med deres 'kendskab til branchens mening om ...', på forhånd (evt. ved indgåelse af forsikringskontrakten) skriftligt have advaret sine forsikringskunder om at 'man anbefaler certifikater, men dog ikke anerkender certifikater fra visse guldsmede, herunder ...'. Der findes desværre ingen 'branche-norm' for hvordan certifikater skal udformes og de er forskellige fra guldsmed til guldsmed. ... er generelt meget præcise - og indeholder også et billede, så der ikke er tvivl om hvilket smykke certifikatet handler om. ... certifikater indeholder f.eks. ikke et foto og er knap så fyldestgørende.

Topdanmark har brugt karatangivelsen fra certifikaterne (selv om der også her er fejl!) - men kategorisk og uden beviser går man automatisk ud fra, at stenene er falske eller stærkt behandlede! Ud fra hvilke beviser? Før købet hos ... har vi foretaget en research hos førende guldsmede i ... centrum og vi har naturligvis også checket stenene med lup. Der var ikke forskel i kvalitet på ringe man kunne købe hos ..., ..., ... eller andre på ... og ... Kun i pris! Det skal også nævnes at der er mange kunder som har købt smykker hos ... og som udtrykker stor tilfredshed og som har fået en meget positiv oplevelse ved at få dem vurderet hos uvildige juvelerer.

På grund af ovennævnte - dvs. det faktum at ... er en certificeret gemmolog og at Topdanmark ikke på noget tidspunkt har informeret os om at de ikke anerkender ... certifikater - må vi fastholde at der alternativt til vurderingssummen fra certifikaterne - foretages en ny vurdering af smykkerne på grundlag af de faktuelle oplysninger i certifikaterne og ikke på luftige udtalelser fra 'branchen' som styres af hård konkurrence, præget af misundelse (vi har også hørt og oplevet meget lidt flatterende bemærkninger om både ... og ...)."

Selskabet fastholdt vurderingen af sagen i brev af 20/8 2014 til nævnet, og selskabet bemærkede bl.a., at "Vi skal igen opfordre klager til at (gen)sende de billeder af smykke 18, som omtales, idet vi ikke kan se at have modtaget disse tidligere."

Nævnet er blevet forelagt billeder optaget i klagerens hjem efter indbruddet samt billeder af smykkerne.

I forsikringsbetingelserne er det bl.a. anført:

"**4. Dokumentation**
Efter reglerne skal De dokumentere, at skaden er dækningsberettiget og det økonomiske tab, der er følgen heraf.
Det kan være svært, når de mistede ting er stjålet eller brændt.
Deres dokumentation kan ske ved kvittering mv., for ting De har købt eller arvet. I en række tilfælde vil fotografier lette sagen.
Vi anbefaler derfor, at De registrerer eller fotograferer Deres værdier, før skaden sker og anbringer listen og negativerne fx i boks.
...
Ting og dyr

Med mindre der nedenfor er anført særlige erstatningsregler, kan Topdanmark vælge at erstatte tabet ved:

1. Indbo
...
2. Kontanterstatning.
Topdanmark udligner det lidte tab kontant.
a. Ting, der er købt som nye, er under 1 år gamle og var ubeskadigede ved skadens indtræden, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting.
b. For andre ting - dvs. ting, der er over 1 år gamle eller købt brugte - fastsættes erstatningen til, hvad andre tilsvarende brugte ting kan genanskaffes for. Kan sådanne ting ikke umiddelbart købes, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Kan genanskaffelsesprisen kun fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende ting, er Topdanmark ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ting, det er nærliggende at sammenligne den beskadigede ting med, kan anskaffes for."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Det fremgår af sagen, at der den 3/4 2013 var indbrud i klagerens hjem, og at der derved blev stjålet adskillige smykker. Selskabet har opgjort den samlede erstatning for de stjålne smykker til kr. 518.480.

Klageren har anført, at selskabets erstatningsopgørelse for så vidt angår 6 af smykkerne er utilstrækkelig.

Smykke 15 – 2 alliancering
Selskabet har anført, at ringene er erstattet med samlet kr. 17.508,75 svarende til genleveringspriserne ved den guldsmed, som selskabet samarbejder med.

Klageren har anført, at en genfremstilling af ringene koster minimum kr. 30.000 pr. stk., idet klageren har henvist til et tilbud fra guldsmeden, der oprindeligt lavede ringene.

Efter sin gennemgang af det fremsendte materiale finder nævnet ikke grundlag for at antage, at selskabet ikke kan genlevere tilsvarende ringe til et beløb tilsvarende den opgjorte erstatning. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Smykke 18 – kors vedhæng med brillanter
Selskabet har erstattet vedhænget med kr. 15.000 på baggrund af et af klageren fremlagt billede.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere den af selskabet skønsmæssigt fastsatte erstatning, idet der ikke er fremlagt dokumentation for, at smykket havde en højere værdi.

Smykke nr. 14 – øreringe
Selskabet har erstattet øreringene med kr. 21.400 på baggrund af et billede fremlagt af klageren.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere den af selskabet skønsmæssigt fastsatte erstatning, idet der ikke er fremlagt dokumentation for, at øreringene havde en højere værdi.

10. 86295

Smykkerne 8, 9 og 12

Det fremgår af sagen, at der til flere af klagerens smykker var udstedt certifikater for ægtheden og kvaliteten. Selskabet har anført, at certifikaterne for de tre omtvistede smykker ikke kan tillægges bevismæssig værdi, da det ved flere lejligheder er konstateret, at der er uoverensstemmelser mellem kvaliteten af smykkerne og det, den pågældende sælger har oplyst i de certifikater, som han udsteder.

Selskabet har på baggrund af billederne af smykkerne godkendt skønsmæssige erstatninger på kr. 16.000 for en ring med en rubin, kr. 15.000 for et armbånd med diamanter og kr. 12.000 for et rubinvedhæng til en halskæde.

Nævnet finder, at der til brug for sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende klagerens erstatningskrav for de tre smykker. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer eller eventuelt ved et udenretligt syn og skøn eller sagkyndig erklæring, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at behandle denne del af sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen for så vidt angår smykkerne 8, 9 og 12.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand