Ankenævnet for Forsikring

Den 6. maj 2015 blev i sag nr. 86921:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Grønningen 1
1270 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Købstædernes Forsikring GS. Han klager over selskabets opgørelse af erstatningen efter et indbrudstyveri.

Selskabet har udbetalt i alt 148.619,65 kr. i erstatning inkl. renter til klageren, herunder 14.574,60 kr. efter sagens indbringelse for nævnet. Selskabet har opgjort erstatningen for en række effekter skønsmæssigt med henvisning til, at der mangler fyldestgørende dokumentation for klagerens krav.

Klageren anmeldte den 11/6 2014, at han i weekenden den 6-8/6 2014 havde haft indbrud i sit hus. Han vedlagde en fortegnelse over stjålne genstande.

Klageren har fremlagt en vurdering fra en urmager/guldsmed, der har vurderet hans smykker og ur til en værdi af ca. 330.000 kr. Det fremgår af vurderingen, at den er lavet i samarbejde med klageren, og at priserne er vurderet ud fra hans beskrivelse og eventuelle billeder.

I brev af 5/8 2014 til selskabet har klageren bl.a. anført:

> "Vi er meget utilfreds med den erstatning vi har fået på bare 134.045.05,- kr. For det beløb kan vi ingen gang købe for det indbo vi har mistet, bare i smykker er der for langt over 300.000,-. Smykkerne er vurderet hos en forhandler som I kendte, nemlig … Guld der … har vurderet smykkerne til 330.145,-.

> Vi har så prøvet og være ved to andre forhandlere og få vurderet de samme smykker hvor vurderingen har været højre i begge tilfælde, så hvordan I er nået frem til jeres skamfulde vurdering er os en gåde?
>
> Jeres taksator skriver godt nok at nogle af tingene har han fundet på nettet, uden at have dokumenteret at det er samme kæde med samme længde samme mærke og samme karat, og det gør sig egentligt gældende i samtlige af hans skamfulde vurderinger.
>
> Her er et par eksempler fra værktøjsafdelingen. Blandt andet i Dewalt sættet har han skrevet 5 dele i og der var mange flere ting i det Dewalt sæt som vi har oplyst ham om flere gange, vi snakker det helt store Dewalt sæt til en pris af ca. 20.000,- og det har han vurderet til en pris der lyder på 5.864, det kan på ingen måder findes i Danmark for under 20.000,-. Dokumentation vedlagt af sættet. Jeg har mistet værktøj for 23.200,- og jeres taksator har vurderet det til 8.557,- en uhørt skamfuld vurdering.
>
> Jeres vurdering af tv, computere, tablet osv. er måske ok hvis man har haft tid til og købe det hen af vejen i … på tilbud.
>
> Nu håber jeg på og få en retfærdig og sandfærdig vurdering af vores ting. Når et smykke er et arvestykke er det jo mere værd end i salgs prisen for eksempel hos … i … og jeres lille nummer med og lave smykkerne om til antikvariske smykker holder ikke som … siger: 'bliver smykkerne kun mere værd jo ældre de bliver'."

Klageren har i forbindelse med brevet af 5/8 2014 fremlagt en opdateret liste over stjålne indbogenstande. Han har anført, at nyværdien af genstandene eksklusiv smykker udgør 185.964 kr.

Klageren har i klageskemaet af 7/11 2014 bl.a. anført:

> "Taksator har fået vurderet alle vores smykker til underpriser. Vi har selv fået dem vurderet ved … Guld, som [taksator] selv godkendte. [Taksator] fik dem derefter vurderet 2 andre steder i …, som han siger har vurderet dem lavere. Vi har selv taget kontakt til de 2 forhandlere som begge sagde [taksators] vurdering var uhørt lav. Udover smykkerne har han taget helt fejl ved vores Dewalt sæt XR som er med 16 dele og ikke 5 dele. …
>
> **Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?**
> Vi vil opnå en højere vurdering af smykkerne/ting, og ændre betegnelsen på Dewalt sættet. Se vedlagt vurdering fra … Guld."

Selskabet har i brev af 18/12 2014 til nævnet anført:

> **"Hvad er klager utilfreds med?**
> …
> Klager anmelder indbrudstyveri, hvor cykler, diverse værktøj, elektronik, penge og smykker er blevet stjålet. Klager vurderer ved anmeldelsen, at smykkerne har en værdi af ca. 10.000 kr.

Vi anerkender skaden som værende et dækningsberettiget indbrudstyveri, men kan også konstatere at de 10.000 kr. for smykker ikke stemmer overens med den senere opgørelse af disse - der er smykker for noget mere end de 10.000 kr.

Klager får derfor foretaget en vurdering hos et smykkefirma, der vurderer smykkerne til en samlet værdi af 330.145 kr.

Denne vurdering kan vi ikke anerkende, og vi har efter en ny vurdering fastsat erstatningen for smykkerne til 72.032,25 kr. - efter vores genleveringsrabat på 25 % er fratrukket.

På grund af den ringe dokumentation af kravet, er erstatningen for de fleste genstande fastsat skønsmæssigt, erstatningen udgør i alt 134.045,05 kr. inkl. smykker.

De to cykler er endnu ikke erstattet, da vi afventer stelnummer fra klager.

Klager er ikke tilfreds med vores erstatningsopgørelse - de mener, at hele erstatningen og hovedsageligt smykkerne er sat for lavt. Derudover mener klager, at der er en fejl ifht. klagers Dewalt sæt.

Sådan er sagen forløbet

…

Af listen over det stjålne fremgår det, at der er stjålet to cykler, værktøj, elektronik, penge til en værdi af 11.300 kr. og smykker til en samlet værdi af ca. 10.000 kr.

De stjålne genstande er mellem 2-5 år, dog er en enkelt tablet 1½ år. Smykkernes alder er ikke nærmere beskrevet ved anmeldelsen.

Samlet krav: 132.659 kr.

Vi sender sagen til vores taksator, som besøger klager den 17. juni 2014.

Han besigtiger bygningsskaderne og gennemgår indbokravet med klager. I den forbindelse får vores taksator følgende oplysninger/dokumentation fra klager:

- TV: købskvitteringer og brugermanualer til de respektive tv-apparater blev også stjålet, men vores taksator kunne se beslag på væg, som sandsynliggjorde, at der var tale om et 50 eller 55"
- Værktøjet: er beskrevet mundtlig overfor vores taksator, men klager har ikke nærmere dokumentation for type mv.
- Cyklerne er købt via Den Blå Avis, men klager kunne ikke finde frem til sælger eller cyklernes stelnummer
- Computerne: vores taksator fik forevist et uskarpt foto af en computerskærm med tastatur og 2 mus, men klager havde ingen dokumentation for disses typebetegnelser, kapacit, årgang eller serienumre
- Kontanter: er sparet sammen med et beløb hver måned over ca. 1 år, i alt ca. 11.300 kr.
- Smykker: der er tale om arvesmykker, alderen er over 25 år. Klager fremviste 2 fotos. Et af en guldkæde, som måtte antages at være en panserhalskæde i forløb maks. 45 cm. Og et foto af et smykkeskrin, som var åbent, hvor der kunne ses indhold af en tynd halskæde, et dagmarkors, 2 ringe med hhv klar og blå sten, muligt guld samt en sølvring med rav påsat, et GJ vedhæng med 3 små

margueritter, et pandora armbånd med ca. 11 enheder på en slangekæde i sølv, en tynd anker halskæde i sølv eller hvidguld og endeligt en perlekæde med perler i varierende størrelse op til maks. 6 mm Ø.

Klager kunne ikke oplyse nærmere, hvordan de havde fastsat smykkernes værdi til ca. 10.000 kr. ved anmeldelsen. Efter en nærmere gennemgang af disse smykker - et ad gangen - kunne vores taksator dog fastslå, at det anførte erstatningskrav ikke var tilstrækkeligt til at dække de smykker, som klager havde beskrevet. Klager og taksator aftaler derfor, at klager skulle få foretaget en samlet vurdering hos en guldsmed.

Klager får derfor foretaget en vurdering hos … Guld, se vedlagte vurdering. Heraf fremgår det, at vurderingen er foretaget ud fra klagers beskrivelse og evt. fotos. Disse evt. fotos må i så fald være samme fotos, som vores taksator har fået forevist.

Samlede vurdering i alt 330.145 kr.

Da vores taksator modtager denne vurdering, retter han telefonisk henvendelse til klager. Han forklarer klager, at han ikke mener, at vurderingen er realistisk - og at der i øvrigt ikke er dækning for så høj en værdi af smykker på forsikringen. Klager udtrykker i den forbindelse, at han heller ikke kunne forstå, at der skulle være tale om smykker i den prisklasse - det havde hans kone slet ikke haft indtryk af, heller ikke da hendes mor ejede smykkerne.

Vores taksator oplyser derfor til klager, at han vil foreligge listen for en antikvitetshandler og få foretaget en alternativ vurdering.

Den 4. juli 2014 retter vores taksator personlig henvendelse hos … Antik, hvor han gennemgår smykkelisten sammen med indehaveren. De smykker som … Antik ikke umiddelbart kunne prissætte har vores taksator fundet ved opslag hos bla. www.antikvitet.net.

… Antik har meddelt vores taksator, at de vil kunne genlevere smykkerene over en måneds tid - da nogle af smykkerne skal indhentes fra kollegiale forhandlere. Samtidig blev det aftalt, at såfremt klager genanskaffede smykkerne via … Antik, ville … Antik yde en rabat på 25%.

Dameur kunne umiddelbart ikke identificeres, hvorfor dette heller ikke ville kunne genleveres - derfor har vi ikke fratrukket genleveringsrabat for dette. Der er heller ikke fratrukket rabat vedr. smykkeskrin. Endvidere har vi tillagt klagers udgift til vurderingen hos … Guld.

Erstatningen for smykker er herefter samlet opgjort til 72.032,25 kr.

Øvrigt indbo er prissat ud fra nypriser fratrukket gældende afskrivning ud fra den alder og købstidspunkt, som klager har oplyst.

Vores taksator har spurgt til sælger af tingene, men hertil kunne klager kun oplyse:

- Cykler: købt af ukendt via Den Blå Avis
- Topnøglesæt: det ene er købt hos Bdr. Dahl
- Dewalt sæt: klager kunne ikke huske, hvor det var købt
- Kamera Canon: var vist med 50-80 mm linse, men klager var usikker på dette. Han kunne ikke huske, hvor købet var foretaget

- 55" TV og et andet TV: købt i en butik nær grænsen. Klager kunne ikke huske hvilken
- Tablet/Ipad: gave fra søn, men uvist hvor den oprindeligt var købt. Der kunne ikke oplyses serienummer
- Bærbar Acer med 19" skær: købt via en kammerat, som nu bor i udlandet og som ikke umiddelbart kan kontaktes.
- 2 stationære pc'ere m/tilbehør: købt i en butik nær grænsen. Klager kunne ikke huske hvilken
- Beng computerskærm: købt af kammerat
- Headsæt og ekstern harddisk: Aldi …
- Playstation 3: købt hos Elgiganten

Klager er ikke fremkommet med nærmere oplysninger/dokumentation for disse genstandene - herunder type, alder, kapacitet mv.

På grund af den ringe dokumentation af kravet, har vi fastsat erstatningen skønsmæssigt.

Erstatningen er dog prissat ud fra nypriser fratrukket gældende afskrivning ud fra den alder og købstidspunkt, som klager har oplyst.

Cykler er endnu ikke prissat, da vi afventer stelnummer fra klager.

Pengene har vi valgt at opgøre iht. klagers udsagn, men vi har ikke fået nærmere dokumentation for beløbet.

Erstatningen for det øvrige indbo og penge udgør herefter i alt 62.012,80 kr. Samlede erstatning er herefter opgjort til i alt 134.045 kr. inkl. smykker.

Den 5. juli 2014 laver vores taksator sin rapport og samlede opgørelse og aflevere denne hos klager, se vedlagte.

Klager oplyser samme dag, at de var tilfredse med opgørelsen - bortset fra cyklerne, som ikke kan erstattes grundet manglende stelnummer. De ønskede ikke at få smykkerne genleveret.

Vi udbetaler erstatningen den 21. juli 2014, hvoraf vi har fratrukket selvrisiko 2.500 kr. I alt til udbetaling udgør således 131.545 kr.

Den 5. august 2014 modtager vi et brev fra klager, hvor de udtrykker stor utilfredshed med erstatningen. … Klager beskriver også, at de vedlægger dokumentation for Dewaltsættet, men der er blot tale om en ny opgørelse over klagers samlede krav - herunder en angivelse af Dewaltsæt inkl. batterier til i alt ca. 20.000 kr. En sådan opgørelse er ikke at sidestille med dokumentation.

Af opgørelsen fremgår det også, at klager har tilføjet 120 stk. Playstationspil á 549 kr. - dette er et nyt krav ifht. det tidligere anmeldte.

Klagers nye krav udgør samlet set 185.964 kr. - foruden smykker og penge.

Vi svarer klager den 27. oktober 2014, hvor vi uddyber, hvordan vi har fastsat erstatningen for de enkelte indbotyper - og at erstatningen er fastsat skønsmæssigt grundet den manglende dokumentation af kravet, se vedlagte brev.

...

Sådan dækker forsikringen

…
Ting, hvori indgår guld, sølv, platin, perler og ædelstene, dækkes med op til 15% af forsikringssummen, se punkt D i Dækningsskema for indboforsikring. I den aktuelle sag, vil det altså sige, at der er dækning for i alt 112.500 kr. (15% af 750.000 kr.).
…
Cykler dækkes kun, hvis et dansk stelnummer kan oplyses. Cykler dækkes med højst 15.000 kr. pr. cykel, se punkt I Dækningsskema for indboforsikring. I den aktuelle sag har klager ikke kunnet oplyse cyklernes stelnummer.
…

Klager skal dokumentere sit krav

…
I den aktuelle sag har vi besigtiget skaden og har vurderet, at klager har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettiget indbrudstyveriet.

Den eneste dokumentation, som vi har modtaget, er imidlertid: et uskarpt foto af en computer-skærm med tastatur og 2 mus, et foto af en guldkæde, som må antages af være en panserhalskæde og et foto af åbentstående smykkeskrin med indhold. Derudover har vi fået forevist et TV-beslag samt et smykkestativ. Se vedlagte fotos.

Vi har ikke modtaget egentlig dokumentation for de stjålne genstande, og har derfor ikke haft mulighed for at se genstandenes type, mærke, alder, ægthed, karat, kapacitet mv.

Vurderingen, som … Guld har foretaget, er alene sket ud fra klagers mundtlige oplysninger til firmaet og evt. fotos - dvs. uden dokumentation for karat, ægthed mv.

Vi har foretaget en grundig prisfastsættelse af samtlige de stjålne genstande, men da klager ikke har kunnet bidrage med nærmere dokumentation for det stjålne, har vi fastsat erstatningen skønsmæssigt.

Ifht. det nye angående de 120 Playstationspil á 549 kr., må vi påpeget, at der er tale om et stort antal og i øvrigt unavngivne spil.

Vi har ikke modtaget dokumentation for disse spil - herunder antal, om de købt nye eller brugte mv, og vi derfor fastsat en skønsmæssig erstatning for disse spil til 30 spil á 200 kr., i alt 6.000 kr. Såfremt klager fremsender behørig dokumentation for disse spil - herunder antal og titter, samt foretager efteranmeldelse til politiet heraf, vil vi gennemgå denne del af kravet på ny.

Vi har justeret vores opgørelse

…
Ved vores gennemgang af sagen, er vi imidlertid blevet opmærksomme på, at vi har foretaget fejlagtig afskrivning for flere af genstandene.
…
Vi beklager fejlen og har d.d. udbetalt i alt 14.574,60 kr. inkl. renter til klager, se vedlagte renteberegninger.

Vi fastholder vores øvrige opgørelse

Med baggrund i den manglende dokumentation for kravet og manglende oplysning om stelnummer fastholder vi vores øvrige opgørelse.

Såfremt klager fremsender behørig dokumentation, vil vi naturligvis gennemgå sagen på ny."

Selskabet har fremlagt en liste over dets opgørelse af erstatningen genstand for genstand.

I brev af 5/7 2014 fra selskabets taksator til klageren hedder det bl.a.:

"Der er tilbudt genlevering af smykker selv om beskrivelsen giver anledning til en temmelig stor usikkerhed med hensyn til især karat og vægt. Jeg har derfor, som nævnt ovenfor kontaktet en antikvar, som over tid vil være i stand til at genlevere smykker af samme type, som de i listen nævnte. Genleveringen vil kunne ske ved udstedelse af et smykkebevis på et beløb, hvorefter der ydes en 25% rabat til selskabet. Du vil som kunde selv kunne vælge smykker inden for beløbsrammen. Der er i opgørelsen opgjort smykker efter rabat for i alt 71.182,25 (ekskl. smykkeskrinet)."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"Dækningsskema.
Forsikringen omfatter B-H …
…
Særligt værdifulde ting.
D. Ting hvori indgår guld, sølv, platin, perler og ædelstene.
Disse ting dækkes med op til 15 % af forsikringssummen. Mod et præmietillæg er det muligt at forhøje forsikringssummen.
…
I. Cykler – kun hvis et dansk stelnummer kan oplyses. Cykler dækkes højst med 15.000 kr. pr. cykel.
…

19 Erstatningsregler for indboforsikringen
Udgangspunktet er, at den sikrede så vidt muligt skal stilles i samme økonomiske situation med hensyn til det skaderamte som umiddelbart før skaden.
Er beskadigede eller stjålne ting unikke eller specialfremstillede, har IDL Forsikring ikke pligt til at yde større erstatning end, hvad nærmest identiske ting koster.
…

19.3.1 Hvis ting er beskadiget så meget, at reparation efter IDL Forsikrings skøn ikke kan betale sig, eller hvis ting er stjålet, erstattes skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting - nye som brugte.
Ønsker den sikrede ikke at få ting genleveret, afsluttes skadesagen med en kontant udbetaling. I så fald er IDL Forsikring ikke forpligtet til at udbetale et større beløb, end tilsvarende ting kunne være indkøbt for hos den eller de leverandør(er), IDL Forsikring har anvist.

19.3.2 Der betales nyværdierstatning for ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden, svarende til hvad nye identiske eller nærmest identiske ting koster på

skadedagen. Kan identiske ting ikke skaffes, kan IDL Forsikring erstatte med et kontant beløb, der svarer til prisen på skadedagen for nærmest identiske ting i samme stand som det beskadigede eller stjålne.

19.3.3 For ting, der er mere end 2 år gamle på skadedagen, kan IDL Forsikring foretage et rimeligt fradrag i nyprisen som følge af værdiforringelse.

19.4 Særlige erstatningsregler for visse ting
For de nedenfor nævnte ting gælder efterfølgende aldersbetingede afskrivningsregler:
…
i) Radio-, TV-, DVD-, video- og IT-udstyr, jf. dækningsskemaet punkt C.

Alder/år	% der erstattes
0-4	100
4-6	60
6-8	30
8 og derover	20"

Forsikringssummen er aftalt til 750.000 kr.

Nævnet er blevet forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Smykker

Klageren har fremlagt en vurdering af smykkerne fra en guldsmed pålydende 330.145 kr. Selskabet har anført, at dets leverandør, en antikvitetsforhandler, hvor det kan opnå 25 % rabat, kan genlevere tilsvarende smykker for hovedpartens vedkommende. Hvad angår enkelte andre smykker har taksatoren fundet tilsvarende, der var sat til salg på internettet, og har fastsat erstatningen i overensstemmelse hermed. For så vidt angår effekter, selskabet ikke kan genlevere, har selskabet ikke fratrukket genleveringsrabat. På denne baggrund har selskabet opgjort og tilbudt klageren en erstatning for smykkerne på 72.032,25 kr., idet klageren ikke ønsker genlevering. Selskabet har herved blandt andet henvist til, at det i medfør af forsikringsbetingelsernes 19.3.1 har ret til at genlevere med tilsvarende brugte ting.

Nævnet lægger til grund, at værdiansættelserne af smykkerne er fremkommet på baggrund af de få, utydelige fotos, der foreligger i sagen, suppleret af parternes

beskrivelser af smykkerne over for henholdsvis guldsmeden og antikvitetshandleren. Selskabets taksator har i brev af 5/7 2014 til klageren anført, at der er tilbudt genlevering af smykker, selvom beskrivelsen giver anledning til en temmelig stor usikkerhed med hensyn til især karat og vægt.

Nævnet finder på denne bevismæssigt usikre baggrund ikke at kunne kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen som sket.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en bevisførelse for en domstol kan føre til et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Øvrigt indbo

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse for de stjålne indbogenstande i øvrigt, herunder elektronik og værktøj.

Nævnet har lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt egentlig dokumentation for type, mærke mv. af de stjålne genstande. Nævnet finder, at selskabet derfor er berettiget til at fastsætte en skønsmæssig erstatning, og nævnet finder ikke anledning til at kritisere de skøn, som selskabet har foretaget.

For så vidt angår de to stjålne cykler fremgår det af dækningsskemaet, punkt I, i forsikringsbetingelserne, at der kun ydes erstatning, hvis der kan oplyses et dansk stelnummer. Dette er udtryk for en objektiv dækningsbetingelse, og nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning for de to stjålne cykler, idet nævnet lægger til grund, at klageren ikke har oplyst stelnummer for cyklerne.

Nævnet finder på den baggrund, at klageren ikke har godtgjort, at han har et krav på yderligere erstatning for øvrigt indbo.

10. 86921

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand