Ankenævnet for Forsikring

Den 3. maj 2016 blev i sag nr. 89113:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Landboforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse for et anmeldt indbrudstyveri, hvor der blandt andet blev stjålet smykker.

Selskabet har udbetalt 67.703,15 kr. til klageren og afviser at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

I klageskema af 21/1 2016 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Efter indbrud hvor hele smykkeskrin er stjålet - er vi ikke tilfreds med opgørelse fra Top Danmark. Bl.a. var vi i besiddelse af 2 Ole Lynggaard ringe og 1 sæt Marianne Dulong ørering, som de kun vil udbetale ca. 1/3 af nyprisen på. Dette pga. usikkerhed fra deres side om det er sandt at de var lavet i 14 karat guld - eller i en lavere karat! Begge designere laver ikke smykker i 'ringere' karat end dem vi havde. Vi har samtidig med at vi mistede smykkerne - også mistet originale smykkeæsker da de lå opbevaret deri. Kvittering haves ikke da de er modtaget som gave og arv. Vi har været i kontakt med guldsmed i … hvor en ring muligvis er købt - men de kan ikke fremskaffe kvitteringer på vare købt der.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hose selskabet?**
> Med en difference på 46690 kr., i forhold til Top Danmarks 'vurdering', af en smykkeforhandlers vurdering (hvis beløb ikke kendes, men slet ikke kan sammenlignes med udbetalte) (ud fra foto) - for de smykker som kan erhverves på ny, vil vi gerne opnå at kunne generhverve de stjålne smykker. Altså mener vi at Top Danmark bør udbetale difference på 46690 kr.
>
> …

11. Marianne Dulong 'kharisma' Øreringe, medium, guld, nypris 8600 kr., sort globe vedhæng 2600 kr.
14. Øreringe, mat guld, runde, nypris 2100 kr.
16. Ole Lynggaard 'Hyldeblomst ring' 14 karat guld, 0,03 karat diamanter i hver blomst, nypris ca 20.000 kr.
17. Ole Lynggaard 'hjerte ring' 14 karat guld, 1 x 0,05 karat diamant 2 x 0,03 karat diamant, nypris ca. 20.000 kr.
18. Alliance ring, 14 karat guld, 5 x 0,05 karat diamanter, nypris 3975 kr.
20. Prinsesse ring, 14 karat guld, 0,20 karat diamant, nypris 8290 kr.
31. Georg Jensen, 'daisy' Marguerit ring, guld nypris 1400 kr.
28. Georg Jensen, 'daisy' Marguerit halskæde, guld, nypris 1250 kr.
32. Georg Jensen, 'daisy' Marguerit, øreringe, guld, nypris 1300 kr.
21. Hvidgulds ring med 1 stor blå diamant og 10 små hvide diamanter, nypris ca. 8500 kr.

I alt 78015 kr.

Topdanmarks pris på ovennævnte: 31324,25 kr.
Difference 46690 kr.

BILLEDER FRA NETTET MED LIGNENDE SMYKKER".

Hertil har selskabet i brev af 1/3 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
Klager har tegnet Landboforsikring i Topdanmark Forsikring NS, forsikringsvilkår 6331-2.

Klager anmelder i november 2015 et indbrudstyveri fra hendes bolig via et opbrudt vindue. Klager får frastjålet kontanter, forskellig elektronik samt smykker.

Landbrugsforsikringen dækker indbrudstyveri jfr. vilkårenes punkt 4, hvorfor klager får et dækningstilsagn.

Vi modtager opgørelse med krav og delvis dokumentation fra klager, og vi opgør erstatningen ud fra det modtagne. Da dokumentationen for smykker og kontanter er mangelfuld, opgør vi erstatningen skønsmæssigt.

Denne opgørelse er klager ikke enig med os i, hvorfor sagen indbringes for nævnet. Klager er ifølge klagen uenig i værdiansættelsen af smykkerne benævnt ID 11, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 28, 31 og 32.

Sådan er sagen forløbet
Indbruddet anmeldes telefonisk til os den 12. november 2015. Indbruddet er sket dagen før, den 11. november 2015. Klager oplyser, at der er sket opbrud af vindue, og at gerningsmanden / -mændene derved har tiltvunget sig adgang til boligen. Klager oplyser, at der bl.a. er stjålet smykker og kontanter. Vi sender selvbetjeningsskema til klager og beder om en opgørelse af det stjålne.

Klager returnerer opgørelsen til os den 15. november 2015, bilag 2. Klager er usikker på nypriserne på en del af smykkerne, hvorfor klager har anført et fiktivt krav på 1,00 kr. på en del af det stjålne.

På baggrund af ovenstående vælger vi at bede en af vores samarbejdende guldsmede, … Guld & Sølv, om at hjælpe med en værdiansættelse ud fra det fra klager modtagne materiale. Vi sender en elektronisk henvendelse til Guldsmed … den 11. december 2015. Vi medsender de fra klager modtagne billeder, bilag 3.
Vi beder guldsmeden vurdere følgende smykker:

ID 11, Marianne Dulong Kharisma øreringe.
ID 12, Armbånd, guld.
ID 13, Armring, guld.
ID 14, Runde øreringe, mat guld.
ID 15, Vedhæng, gulddråbe.
ID 16, Ole Lynggaard hyldeblomst ring, guld med diamanter i hver blomst.
ID 17, Ole Lynggaard hjertering, guld med 1 stor og 2 små diamanter.
ID 18, Alliancering, guld, 4 mm bred med 5 diamanter.
ID 19, Ring, guld med lilla sten.
ID 20, Prinsessering, guld med diamant.
ID 21, Ring, hvidguld med 10 små diamanter og 1 stor blå diamant.
ID 22, Øreringe, guld med diamant.
ID 24, 2 stk. brocher, sølv.

Klager har desværre måttet rykke os for en tilbagemelding på opgørelsen. Klager henvender sig med en telefonisk rykker samme dag, den 11. december 2015. Under telefonsamtalen med klager får vi oplyst følgende;

- Marianne Dulong øreringene er købt som nye for ca. 3 år siden. Klager har for godt 1 år siden arvet dem fra sin mors svigermor.

…

Den 21. december 2015 modtager vi opgørelsen retur fra … Guld & Sølv, bilag 4. De 13 smykker værdisættes til 91.540 kr. Opgørelsen er baseret på de medsendte billeder og på klagers beskrivelser fra opgørelsen.

Samme dag, den 21. december 2015, opgør vi den samlede erstatning til klager, bilag 5. Vi opgør en del af kravet for smykker og kontanter skønsmæssigt grundet manglende dokumentation. Den samlede erstatning opgøres til 70.363,15 kr. hvorfra gældende selvrisiko på 2.660 kr. skal modregnes. Samlet, tilbudt erstatning til klager = 67.703,15 kr. Erstatningen opgøres i Scalepoint med anvendelse af bl.a. match og gavekort.

Vi har følgende kommentarer til erstatningsopgørelsen;

…

ID 11, Marianne Dulong øreringe (klagepunkt);

Klager oplyser, at øreringene er fra maj 2012. Klagers krav var oprindeligt 10.500 kr. I klagen til Nævnet er kravet ændret til 8.600 kr. for øreringene og 2.600 kr. for vedhængene, i alt 11.200 kr.
Klager har medsendt et billede som dokumentation for øreringene og har endvidere oplyst, at det er øreringe af modellen 'Kharisma'. Klager har arvet øreringene. Øreringene er af … guldsmed vurderet til 6.000 kr. Grundet manglende dokumentation har vi tilbudt klager en skønsmæssigt opgjort erstatning på 3.000 kr. Vi bemærker, at nogle af de medsendte billeder er uskarpe, og at det derfor er ekstra svært at se kvaliteten af de stjålne øreringe og vedhæng.

…

ID 14, Øreringe af mat guld (klagepunkt);

Klager oplyser, at øreringene er fra juni 2014. Der er medsendt et billede som dokumentation. Klager har opgjort sit krav til 2.100 kr. … guldsmed har vurderet øreringenes værdi til 150 kr. Årsagen til den forholdsvis lave vurdering er, at det medsendte billede er utrolig uskarpt, og at det derfor er meget svært at se detaljer om øreringene.
Vi har erstattet øreringene med et gavekort til '… Guld & Sølv', hvor vi får en rabat på 25%. Klager kan ved bestilling af gavekortet udnytte den fulde købekraft på 150 kr. Ønsker klager en kontant udbetaling, mister klager rabatten, hvorfor beløbet i det tilfælde nedsættes til 112,50 kr. (150 kr. - 25%).

…
ID 16, Ole Lynggaard hyldeblomst ring (klagepunkt);
Klager oplyser, at ringen er fra 2010. Der er medsendt et billede som dokumentation. I første omgang har klager ikke opgjort sit erstatningskrav. I klagen til Nævnet er kravet opgjort til 'ca. 20.000 kr.'.
Guldsmed … har vurderet ringens værdi til 22.400 kr. Grundet manglende dokumentation har vi tilbudt klager en skønsmæssigt opgjort erstatning på 8.960 kr.

ID 17, Ole Lynggaard hjerte ring (klagepunkt);
Klager oplyser, at ringen er fra 2014. Der er medsendt et billede som dokumentation. I første omgang har klager ikke opgjort sit erstatningskrav. I klagen til Nævnet er kravet opgjort til 'ca. 20.000 kr.'.
Guldsmed … har vurderet ringens værdi til 24.000 kr. Grundet manglende dokumentation har vi tilbudt klager en skønsmæssigt opgjort erstatning på 9.600 kr.

ID 18, Alliancering (klagepunkt);
Klager oplyser, at ringen er fra 2010. Der er medsendt et billede som dokumentation. I første omgang har klager ikke opgjort sit erstatningskrav. I klagen til Nævnet er kravet opgjort til 3.975 kr.
Guldsmed … har vurderet ringens værdi til 5.000 kr. Grundet manglende dokumentation har vi tilbudt klager en skønsmæssigt opgjort erstatning på 2.500 kr.

…
ID 20, Prinsessering, guld (klagepunkt);
Klager oplyser, at ringen er fra 2010. Der er medsendt et billede som dokumentation. I første omgang har klager ikke opgjort sit erstatningskrav. I klagen til Nævnet er kravet opgjort til 8.290 kr.
Guldsmed … har vurderet ringens værdi til 5.990 kr. Grundet manglende dokumentation har vi tilbudt klager en skønsmæssigt opgjort erstatning på 2.995 kr.

ID 21, Ring, hvidguld (klagepunkt);
Klager oplyser, at ringen er fra 2012. Der er medsendt et billede som dokumentation. I første omgang har klager ikke opgjort sit erstatningskrav. I klagen til Nævnet er kravet opgjort til 8.500 kr.
Guldsmed … har vurderet ringens værdi til 3.500 kr. Grundet manglende dokumentation har vi tilbudt klager en skønsmæssigt opgjort erstatning på 1.750 kr.

…
ID 28, 31 & 32, Georg Jensen Daisy øreringe, ring og halskæde (klagepunkt);
Klager oplyser, at sættet er fra 2003. Samlet krav for øreringe, ringe og halskæde er opgjort til 6.000 kr. I klagen til Nævnet ændres kravet til 3.950 kr. Alle 3 dele er erstattet med 'match', hvilket betyder, at klager kan genkøbe nye, tilsvarende smykker igennem vores

erstatningskatalog, Scalepoint. Topdanmarks indkøbspriser for delene er 1.250 kr. for Daisy øreringe, 1.400 kr. for Daisy ring og 1.300 kr. for halskæden.

I forbindelse med fremsendelse af erstatningsopgørelse opfordrer vi klager til at forsøge at skaffe yderligere dokumentation for smykkerne i form af originale købskvitteringer, certifikater el. lign. Hvis klager kan fremsende yderligere bilag, bekræfter vi, at vi vil gennemgå sagen igen med henblik på evt. forhøjelse af erstatningsbeløbet.

…

Sådan dækker forsikringen

…

Erstatningsprincipperne for indbo behandles i vilkårenes punkt 1, side 33, hvoraf fremgår (uddrag):

…

Slutteligt påhviler det jfr. vilkårenes punkt 4 side 8 forsikringstager at dokumentere det økonomiske tab heraf efter en dækningsberettiget skade.

Sådan forholder vi os til klagers sagsfremstilling

Klager anfører, at vi har udtrykt usikkerhed omkring karaten af de stjålne Marianne Dulong og Ole Lynggaard smykker; at vi har stillet spørgsmålstegn ved, om smykkerne var af 14 karat guld.

Denne fremstilling er vi ikke enige med klager i. Erstatningen for ovenstående, 3 smykker, er opgjort skønsmæssigt, fordi klager ikke har dokumenteret smykkernes værdi.

For alle smykker (ekskl. ure) har vi alene modtaget billeddokumentation fra klager. Billeder sandsynliggør, at genstandene har været i klagers besiddelse, men billeder dokumenterer ikke ægthed, karat o.lign.

Det er vores opfattelse, at vi kan stille et højere dokumentationskrav, når der er tale om genstande, der repræsenterer en væsentlig værdi, og samtidig genstande af særlig tyvetækkelig karakter. Endvidere bemærker vi, at en stor del af de stjålne smykker er erhvervet inden for en forholdsvis kort årrække. Med undtagelse af 4 smykker, er alt erhvervet inden for maks. 5 år før indbruddet. Ifølge flere smykkehandleres hjemmesider (bl.a. www.smykkestreger.dk) medfølges Ole Lynggaard smykker altid af et certifikat, der fungerer som købsbevis, og som samtidig indeholder en vejledning om 'pasning' af smykket.

Der var ifølge klagers opgørelse diamanter på flere af smykkerne. Det er også synligt ud fra de medsendte billeder. Vi har imidlertid ingen oplysninger om diamenternes karat, klarhed mv., idet der ikke forefindes tilhørende certifikater.

Klager stiller spørgsmålstegn ved den vurdering, vi har indhentet fra … Guld & Sølv. Opgørelsen er gennemgået ovenfor og vedlægges ligeledes, bilag 4.

Klager anfører endvidere, at de ikke vil kunne generhverve tilsvarende smykker for den opgjorte erstatning.

Erstatningen er ikke fastsat ud fra generhvervelsessummer, men skal derimod ses som et skønnet opgjort beløb grundet manglende dokumentation.

Vi noterer os, at klagers oprindelige krav lød på 54.086 kr. for det stjålne. - Dog med den bemærkning, at der manglede priser på en del af de stjålne smykker. Vi har opgjort erstatningen til 70.363,15 kr.

Først ved modtagelsen af klagers indbringelse af sagen for Nævnet, får vi et revurderet krav fra klager. Klagers revurderede krav er baseret på søgninger på nettet efter lignende smykker.

I forhold til det stjålne margueritsæt bemærker vi, at disse smykker (øreringe, halskæde og ring) er erstattet med et 'match', hvorfor klager kan genkøbe nye, tilsvarende smykker igennem vores erstatningskatalog. Smykkesættet er desuden erstattet fuldt ud til trods for, at der heller ikke er medsendt fyldestgørende dokumentation herfor.

Vi fastholder vores erstatningsopgørelse
Klager har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget skade. Klager har for de fleste genstandes vedkommende sandsynliggjort sit krav via billeder. Billeder kan dokumentere ejerskabet og eksistensen af genstande men ikke kvaliteten af de stjålne smykker. Herudover er der medsendt et par enkelte købskvitteringer som dokumentation for øvrige genstande.

Vi har bestræbt os på at fastsætte så nøjagtig en erstatning som muligt til klager og har derfor anvendt Guldsmed … ekspertise til vurdering af de smykker, klager har anmeldt stjålet, og som klager ikke selv har værdisat. Guldsmed … har taget udgangspunkt i de medsendte billeder og i klagers beskrivelse af ægtheden af de stjålne smykker.

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.

Klagers sagsfremstilling ændrer således ikke på vores erstatningsopgørelse for smykkerne 11, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 28, 31 og 32, men vi kan igen kun anmode klager om at fremsende yderligere dokumentation, hvorefter vi vil se på sagen igen.

Ud fra ovenstående gennemgang fastholder vi, at skaden er korrekt behandlet og opgjort - herunder de skønsmæssigt erstattede smykker grundet mangelfuld dokumentation for kvaliteten / værdien".

Heroverfor har klageren i mail af 21/3 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"…
Det er rigtigt at jeg har anført '1 kr' ved flere af de stjålne smykker. Dette på baggrund af, at vi fik besked på at vi ikke skulle søge efter priser! Vi skulle blot anføre de priser vi kendte til! Og da alle felter skulle udfyldes (også på de smykker som vi ikke selv har købt, men modtaget i gave eller arv), var vi nød til at skrive noget! Men vi anførte også i kommentar feltet at det blot var for at skrive noget, og selvfølgelig ikke den rigtige pris.
Mht. At mange smykker er erhvervet indenfor de sidste år - så er vi jo ikke et ægtepar på 70 år - så det er vel meget naturligt?!
Vi synes stadigvæk ikke det er fair at slå så meget af guldsmedens vurdering af smykkerne - som i nogle tilfælde ydermere ligger lavt i forhold til nyprisen (f.eks. Marianne Dulong øreringe)! Der er som maximum kun udbetalt hvad der svarer til 50 % af guldsmede vurderingen!
Vi har forsøgt at ringe til de guldsmede forretninger hvor smykkerne evt. kunne være købt, men ingen ligger inde med kvitteringer eller købsbevis for så mange år tilbage. Vi har endvidere ikke mulighed for at rekvirere dem ved 'giveren'. Dette har vi også givet Topdanmark besked om!

Vi ser ikke skrevet nogle steder i policen at man skal kunne fremvise købskvitteringer el., for at være dækket ved tyveri.
I modsætning til mange andre, havde vi faktisk foto af alle vores smykker!".

I brev af 23/3 2016 til nævnet har selskabet fastholdt sin afgørelse.

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

Af guldsmedevurderingen fremgår:

Opgavetype	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år)	Alder (mdr.)	Nypris	Pris	Markedspris
Vurdering	Marianne Dulong Kharisma...	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	3	6	6000.00	1330.00	1900.00
Vurdering	armbånd guld	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	95	7	4000.00	-	-
Vurdering	Guld armring	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	5	5	6500.00	-	-
Vurdering	øreringe mat guld runde	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	1	5	150.00	-	-
Vurdering	vedhæng guld dråbe	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	32	2	4500.00	-	-
Vurdering	ole lynggaard hyldeblomst...	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	5	5	22400.00	-	-
Vurdering	ole lynggaard hjerte ring g...	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	1	5	24000.00	-	-
Vurdering	alliance ring, guld, 4 mm b...	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	5	5	5000.00	-	-
Vurdering	guld ring med lilla sten? " '...	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	70	7	3500.00	-	-
Vurdering	guld prinsesse ring med di...	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	5	2	5990.00	-	-
Vurdering	ring, hvidguld med 10 små...	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	3	1	3500.00	-	-
Vurdering	øreringe guld med diamant	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	2	3	4000.00	-	-
Vurdering	brocher i sølv, 2 stk, arves...	Smykker, Ure & Tilbehør -...	1	55	4	2000.00	-	-

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**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 de 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
…
b. Totalskade.
1. Levering af tilsvarende.
Topdanmark leverer ting svarende til det beskadigede eller stjålne.
Ved tilsvarende ting forstås først og fremmest en identisk ting, men i mangel af en sådan, ting der i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for sikrede* som det beskadigede eller stjålne.
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:

Klageren anmeldte den 12/11 2015 telefonisk til selskabet, at hun den 11/11 2015 havde været udsat for et indbrudstyveri i sit hjem. Klageren oplyste, at der ved indbruddet blandt andet var blevet stjålet smykker og kontanter.

Selskabet bad en guldsmed, som selskabet samarbejder med, om hjælp til en værdiansættelse af smykkerne ud fra klagerens beskrivelse af smykkerne samt medsendte fotos. Guldsmeden har opgjort den samlede værdi af smykkerne til 91.540 kr.

Klageren gør gældende, at selskabets erstatning for en del af smykkerne, herunder 2 Ole Lynggaard ringe, 1 sæt Marianne Dulong øreringe, et sæt øreringe i mat guld, en Alliancering, en Prinsessering, Georg Jensen øreringe, ring og halskæde samt en hvidguldsring er fastsat for lavt. Klageren har oplyst, at hun ikke har kvitteringer på smykkerne, da de er modtaget som gave og arv, og at hun heller ikke ved kontakt til en guldsmed har været i stand til at fremskaffe kvitteringer på smykkerne.

Selskabet har anført, at det ikke betvivler, at klageren har været i besiddelse af de stjålne smykker, men at hun ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for kvaliteten og værdien af smykkerne.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler hende differencen mellem det beløb, selskabet har opgjort hendes erstatning til, og de 78.015 kr., hun selv har opgjort sit krav til. Klageren har beregnet differencen til 46.690 kr.

Georg Jensen Daisy øreringe, ring og halskæde

Klageren har over for nævnet opgjort sit krav til 3.950 kr. Nævnet bemærker, at selskabet har imødekommet klagerens krav og tilbudt at erstatte smykkerne med et såkaldt "match", hvilket betyder, at klageren kan genkøbe nye, tilsvarende smykker igennem selskabets erstatningskatalog, Scalepoint. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse vedrørende disse smykker.

Øreringe af mat guld

Klageren har over for nævnet opgjort kravet til 2.100 kr. Guldsmeden har vurderet værdien af øreringene til 150 kr. Årsagen til den lave vurdering skyldes ifølge selskabet, at kvaliteten af det medsendte foto er utrolig dårlig, og at det er svært at se detaljer om øreringene. Selskabet har fastsat erstatningen i overensstemmelse med guldsmedens vurdering og tilbudt klageren et gavekort på 150 kr. til en guldsmed, hvor de får en rabat på 25 %. Selskabet har oplyst, at klageren ved benyttelse af gavekortet kan udnytte den fulde købekraft på 150 kr., men at der – såfremt klageren ønsker en kontant udbetaling – fratrækkes rabatten på 25 %, således at beløbet nedsættes til 112,50 kr.

Henset til, at der alene foreligger fotos af de stjålne smykker, og henset til kvaliteten af disse fotos, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet skønsmæssigt – og i overensstemmelse med udtalelsen fra guldsmeden – har fastsat øreringenes værdi til 150 kr.

Nævnet bemærker, at genleveringsrabat, som den selskabet har fratrukket, ifølge nævnets praksis forudsætter, at selskabet er i stand til og har tilbudt klageren at genlevere tilsvarende genstande. I en situation som den foreliggende, hvor selskabet netop har opgjort erstatningen skønsmæssigt med henvisning til, at det ikke har kunnet vurdere kvalitet og værdi af øreringene, finder nævnet, at genlevering ikke er relevant.

Nævnet finder herefter, at selskabet ved en kontant udbetaling har været uberettiget til at fratrække genleveringsrabat fra den i forvejen skønsmæssigt fastsatte erstatning grundet usikkerhed om kvaliteten af de pågældende øreringe.

Designersmykker

Marianne Dulong øreringe med vedhæng: Klageren har anført, at øreringene er af modellen "Kharisma" og har over for nævnet opgjort kravet for øreringe samt vedhæng til i alt 11.200 kr. Guldsmeden har vurderet øreringene til 6.000 kr. Selskabet har grundet manglende dokumentation tilbudt klageren en skønsmæssigt fastsat erstatning på 3.000 kr.

Ole Lynggaard hyldeblomstring samt Ole Lynggaard hjertering: Guldsmeden har vurderet ringenes værdi til henholdsvis 22.400 kr. og 24.000 kr. Selskabet har på grund af manglende dokumentation tilbudt klageren en skønsmæssig fastsat erstatning for ringene på henholdsvis 8.960 kr. og 9.600 kr. i alt 18.560 kr.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke har bestridt, at klageren har fået stjålet et sæt Marianne Dulong øreringe med vedhæng af modellen "Kharisma" samt en "Hyldeblomstring" og en "Hjertering" af mærket Ole Lynggaard. Nævnet lægger herefter til grund, at disse smykker er stjålet.

Idet der er tale om genkendelige smykker – hvor både designeren og det konkrete design kan fastlægges – og idet selskabet har indhentet en guldsmeds vurdering af disse designersmykkers værdi, finder nævnet, at selskabet kun kan se bort fra guldsmedens skønnede værdiansættelse, hvis selskabet fremlægger oplysninger, som underbygger, at guldsmedens vurderinger er fejlbehæftede eller at der er indeholdt begrundet forbehold om smykkernes ægthed. Idet selskabet ikke har fremlagt sådanne oplysninger, finder nævnet, at selskabet skal lægge guldsmedens vurderinger på i alt 52.400 kr. til grund ved erstatningsopgørelsen. Da selskabet har fastsat værdien af disse smykker til 21.560 kr., skal selskabet herefter betale yderligere 30.840 kr. i erstatning til klageren for designersmykkerne.

Øvrige smykker

Alliancering: Klageren har over for nævnet opgjort kravet til 3.975 kr. Guldsmeden har vurderet ringens værdi til 5.000 kr. Selskabet har på grund af manglende dokumentation tilbudt klageren en skønsmæssigt fastsat erstatning på 2.500 kr.

Prinsessering: Klageren har over for nævnet opgjort sit krav til 8.290 kr. Guldsmeden har vurderet ringens værdi til 5.990 kr. Selskabet har på grund af manglende dokumentation fastsat erstatningen skønsmæssigt til 2.995 kr.

Ring, hvidguld: Klageren har over for nævnet opgjort sit krav til 8.500 kr. Guldsmeden har vurderet ringens værdi til 3.500 kr. Selskabet har på grund af manglende dokumentation fastsat erstatningen skønsmæssigt til 1.750 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at betvivle, at klageren har været i besiddelse af ovennævnte smykker.

Nævnet finder, at selskabet i en situation som den foreliggende – hvor selskabet har indhentet en vurdering fra en guldsmed – må begrunde mere konkret, hvorfor selskabet foretager så store fradrag i forhold til guldsmedens vurderinger.

Nævnet har bemærket, at smykkerne indeholder ædelstene, og nævnet er enig med selskabet i, at det ud fra billederne kan være vanskeligt at vurdere disse ædelstenes kvalitet og karat. Nævnet finder på den baggrund, at erstatningen må fastsættes skønsmæssigt. Idet nævnet lægger til grund, at guldsmeden ved sin vurdering tillige har været opmærksom på ovennævnte forhold, finder nævnet, at selskabet alene er berettiget til at foretage et mindre fradrag i guldsmedens værdiansættelse som følge af usikkerhed omkring smykkernes værdi. Nævnet finder efter en samlet vurdering, at erstatningen for de ovennævnte smykker skønsmæssigt kan fastsættes til 12.000 kr. Da selskabet har fastsat værdien af disse smykker til 7.245 kr., skal selskabet herefter betale yderligere 4.755 kr. i erstatning til klageren for de ovennævnte smykker.

Nævnet har ved sin afgørelse blandt andet lagt vægt på, at der ikke er tale om meget dyre eller specielle smykker, og at der er tale om et begrænset antal smykker. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har kunne fremlægge dokumentation eksempelvis i form af kvitteringer eller overdragelseserklæringer for de pågældende smykker, som indeholder en mere præcis beskrivelse af smykkerne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal udbetale klageren yderligere 35.595 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24. Selskabet skal anerkende, at klageren er berettiget til 150 kr. uden fratrækning af genleveringsrabat for de to øreringe af mat guld.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings