Ankenævnet for Forsikring

Den 7. januar 2015 blev i sag nr. 88235:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde dækning for tre smykker, hun har anmeldt stjålet ved indbrudstyveri. Selskabet har anerkendt indbrudstyveriet som dækningsberettigende og udbetalt erstatning for en række øvrige genstande, herunder 24.000 kr. i skønsmæssig erstatning for en række øvrige smykker samt 10.000 kr. i skønsmæssig erstatning for de tre smykker, sagen omhandler.

Selskabet har afvist dækning og opgjort erstatning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for, at tre smykker ejet af hende til en samlet værdi af ca. 240.000 kr. blev stjålet ved indbrudstyveriet.

Klagerens advokat har i tillæg til klageskemaet af 6/7 2015 bl.a. anført:

> "**SAGSFREMSTILLING**
> Klager tegnede forsikring hos indklagede med virkning pr. den 10. september 2013 med udvidelse på kr. 197.900,00 for særlige private værdigenstande, herunder smykker, jf. bilag 1.
>
> Den 30. marts 2014 havde klager indbrud i eget hjem, som klager anmeldte til Politiet den 30. marts 2014, jf. bilag 2. Klager anmeldte blandt andet 24 karats guldsmykker stjålne til en samlet vægt på cirka 955 gram, der omfatter et guldbånd, et tyrkisk sæt og en fodkæde. Til orientering udgør dagsprisen for guld den 8. maj 2015 kr. 252,02/gram, hvorfor stjålne smykker på nuværende tidspunkt har en værdi af kr. 240.679,1.
> …

I overensstemmelse med ovenstående fremlagde klager købskvittering af den 20. maj 2011 udstedt af guldsmed fra [udlandet] på anmeldte smykker købt til en samlet pris på … svarende til kr. 249.000, jf. bilag 4.

Klager havde modtaget anmeldte smykker i bryllupsgave den 30. juli 2011. Klagers mor og øvrige familiemedlemmer havde gået sammen om at købe smykkerne til klager i bryllupsgave, og det var morens opgave at købe og transportere gaverne til Danmark. Klager indleverede diverse billeder og videoklip fra brylluppet til indklagede som yderligere dokumentation for ejerskab og besiddelse, uanset den allerede indleverede købskvittering selvstændigt udgjorde tilstrækkelig dokumentation i henhold til indklagedes gældende forsikringsbetingelse AF-03, punkt 19.1 (side 25), jf. bilag 3.

Indklagede afviste indledningsvis helt at yde forsikringsdækning for anmeldte smykker med den begrundelse, at klager ikke havde løftet bevisbyrden for dokumentation af ejerskab og besiddelse over anmeldte smykker i henhold til indklagedes gældende forsikringsbetingelser AF-03, punkt 19.1 (side 25).

Klager følte sig uretfærdigt behandlet ved indklagedes grundløse afslag, hvorfor klager gjorde indsigelse gældende pr. mail den 17. oktober 2014, jf. bilag 5.

Indklagede reviderede herefter sagen med den følge, at klager ved skrivelse den 12. november 2014 blev tilkendt en skønsmæssig erstatning på kr. 10.000,00 for anmeldte smykker, jf. bilag 6.

Det er klagers opfattelse, at indklagede ved at tilkende klager erstatning har anerkendt, at klager har bevist ejerskab og besiddelse over anmeldte smykker, hvorfor nærværende sag ikke indeholder bevismæssige elementer angående dokumentation, men alene er et spørgsmål om erstatningens beløbsfastsættelse.

Eftersom stjålne smykker overstiger forsikringens maksimale dækningssum for særlige værdigenstande, herunder smykker, der i henhold til forsikringspolicen udgør kr. 197.900,00 (2014), søger klager således med nærværende klage til Ankenævnet for Forsikring at blive fyldestgjort med dette beløb."

Selskabet har i brev af 24/8 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har fået erstattet almindelige indbogenstande - herunder elektronik - i overensstemmelse med det fremsatte krav.

Der er endvidere udbetalt en skønsmæssig erstatning for smykker og det er alene kravet for de smykker, som fremgår af den [udenlandske] kvittering, som selskabets skadekonsulent har stillet spørgsmålstegn ved og som således er påklaget i denne sag.

For så vidt angår de omtvistede smykker er der flere forhold der undrer selskabets skadekonsulent.

Det har ikke været muligt at få verificeret kvitteringen i den forretning der har udstedt den, idet forretningen ikke gemmer kvitteringer mere end et år, og derudover kunne guldsmeden ikke huske købet af smykkerne, hvilket kan undre, idet der er tale om et usædvanligt og atypisk stort køb foretaget på én gang på én kvittering.

Et køb, hvor betalingen - ifølge den [udenlandske] tolk - ville havde fyldt en meget stor kuffert.

Kvitteringen og de fremsendte fotos/video har været forelagt adskillige [udenlandske] guldsmede bosat i Danmark, som alle undrede sig over det usædvanligt store beløb på kvitteringen og udtalte, at det var meget atypisk (aldrig set før).

Guldsmedene blev også anmodet om, at sammenholde kvitteringen med fotos/video for om muligt, at underbygge kravet, men der var angiveligt ikke overensstemmelse mellem kravet/kvitteringen og hvad der fremgik af fotos og video. Alene vægtmæssigt var der en uoverensstemmelse, som ifølge guldsmeden var på mindst 350 gram.

Der er ikke noget der sandsynliggør, at klager har modtaget smykkerne til ejendom efter brylluppet og således også var i besiddelse af smykkerne på gerningstidspunktet og at disse således ikke er 'familiesmykker'.

Selskabet har ikke modtaget yderligere dokumentation eller sandsynliggørelse, som efterlyst af skadekonsulenten. Det burde være muligt, at fremskaffe en vis form for dokumentation for tilstedeværelsen af et beløb af størrelsesordenen …/250.000 kr.

Den 'erklæring' som advokaten fremsendte på [udenlandsk], angiveligt fra guldsmeden i …, var så utydelig/ulæselig, så det ikke var muligt at oversætte den og det kan undre, at advokaten ikke reagerede på skadekonsulentens ønske om at få den originale erklæring, således at den kunne blive oversat til brug for en revurdering af sagen.

Det skal i den forbindelse endvidere bemærkes, at det af klagers kosterliste til politiet af 4. april 2014 fremgår, at en af de stjålne genstande er et 'guldbælte guld hele vejen rundt (… guldmønter) med hvid sten i midten – 475 gr.' (en forskel på hele 300 gram i forhold til den senere fremsendte kosterliste), ligesom de øvrige genstande på den omhandlede kvittering ([udenlandsk] sæt 135 gr. og fodbånd 65 gr.) heller ikke fremgår, hvilket yderligere rejser tvivl om den fremsendte kvitterings troværdighed.

De øvrige anførte guldgenstande på kosterlisten til politiet er angivet med en ca. vægt på 200 gr. svarende til en markedspris på ca. 36.000 kr. såfremt der er tale om 21 karat guld.

De forskellige oplysninger i sagen skaber så megen tvivl om rigtigheden af kravet, at vi på det foreliggende grundlag ikke finder, at dokumentationen af det store krav for guld er fyldestgørende, og vi må fastholde, at der ikke kan udbetales yderligere erstatning i sagen, idet vi skal bemærke, at der er udbetalt skønsmæssig erstatning for guld med i alt 34.000 kr., ligesom selskabet - senest ved skadekonsulentens brev til klagers advokat af 10. december 2014 - har tilbudt at revurdere sagen, såfremt der kunne skaffes supplerende dokumentation/sandsynliggørelse.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at Alka Forsikring IKKE har anerkendt kravet ved udbetalingen af den ekstra skønsmæssige erstatning, men alene anerkendt, at der blev stjålet smykker ved indbruddet."

Klagerens advokat har i brev af 7/9 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Indklagede selskab angiver i pågældendes svar af den 24. august 2015, at guldsmykkerne på fotos og video båret af klager under dennes bryllup maksimalt vejer 600 gram svarende til en pris på kr. 175.000,00. Derudover angiver indklagede selskab, at købskvitte-

ring ikke stemmer overens med fotos og video. Indklagede selskab opfordres til at fremkomme med bevis for denne påstand ved Ankenævnte for Forsikring."

Klagerens advokat har i brev af 23/9 2015 til nævnet bl.a. tilføjet:

"Klager har henvendt sig til guldsmeden i [udlandet], der solgte de omtvistede guldsmykker til klager familie. Guldsmeden bekræfter købet i vedlagte brev og forklarer desuden, at pågældende ikke er blevet kontaktet af indklagede, jf. bilag 12. Indklagedes påstand om at have været i kontakt med guldsmeden er således ikke sandfærdig.

Klager udfyldte første gang en fortegnelse til Politiet den 4. april 2014 med angivelse af stjålne guldsmykker og deres vægt, hvilket var baseret på klagers skønsmæssige vurdering, jf. bilag 13.

Klager indhentede efterfølgende oplysninger om guldsmykkernes præcise vægt hos guldsmeden i [udlandet], hvorfor klager den 11. maj 2014 reviderede fortegnelsen. Det fremgår af sidste fortegnelse, at klager anmeldte et guldbælte på 755 gram, et smykkesæt med halskæde, armbånd, øreringe og ring på i alt 135 gram samt et guldarmbånd på 65 gram, jf. bilag 14.

Klager har således ikke forsøgt at begå forsikringssvindel, men pågældende har alene revideret fortegnelse efter at have fået kendskab til guldsmykkernes faktiske vægt."

Selskabet har i brev af 20/10 2015 til nævnet hertil bemærket:

"Klagers advokat fremsendte med første brev foto af den kvittering, som i sommeren 2014 blev fremsendt til selskabet i original og som selskabet fortsat er i besiddelse af. På det nu fremsendte bilag er under fotoet af kvitteringen tilføjet en [udenlandsk] tekst, som det ikke er muligt for selskabet at oversætte.

Derudover har advokaten vedlagt fotos fra klagers bryllup (som selskabet allerede var i besiddelse af) samt foto angiveligt af en erklæring underskrevet af klagers [udenlandske] familie, som selskabet imidlertid ikke har mulighed for at oversætte eller verificere.

Med klagers advokats brev af 24. september 2015 blev fremsendt en oversættelse af en erklæring fra den [udenlandske] guldsmed. Alka Forsikring har ikke modtaget den originale erklæring, men udelukkende fotos af en [udenlandske] tekst af varierende tydelighed og nu en ikke autoriseret oversættelse af, hvad selskabet formoder er den [udenlandske] tekst.

Guldsmeden oplyser angiveligt i erklæringen, at han ikke er blevet kontaktet af nogen fra Danmark omkring købet af smykkerne eller af nogen anden, hvorfor klagers advokat ikke mener, at selskabets oplysning om, at der er sket henvendelse til guldsmeden, er sandfærdig.

Vi kan oplyse, at kontakten til guldsmeden er foretaget af Forsikring & Pensions [udenlandske] kontaktmand i forbindelse med oversættelsen af kvitteringen.

Guldsmeden udtalte til Forsikring & Pensions kontaktmand, at forretningen ikke gemte kvitteringer mere end et år, hvorfor kvitteringen ikke kunne verificeres.

De af advokaten fremsendte bilag tilføjer ikke noget nyt til sagen og selskabet har fortsat ikke modtaget supplerende dokumentation eller sandsynliggørelse, som efterlyst af skadekonsulenten. Skadekonsulenten tilkendegav allerede ved brev af 10. december 2014, at såfremt der kunne fremlægges supplerende sandsynliggørelse i form af f.eks. dokumentation for betaling af det store beløb i [udlandet], dokumentation for indførslen af guldet (ca. 1 kg.), gaveliste fra brylluppet og dokumentation for at smykkerne befandt sig på forsikringsstedet, ville sagen blive taget op til fornyet vurdering.

Selskabet har fortsat ikke modtaget supplerende materiale i form af nogen af de ovennævnte foreslåede muligheder, selvom det burde være muligt, at fremskaffe en vis form for dokumentation for tilstedeværelsen af et beløb af størrelsesordenen …/250.000 kr. også selvom beløbet, som nu oplyst, er betalt i 4 afdrag.

Vi skal afslutningsvis bemærke, at Alka Forsikring ikke på noget tidspunkt under sagens forløb har beskyldt klager for at begå forsikringssvindel, hvis selskabet havde haft denne opfattelse ville forholdet være meldt til politiet.

Selskabet har alene meddelt, at den foreliggende dokumentation for ejerskab, art og lødighed i forhold til kravets størrelse (250.000 kr.) ikke var tilstrækkeligt til at opfylde forsikringsbetingelsernes krav om dokumentation.

Sagens oplysninger - bl.a. i form af det meget store enkeltkrav for guldsmykker, samlet på én kvittering (som fagfolk har stillet sig undrende overfor), den forholdsvis nytegnede forsikring, den manglede mulighed for verificering af kvitteringen, 'rumfylden' af betalingen og den manglede sandsynliggørelse af betalingen af beløbet - gør, at selskabet desværre fortsat ikke finder, at kravet er dokumenteret i tilstrækkelig grad."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Selskabets skadekonsulent har i brev af 10/12 2014 til klagerens advokat bl.a. anført:

"De finder det irrelevant at spørge til dokumentation for indførsel af guldet til Danmark. Jf. Bekendtgørelse om toldbehandling § 1, jf. § 3, skal varer, der indføres i det danske toldområde angives til nærmeste anviste ekspeditionssted i forhold til indpassagen i det danske toldområde. For passagerer i [lufthavn], sker dette ved indpassage gennem rød sluse hvor varerne indfortoldes.

Ved den situation, at en [udenlandsk] statsborger, rejser til Danmark for at deltage i et bryllup, og som medbringer guldsmykker til en værdi af ca. 249.000 kr., så bør dette guld, til en værdi der overstiger den normale beløbsgrænse på 3.250 kr., ved ankomsten til [lufthavn] indfortoldes, idet formålet med indførslen er at give guldsmykkerne som gave.

I denne sag oplyses det, at der er indført ca. 1 kg. guld til Danmark til en værdi, som langt overstiger beløbsgrænsen for indfortoldning.

Dokumentation for indfortoldning kan sandsynliggøre, at omhandlende guld er indført i Danmark.

Henset til forsikringsbetingelserne afsnit 19 omkring dokumentation samt den af Deres klient fremlagte dokumentation, finder Alka Forsikring, at der er fremlagt så lidt og util-

strækkelig dokumentation for de stjålne smykker, at vi på det foreliggende grundlag fastholder vores allerede udbetalte erstatning.

Vi har at gøre med ca. 1 kg. guld, som ikke er købt af vores forsikringstager men af ikke medsikrede personer i udlandet udenfor EU, samt efterfølgende hjemtaget privat til Danmark og givet væk i gave.

Vi er dog indstillet på at revurdere afgørelsen, hvorfor vi imødeser, at Deres klient fremskaffer følgende:

- Dokumentation for betaling af det store beløb i ….
- Dokumentation for indførsel af ca. 1 kg. guld til Danmark.
- Evt. gaveliste fra bryllup, hvoraf smykkerne fremgår.
- Dokumentation for at smykkerne har befundet sig på forsikringsstedet.
- Overdragelseserklæring, hvoraf det dokumenteres, at ejerskabet af ca. 1 kg guld overgår til Deres klient."

F&P's tolk har til F&P, som har sendt meddelelsen videre til selskabet, om den fremlagte kvittering bl.a. anført:

"Kundens navn er …, med en skråstreg mellem navnene (… / …) … "

F&P's tolk har til F&P, som har sendt meddelelsen videre til selskabet, bl.a. anført:

"Guldsmeden har sagt, at en gang om året smider de alle deres kvitteringer ud. Derfor kunne de ikke finde bilaget.

Men det der var interessant og vigtigt, var, vægterne og priserne. Guldsmeden har sagt, at varernes priser og vægter er realistiske og passer sammen (Beregnet på det tidspunkt, maj 2011). Og stemplet er ægte.

Angående priserne har de skrevet, at de ikke ved hvad [kursen] var den gang. Det ændrer sig hele tiden. Dollarkursen nu er [tal]. Dvs. 1 amerikanske dollar er [tal valuta].

På … de … sprog som anvender det … alfabet, er et nul bare et prik. Derfor et prik, som er meget nemt, vil tidoble prisen... Derfor skal man passe på.

Smykkernes samlede pris er på kvittering er [tal]. Og hvis man dividerer dette beløb her med [dollarkursen], giver det 43 840 Dollars. Dollarkursen i dag er 5,68 (ca.).
Og når man ganger 43 840 med 5,68 bliver resultatet ca. 249 000 dansk kroner."

Af den af klageren oversatte erklæring fra den guldsmed, der skulle have solgt smykkerne, fremgår:

"Jeg er guldsmeden [navn] fra [stednavn], ejern af butikken guldsmeden [navn].
I år 2011 købte [navn] familie et sæt guld af mig, som blev betalt gennem 4 gange, af familien. Således blev beløbet betalt.

Jeg skriver brevet for at fortælle at, jeg ikke er blevet kontaktet af nogen fra Danmark eller af nogen andre vedrørende dette køb.

Dato: 06.05.2015
TIF: …

(med underskrift og stempel)"

Af policen, der gjaldt på skadetidspunktet, fremgår bl.a.:

Dækninger	Summer		Selvrisiko pr. skade
Indboforsikring inkl. el-skadedækning		Sumløs	kr. 6.517
Alm. og særligt indbo	kr.	65.200 pr. genstanc	kr. 6.517
Penge	kr.	22.000 pr. skade	kr. 6.517
Særlige private værdigenstande	kr.	195.500 pr. skade	kr. 6.517

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"FÆLLES BESTEMMELSER
(Afsnit 13 - 22)
…
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 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 selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klagen vedrører spørgsmålet, om klageren har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for, at tre smykker ejet af hende til en samlet værdi af ca. 240.000 kr. er blevet stjålet ved indbrudstyveri. Selskabet har anerkendt indbrudstyveriet som dækningsberettigende og ydet erstatning for en række øvrige genstande, herunder 24.000 i skønsmæssig erstat-

ning for en række øvrige smykker, samt en skønsmæssig fastsat erstatning på 10.000 kr. for de tre smykker.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Dette følger også af forsikringsbetingelsernes punkt 19.

De tre smykker er ifølge klageren en bryllupsgave. Hun har som dokumentation fremlagt bryllupsfotos, hvor hun bærer smykkerne, samt en kvittering på køb af smykkerne i 2011 i et ikke-EU-land.

Selskabet har anført, at den guldsmed, der har udstedt kvitteringen, ikke har kunnet fremlægge en genpart af kvitteringen, da han ikke gemmer kvitteringer i mere end et år, og at han ikke kan huske handlen. Klager har heroverfor fremlagt en skriftlig udtalelse, i hvilken guldsmeden ifølge klagerens oversættelse bekræfter handlen.

Selskabet har endvidere anført, at en anden guldsmed ud fra billederne har vurderet, at der alene er guld for ca. 600 gram og ikke det kilogram, der fremgår af den fremlagte kvittering. Selskabet har trods klagerens advokats opfordring hertil ikke fremlagt en skriftlig udtalelse fra andre guldsmede, men alene refereret deres udsagn. Selskabet har herudover påpeget, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, hvor de ca. 250.000 kr. (som ifølge selskabet i lokal valuta på købstidspunktet ville have fyldt en kuffert), der var brugt til at købe smykkerne, kom fra, eller dokumentation for indførelsen (fortoldning) af guldet til Danmark. Selskabet har anført, at det er villigt til at revurdere sagen, såfremt klageren blandt andet fremlægger dokumentation for betaling af det store beløb i udlandet, dokumentation for indførelse af de tre smykker til Danmark og eventuelt en gaveliste fra brylluppet, hvoraf det fremgår, at klageren har modtaget smykkerne i gave.

Efter en gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, 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 næv-

net på skriftligt grundlag, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels