Ankenævnet for Forsikring

Den 18. november 2015 blev i sag nr. 88349:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring hos Nykredit Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse for et guldarmbånd, som han anmeldte stjålet ved et indbrudstyveri sket i tidsrummet mellem den 20/6 2015 og den 27/6 2015.

Selskabet havde udbetalt i alt 16.779,70 kr. i erstatning til klageren, hvoraf de 4.000 kr. vedrører det omhandlende guldarmbånd. Selskabet har afvist at udbetale yderligere i erstatning med henvisning til, at klageren – ud over en mundtlig beskrivelse af guldarmbåndet – ikke har dokumentation for armbåndet.

I klageskema af 10/8 2015 har klageren bl.a. anført:

> "… det er for mig uforståeligt, at i vurderer dette smykkebredt kraftigt guldarmbånd 1) (Smykkevurdering) 4.000,00 kr. når … Juveler vurderer dette til kr. 9000, smykkerne er efter krav fra jer vurderet hos netop …, så jeg ønsker at få en erstatning på kr. 9000 for dette smykke. Har i dag talt med Ankenævnet for forsikring som anbefaler mig at klage. Jeg håber Nykredit er vidende om at jeg har været kunde siden 1978, har haft brug for forsikring i 1982 en mindre skade på bil, en skade på spisebord i 1994, fik erstatning på ca. kr. 2500, ved at dette ikke har med sagen at gøre, men men men !!!!! Jeg ønsker klart at i vurderer denne sag og udbetaler kr. 9000 for smykket.
>
> Undertegnede ønsker at få udbetalt kr. 9000 for dette smykke !!!! Har i dag fået dette svar fra Nykredit
>
> 'Tak for din mail af den 5. august 2015.

Erstatningskravet for smykker beror, på den til sagen modtaget dokumentation for de enkelte genstande, herunder smykkerne. Såfremt vi ikke modtager denne, har vi jf. betingelserne pkt. 16.6. mulighed for at fastsætte erstatningen efter et skøn.

Priserne du er blevet oplyst ved guldsmeden, overføres ikke automatisk til din erstatningsopgørelse, men vurderes af selskabet for fastsættelse af den endelig erstatning.

Såfremt du efter erstatningen er opgjort og udbetalt, finder anden væsentlig dokumentation for de mistede effekter, bedes dette indsendt til os under henvisning til skadenummeret, hvorefter vi vil se på erstatningsopgørelsen igen.

På foreliggende grundlag finder vi ikke anledning til at foretage ændring i erstatningsopgørelsen af guldarmbåndet'".

Hertil har selskabet i brev af 17/9 2015 bl.a. bemærket:

Sagens fakta
Den 29. juni 2015 anmeldte klager indbrudstyveri på sin bopæl af bl.a. værdigenstande. Samme dag tog klager imod muligheden for at få vurderet de stjålne smykker hos vores samarbejdspartner Guldbrandsen Juveler - Hørsholm. Vi bad klager om at medbringe den fornødne dokumentation, herunder billeddokumentation.
Den 3. juli 2015 modtog vi vurdering af klagers guldarmbånd på kr. 9.000 fra Guldbrandsen Juveler - Hørsholm; Guldbrandsen Juveler - Hørsholm oplyste, at klager ikke havde dokumentation for guldarmbåndet, som var oplyst til at være 41 år gammelt. Juveleren vurderede på baggrund af klagers mundtlige oplysninger, at der var tale om et '3rk blokarmbånd'.
Den 15. juli 2015 modtog vi fra klager en fortegnelse over stjålne genstande. Heri var bl.a. angivet et bredt kraftigt guldarmbånd (pris kr. 700 i 1974).
Den 23. juli 2015 opgjorde vores skadesafdeling erstatningen for det stjålne til kr. 16.779,70 og fastsatte herunder en skønsmæssig værdi på kr. 4.000 for guldarmbåndet pga. manglende dokumentation.
Ved mail af 5. august 2015 meddelte klager sin utilfredshed med den opgjorte erstatning vedrørende guldarmbåndet. Klager oplyste bl.a.:

> 'Det er for mig uforståeligt at i vurderer dette smykkebredt kraftigt guldarmbånd 1) (Smykkevurdering) 4.000,00 kr. når … Juveler vurderer dette til kr. 9000, smykkerne er efter krav fra jer vurderet hos netop …, så jeg ønsker at få en erstatning på kr. 9000 for dette smykke'.

Ved mail af 10. august 2015 svarede vores skadesafdeling bl.a.:

> 'Erstatningskravet for smykker beror, på den til sagen modtaget dokumentation for de enkelte genstande, herunder smykkerne. Såfremt vi ikke modtager denne, har vi jf. betingelserne pkt. 16.6. mulighed for at fastsætte erstatningen efter et skøn.
> Priserne du er blevet oplyst ved guldsmeden, overføres ikke automatisk til din erstatningsopgørelse, men vurderes af selskabet for fastsættelse af den endelig erstatning.
> Såfremt du efter erstatningen er opgjort og udbetalt, finder anden væsentlig dokumentation for de mistede effekter, bedes dette indsendt til os under henvisning til skadenummeret, hvorefter vi vil se på erstatningsopgørelsen igen.

> På foreliggende grundlag finder vi ikke anledning til at foretage ændring i erstatningsopgørelsen af guldarmbåndet'.

Ved mail af 10. august 2015 meddelte klager sin utilfredshed til vores skadesafdeling og oplyste, at han ville indbringe sagen for Ankenævnet.
Den 19. august 2015 modtog vi Ankenævnsklagen. Klager påberåbte sig udbetaling af erstatning for guldarmbåndet på kr. 9.000, med henvisning til vurderingen fra Guldbrandsen Juveler - ….

Vores vurdering
Klager har tegnet Hjemforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 2138007.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 16.1 fremgår det, at selskabet kan vælge mellem forskellige måder at erstatte tabet, fx ved at udligne det lidte tab kontant, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.4.

Følgende fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 16.6 '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 selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn'.

Det må lægges ubestridt til grund, at klager alene er uenig i erstatningsopgørelsen fsva. bredt kraftigt guldarmbånd. Det lægges ubestridt til grund, at guldarmbåndet er fra 1974 (41 år gammelt).

Vi bemærker indledningsvist, at det påhviler en forsikringstager at dokumentere eller sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af et rejst erstatningskrav.

Klager har fremsat et krav på kr. 9.000 med henvisning til, at juveleren har vurderet smykket til den værdi.

Det er vores normale procedure, at når kunder anmelder krav, men ikke kan opgive værdien på stjålne smykker og dermed fastsætte deres krav, så giver vi kunderne mulighed for at henvende sig hos en samarbejdspartner for at få hjælp til skadesopgørelsen. Kunderne skal i så tilfælde fremlægge al dokumentation og oplysninger, som kan være med til at fastsætte værdien. Det er vores aftale med samarbejdspartnerne, at den endelige erstatningsopgørelse tilkommer os, og at samarbejdspartnerne skal oplyse kunderne om dette. Hvis samarbejdspartnerne oplyser kunderne en vurderingspris, vil det således være under forbehold for vores endelige opgørelse.
I nærværende tilfælde foreslog vi klager muligheden at henvende sig hos vores samarbejdspartner … Juveler - Hørsholm for at få hjælp til en vurdering af de stjålne smykker.

> Klager fremlagde ikke dokumentation, såsom købskvittering eller billeddokumentation, til brug for vurderingen, fx til at fastsætte guldarmbåndets vægt, karat mv. Klager gav alene en mundtlig beskrivelse af guldarmbåndet til juveleren og oplyste dets alder, og det var på den baggrund juveleren tog stilling.
>
> På baggrund af klagers mundtlige oplysninger om guldarmbåndet, juvelerens kommentarer og henset til den manglende dokumentation fastsatte vores skadesafdeling med afsæt i forsikringsbetingelserne pkt. 16.6 en skønsmæssig erstatning på kr. 4.000.
>
> Der skete ikke en faktisk vurdering af det stjålne smykke hos juveleren, og derfor kan klager ikke lade sit krav bero på juvelerens umiddelbare vurdering. At juveleren har givet klager en foreløbig vurdering ændrer ikke på, at den endelige erstatningsopgørelse foretages af os på baggrund af den dokumentation, der foreligger, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.6.
>
> Eftersom klager ikke har fremlagt dokumentation for sit krav (at guldarmbåndets værdi udgør kr. 9.000), fastholder vi således den skønsmæssigt fastsatte erstatning på kr. 4.000.
>
> Som tidligere meddelt klager er vi indstillet på at genoptage sagsbehandlingen, såfremt klager kan fremlægge væsentlig dokumentation, som kan bevise eller sandsynliggøre hans krav".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

Af klagerens fortegnelse af 10/7 2015 over stjålne genstande fremgår det bl.a.:

> "1. Bredt kraftigt guldarmbånd (pris 700 kr. 1974)".

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler den forsikrede at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Klageren anmeldte den 29/6 2015 et indbrudstyveri af blandt andet en del smykker, heriblandt et guldarmbånd. Klageren tog imod et tilbud fra selskabet om at få de stjålne smykker vurderet hos en juveler, som selskabet har et samarbejde med. Selskabet bad klageren om at medbringe den fornødne dokumentation, herunder billeddokumentation.

Juveleren vurderede guldarmbåndet til 9.000 kr. Vurderingen var udelukkende foretaget på baggrund af klagerens mundtlige oplysninger om armbåndet, herunder at det var 41 år gammelt.

Selskabet har opgjort erstatningen for de stjålne effekter til i alt 16.779,70 kr. og har herunder fastsat en skønsmæssig erstatning på 4.000 kr. for guldarmbåndet på grund af manglende dokumentation.

Klageren gør gældende, at han er berettiget til at få udbetalt 9.000 kr. i erstatning for armbåndet, som er den værdi, juveleren har vurderet armbåndet til.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet på det foreliggende grundlag ikke anledning til at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for guldarmbåndet skønsmæssigt som sket under henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkeligt omfang har dokumenteret sit krav. Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på, at juvelerens vurdering udelukkende er foretaget på baggrund af klagerens mundtlige oplysninger om armbåndet, og at klageren ikke på anden vis har været i stand til at dokumentere sit krav. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand