Ankenævnet for Forsikring

Den 1. februar 2017 blev i sag nr. 89470:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Danske Forsikring. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse efter et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har anerkendt indbrudstyveriet som dækningsberettigende og har udbetalt erstatning for en række af de genstande, som klageren har anmeldt stjålet. Selskabet har imidlertid afvist at yde dækning for en række smykker og et ur under henvisning til, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for sit krav herom.

Under sagens behandling i nævnet, har selskabet erstattet en husmandskrone med 45 kr. Nævnet lægger til grund, at der ikke længere er tvist mellem klageren og selskabet vedrørende denne genstand.

Klageren har i klageskemaet af 26/5 2016 anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg har fået underkendt mit krav om erstatning for mistet smykker, ædelsten og ur med begrundelsen om at man ikke mente at min dokumentation heraf var fyldestgørende nok. Det ligger mellem linjerne at jeg nærmest skulle have produceret div. certifikater selv. Det på trods af at jeg har tilbudt at fremsende korrespondance mellem guldsmeden og jeg fra 2012 hvor jeg beder ham om at fremsende et nyt certifikat på et smykke han har produceret nogle år forinden, idet mit er bortkommet under en flytning. Denne dokumentation har man ikke engang ønsket at se men afviser men begrundelsen om at der ikke er nye oplysninger i sagen som ændre deres beslutning.

Det skal siges at man delvist har valgt at betale erstatning for nogle af smykkerne på baggrund af certifikater fra samme guldsmed. Dette beløb var dog betydeligt lavere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå erstatning for de ting jeg har mistet."

Selskabet har i brev af 13/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har aftalt Hjemforsikring i Danske Forsikring pr. 24. december 2015. Forsikringen er aftalt på vilkår DF20150-5 med en forsikringssum på 1.073.000 kr. og dækning af særlige private værdigenstande med 153.000 kr.

Den 23. januar 2016 er klager angiveligt udsat for et indbrud og anmelder i den forbindelse tyveri af diverse indboeffekter herunder smykker til en samlet værdi af ca. 220.000 kr. Selskabet har opdelt erstatningsopgørelsen i to, nemlig en for almindeligt og særligt privat indbo og en for særlige private værdigenstande (smykker og ur). Nærværende klage angår erstatningen for særlige private værdigenstande, hvor klager har fremsat et krav på ca. 140.000 kr., hvoraf selskabet alene har kunnet anerkende 3.500 kr.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 29. januar 2016 anmelder klager telefonisk til selskabet, at han har været udsat for indbrud. Klager oplyser, at han har mistet en hel del effekter, hvorfor vi aftaler med ham, at han bliver kontaktet af en taksator.

Den 11. februar 2016 aflægger selskabets [taksator] besøg hos klager, hvor han får udleveret diverse bilag herunder certifikater udarbejdet i [udlandet].

Taksator ønsker foretaget en nærmere undersøgelse af certifikaterne, og han vælger derfor at dele erstatningsopgørelsen op, således at han selv færdiggør sagen for så vidt angår almindeligt og særligt privat indbo, og spørgsmålet om erstatning for særlige private værdigenstande overlades til vores Centralskadeafdeling og [skadeinspektør].

Herefter beder vi brancheorganisationen Forsikring & Pension om at være os behjælpelig med via den danske ambassade i [udlandet] at undersøge smykkecertifikaterne nærmere. Vi vedlægger kopi af endelig rapport fra [selskabets undersøger], jf. bilag 3. (Der var en fejl for så vidt angår dateringen vedr. pkt. 9 i den første rapport; dette er rettet i vedlagte rapport).

Den 17. marts 2016 fremsender taksator sin opgørelse til klager (almindeligt og særligt privat indbo) og afregner samtidig erstatningen med fradrag af selvrisiko 1.150 kr. Vi vedlægger opgørelsen som bilag.2.

Den 30. marts 2016 afviser vi at udbetale erstatning for særlige private værdigenstande, jf. bilag 4.

Klager kontakter os herefter og fremsender blandt andet nogle fotos, på hvilket grundlag vi accepterer at betale erstatning for 2 guldkugler med sten i overensstemmelse med klagers krav, og en skønsmæssig fastsat erstatning for en armlænke på 2.000 kr. Vi vedlægger kopi af selskabets brev fra den 3. maj 2016, bilag 5.

Klager kontakter herefter selskabets kundeklageansvarlige, som fasholder afgørelsen. Vi vedlægger kopi af korrespondance såvel med vores Centralskadeafdeling som med kundeklager, bilag 6 og 7.

Her er vores kommentarer til de enkelte poster i smykkeopgørelsen:

Armbånd /lænke - krav 115.000 kr.
Klager oplyser, at smykket er af hvidguld og lavet af en guldsmed, … i [udlandet] i 2008. Han oplyser ligeledes, at smykkehandleren selv skulle være rejst til Danmark med smykket og have afleveret det til klager.

I forbindelse med denne sag har vi fået oplyst, at guldsmeden og klager kender hinanden personligt.

Klager oplyser, at han ikke kan dokumentere købet ved kontoudtog. Betalingen er tilsyneladende sket delvist i gammelt guld og delvist i kontanter, som skulle stamme fra et ophørt forhold (tilbagebetaling af huslejeindskud, salg af bil og fælles indbo).

Klager oplyser endvidere, at han har fået smykket vurderet i Polen i 2012.

Vi har fået udleveret et såkaldt certifikat, en vurdering fra Polen samt nogle fotos, som viser klager med en lænke ved forskellige lejligheder. Vi vedlægger dette som bilag 8 - 10.

Certifikat er på 115.000 kroner – dansk valuta – og dateret 16.08.2008. Certifikatet er hverken forsynet med stempel eller underskrift og vores undersøger … stiller derfor spørgsmålstegn ved certifikatets ægthed. Ifølge [selskabets undersøger] har certifikatet ingen juridisk værdi i sig selv. Det skal følges af en stemplet faktura eller kassebon fra forretningen. Derudover bemærker han, at certifikatet meget vel kan være fremstillet på en computer.

Under alle omstændigheder er prisen på certifikatet opskruet. Prisen ville normalt højst være 26.000 kr.

Sælger kender klager og oplyser, at han har skrevet højere priser på end normalt – efter ønske fra klager. Certifikatet er muligvis først udfærdiget efter indbruddet, jf. bilag 11.

Klager oplyser, at han i forbindelse med en ferie i Polen i 2012 har fået armlænken vurderet af en lokal juveler. I forbindelse med denne sag har klager indhentet denne vurdering, bilag 9. Af denne vurdering fremgår det, at armlænken skulle være forsynet med 48 brillanter. De af klager udleverede fotos, hvor klager bærer en armlænke, viser imidlertid ikke en armlænke med brillanter.

Vi har hverken tillid til det certifikat eller til den vurdering, som klager har fremlagt, og det er baggrunden for, at vi har afvist at imødekomme klagers krav.

Klager har imidlertid fremvist diverse fotos, hvor man kan se ham med en armlænke. Det er ikke muligt alene på baggrund af disse fotos at fastslå lødigheden af armlænken og vi har derfor udbetalt 2.000 kr., i erstatning for en armlænke.

Overfor Ankenævnet henviser klager til, at han skulle have nogle Facebook samtaler med guldsmeden, som har lavet smykket i sin tid. Vi har tidligere afvist at sådanne samtaler skulle kunne tilføre sagen yderligere i forhold til at dokumentere klagers krav. Umiddelbart

mener vi ikke, at dette kan tilføre sagen nye oplysninger. Vi er imidlertid indstillet på at overveje dette endnu en gang, hvis klager fremsender dette materiale til os.

Ring - krav 8.000 kr.
Ifølge klager er ringen af hvidguld og købt i [udlandet] 2007.

Klager har fremlagt et certifikat, dateret den 26.10.2007 – pris 8.000 kr., Certifikatet – bilag 12 – er hverken forsynet med stempel eller underskrift og vi tillader os at stille spørgsmålstegn ved certifikatets ægthed, jf. rapporten fra [selskabets undersøger], bilag 3..

Udover at henvise til manglende stempel og underskrift kan vi henvise til, at ringen – ifølge certifikatet – skulle være udført i Paladiyum, hvor klager oplyser, at den var i hvidguld. Derudover kan vi henvise til certifikatets oplysning om, at ringen skulle være forsynet med en diamant på 12,93 karat. Alt i alt kan vi ikke have tiltro til certifikatet, hvorfor vi afviser kravet.

Brillanter - krav 11.250 kr.
Ifølge klager er brillanterne købt under en ferie i [udlandet 2]. Købspris er ikke oplyst, men klager oplyser, at værdien er en cirka-værdi, som han har fået oplyst af en guldsmed, bilag 13.

Essence Ur i keramik - krav 5.200 kr.
I sin første opgørelse til selskabet oplyser klager et krav på 3.750 kr., men efterfølgende retter han dette til 5.200 kr., som skulle udgøre den pris, som han har givet i [udlandet] .for 4 år siden..

Vi har fået udleveret et certifikat - dateret 2011.10.08 - pris 5.200 dk., bilag 14. Derudover har klager fremsendt fotos, hvor man kan se ham med et ur, bilag 15.

Som tidligere skrevet har vi ikke tillid til de fremlagte certifikater. Vi bemærker imidlertid at vores undersøger [selskabets undersøger] oplyser, at den normale pris for sådan et ur er 500 kr. og vi er derfor indstillet på at udbetale dette beløb i erstatning.

Guldkugler - krav 1.500 kr.
Ifølge klager har han købt kuglerne i forbindelse med en ferie i [udlandet]. Klagers krav er på 1.500 kr., som vi har efterkommet.

Overfor Ankenævnet udtrykker klager undren over, at vi har imødekommet hans krav, selvom dette er forsøgt dokumenteret med certifikater fra samme guldsmed som fx armlænken.

Vi har heller ikke tillid til disse certifikater, bilag 16 men henset til beløbets størrelse og til at klager har fremvist fotos, bilag 17 som viser ham med disse guldkugler, har vi valgt at imødekomme hans krav.
…
Konklusion
Klager har hverken fremlagt købskvitteringer eller anden egentlig dokumentation for ejerskab og værdi af smykkerne.

Rapporten fra F & P sætter spørgsmålstegn ved lødigheden af de certifikater, som skulle være udstedt af [guldsmed] i [udlandet]. Hertil kan vi supplere med, at vi efterfølgende har

forespurgt, om certifikaterne var udfærdiget før eller efter indbruddet. Dette ønskede guldsmeden ikke at udtale sig om, jf. bilag. 11. Guldsmeden afviser at have noget som helst juridisk ansvar for de udfærdigede certifikater og afviser endvidere at vise regnskaber for salg af smykkerne.

På det foreliggende grundlag må vi afvise at lægge de af klager udleverede certifikater til grund ved erstatningsopgørelsen. Certifikaterne er utroværdige og sandsynliggør hverken klagers ejerskab eller værdien af de enkelte smykker.

Uanset at vi ikke har tillid til certifikaterne har vi valgt at erstatte guldkuglerne men det skyldes alene, at der er tale om et beløbsmæssigt mindre krav.

Vi udbetaler 500 kr. for et ur men fastholder i øvrigt opgørelsen. Specielt vedrørende armlænken bemærker vi, at den af klager nævnte korrespondance med guldsmeden kan have betydning for sagen, hvorfor vi beder om at få denne fremsendt, hvorefter vi vil genoverveje sagen."

Klageren har i mail af 29/7 2016 til nævnet anført:

"Hermed yderligere dokumentation til sagen.

På begge billeder kan man se at der i hvert led er brillianter.

Til sagen kan jeg sige at jeg har fået produceret 3 armbånd i denne stil hos den pågældende guldsmed i [udlandet]. Jeg kan fremskaffe certifikater samt armbånd hos nuværende ejer hvis det kan tjene som dokumentation i sagen? (jeg tænker som sandsynliggørelse for at jeg har haft et selv)

Jeg har talt med guldsmeden som for mig at høre taler med spaltet tunge. Grunden hertil er så vidt jeg kan forstå at han ikke har betalt div skatter og evt moms for de smykker han har produceret for mig. Han er blevet kontaktet af det der svarer til skat i [udlandet] som efter hans udsagn vil endevende hans regnskaber.

Hele situationen er meget frustrerende for mig idet jeg føler at jeg har fremskaffet stort set alt den dokumentation som forsikringen har ønsket. Det eneste jeg IKKE kunne fremskaffe var en kontoudtog hvor det fremgår at jeg har hævet et beløb svarrende til det der står på certifikatet. Jeg har dog forklaret at jeg gennem nogle år har samlet og opkøbt guld for at få det smeltet om til dette smykke. Derfor er der ingen store hævninger på min daværende konto.

Jeg har som sagt også hele korrespondancen mellem forsikringen og jeg hvor jeg tilbyder pågældende at fremvise en facebook samtale mellem smeden og jeg hvor jeg beder ham om at fremsende et nyt certifikat idet mit er bortkommet under en flytning. Han bekræfter i den omtalte korrespondancen han har har sendt den til min bopæl. (Facebook korrespondancen er fra 2012)"

Selskabet har i brev af 7/9 2016 til nævnet hertil anført:

"Klager henviser til, at mailkorrespondancen skulle være med til at sandsynliggøre hans krav vedrørende armlænke, ring og ur. Det må vi imidlertid afvise. Korrespondancen be-

kræfter alene, at klager har rettet henvendelse til guldsmeden, men guldsmeden bekræfter intet i korrespondancen.

Det fremsendte materiale har derfor ingen indflydelse på vores afgørelse, som vi fastholder."

Klageren har i mail af 8/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Armlænke:
[Selskabets undersøger] som skulle agere ekspert for taksator, har udtalt at certifikaterne er tvivlsomme idet der ingen underskrift eller stempel er på dem. Ydermere mener han at den skulle bakkes op af en kassebon for at have en reel værdi juridisk set.

Jeg har været fast feriegæst i [udlandet] de sidst 15-20 år.. I alt den tid har jeg kun modtaget nogle få kasse bilag ved div køb i 'originale' butikker (nike, Adidas osv). Underforstået; man bruger stort set ikke dette i [udlandet] efter min erfaring.
Grunden til at der ikke er stempel og underskrift på de certifikater er for mig at se at man ikke kan skrive og stemple over på det materiale som certifikatet er printet på. Han mener også at dette certifikat lige så godt kunne være fremstillet på egen computer. Dette argument holder dog tydeligvis ikke vand, når man ser den korrospondance mellem guldsmeden og jeg som bliv ført i 2012. (fremsendt i tidligere mail)

Til [selskabets undersøgers] kommentar omkring at mit smykke kun skulle være 26000,- værd, kan jeg kun sige at det er helt absurd. Med sådan en udtalelse må jeg godt nok sætte spørgsmålstegn ved hans grundlag for at kunne bedømme sagen overhovedet. 147 gr 14 ct hvidguld med paladiyun samt 48 stk. 0,07-6 brillant. En hvilken som helst guldsmed ville underbygge min påstand.

Det påståes også at jeg skulle have bedt guldsmeden opskrue prisen. Det tror jeg ikke på han har sagt. Jeg har haft en samtale med guldsmeden efter forsikringens først afslag. Her fortalte han at han blev spurgt om han havde kendskab til at kunder (generelt) efterspurgte sådan en ydelse i [udlandet]. (opskrivning af værdier) Hans kommentar hertil ifølge ham var at han var klar over at dette fandt sted men at sådan ydelse ikke kunne finde sted i hans butik.
Jeg kan kun formoder at taksator har en optagelse eller en underskrevet forklaring fra smedens side for at underbygge denne påstand. Dette vil jo betyde at han fremstille falske bilag til evt. brug hvis man ønsker at svindle. Jeg sætter meget stor spørgsmåltegn ved denne påstand. Hvorfor skulle han påstå dette eller indrømme det hvis det var tilfældet.

Afslutningsvis vedr. armlænken forstår jeg ikke hvorfor man fra forsikrings side nu pludselig synes at korrespondancen alligevel kan have betydling. Det virker på mig som om man ikke har valgt at gå seriøs ind i sagen på daværende tidspunkt.

Ring:

Mht. ringen så fremgår det af korrespondancen (tidligere fremsendt) fra 2012 at jeg beder om et nyt certifikat på min ring samt en ring jeg fik lavet til min daværende samlever.

På certifikatet fremgår det at ringen er lavet med paladiyum (ikke af som forsikringen skriver). Dette gør man når man arbejder med hvidguld. Dette kaldes en rhodinering som man laver når smykket er færdig.

Dette gør man for at opnå en høj glans. (Igen forstår jeg ikke at [selskabets undersøger] ikke ved dette hvis han skulle være ekspert.??)

Ift. de 12.93 ct diamant så kan jeg ikke udtale mig om hvorfor smeden har påført dette. Muligvis en fejl fra hans side idet en 12.93 ct brillant nok vil koste tæt på 1,5 millioner. Og havde jeg selv 'fremstillet' certifikatet havde jeg jo nok ikke være så dum at skrive sådan noget. Mit gæt; Han har ikke slettet alt på den skabelon han har brugt og printet den ud uden at fjerne det inden han påførte oplysningerne omkring min ring.

Brillanter:

Jeg har købt disse på en ferie i [udlandet] så vidt jeg husker. Og ikke i [udlandet 2] som det fremgår af skrivelsen fra forsikringen. Vurderingen af disse fremgår af tidligere fremsendt korrespondance mellem guldsmeden og jeg. Ej heller her fik jeg en kassebon som [selskabets undersøger] mener man bør have.

Essence ur:

Igen må jeg måbende konstatere at den kære [selskabets undersøger] udføre et arbejde han efter min mening tydeligvis ikke har autoritet til. Et keramik ur til 500,- dk.??? Det virker igen helt absurd. Ja, du kan købe et ur der ligner det dog i plastik og det kan man måske få til 500,-dk. Men det er jo ikke det samme. Jeg har tilbudt at fremvise et led fra uret som jeg fik taget af idet uret var for stort. Jeg har også fremsendt billeder. Ydermere så har jeg en korrespondance (tidligere fremsendt) hvor jeg beder smeden om den pris jeg dengang gav for uret. Det mener jeg var 450€. reelt kan man ikke købe uret til den pris og smeden har oplyst mig at dette ville koste lidt over 5000,- kr. hvis han skulle sælge det til andre kunder.
Jeg har købt flere ure af smeden og fremviser gerne et ud tilsvarende til det jeg har mistet (dog bare i sort keramik).

Guldkugler:

Ganske kort må jeg stille spørgsmåltegn ved at man som forsikring afviser de store certifikater og godkender de små?? Har man holdningen at certifikaterne er tvivlsomme så bør denne da være gennemgående. Jeg går ikke ud fra at forsikringen driver en 'GI' forretning hvor de deler penge ud uden grundlag:??

Opsumerende, kan jeg konstatere at Guldsmeden har taget mundkurv på efter han er blevet kontaktet af det [udenlandske] skattevæsen. Han han efter min konklusion nok ikke helt betalt det skat han skulle og ønsker nu nok ikke mere støj på linjen. Derfor ønsker han heller ikke at fremvise regnskab til kurator. Dette er gisninger og ikke andet.

Jeg har tidligere faet fremstillet armlænker af guldsmeden som er lavet i samme materialer. Jeg vedhæfter lige et billede heraf. Dette kan ikke andet end sansynliggøre min påstand men hvor om alt så kan i få det med som en dokumentation."

Selskabet har i brev af 17/10 2016 til nævnet hertil anført:

"I mailen fra 8. august sætter klager spørgsmålstegn ved lødigheden af den af [selskabets undersøgers] foretagne undersøgelse i [udlandet]. Vi har i den forbindelse indhentet oplysninger om pågældende og kan oplyse følgende: [selskabets undersøger] er forhenværende politikommissær i det [udenlandske] Politi og er efterforskningsuddannet.

> Han har arbejdet som konsulent for forsikringsbranchen siden i hvert fald 2008. Vi finder ikke anledning til at betvivle [selskabets undersøgers] oplysninger og konklusioner.
>
> I mailen fra 8. august henviser klager til et billede af en armlænke, som skulle være lavet i samme materiale som det anmeldte, blot med mindre sten og lavere i vægt. Det undrer os, at dette billede tydeligt viser sten, modsat billedet af det armbånd, som angiveligt skulle være stjålet og som af klager oplyst skulle være forsynet med 48 brillanter. Her kan vi ikke se nogen sten."

Nævnets sekretariat har i brev af 15/9 2016 til selskabet stillet en række spørgsmål. Af brevet fremgår bl.a.:

> "For det første kan jeg af jeres brev til os af 13/7 2016 se, at klager kun havde haft forsikringen i ca. 1 måned, da indbrudstyveriet, som I ses at have anerkendt som dækningsberettigende, blev begået. Har I oplysninger om, hvorvidt klager var forsikret andetsteds, inden han tegnede forsikringen hos jer, eller om han var uforsikret?
>
> Dernæst skal jeg bede jer begrunde jeres afvisning af at yde dækning for de brillanter, der ifølge klager er 11.250 kr. værd.
>
> Såfremt der er udarbejdet en decideret undersøgelsesrapport, vil vi gerne have en kopi tilsendt"

Selskabet har i brev af 17/10 2016 til nævnet hertil anført:

> "For så vidt angår brillanterne kan vi henvise til, at den eneste sandsynliggørelse, som klager har fremlagt er et såkaldt certifikat, som vi ikke har tillid til. Vi sætter spørgsmålstegn såvel ved ejerskab som værdi og retmæssigt ejerskab.
> …
> Vi vedlægger som ønsket kopi af police samt af [skadeinspektørs] rapport."

Klageren har i mail af 31/10 2016 til nævnet hertil bemærket:

> "På første side kommenteres der på [selskabets undersøgers] forudsætning for at lave en konklusion i denne sag. Hvilken rolle spiller hans baggrund som betjent i det [udenlandske] politi når han tydeligvis ikke ved de mest grundlæggende ting om smykker og priser herpå.?
>
> På samme side kommenteres det på at man på det smykke jeg har mistet ikke er noget tydeligt billede af brillanterne som på det smykke jeg har fremsendt billeder af.
> Kort sagt: det er et salgsbillede i forbindelse med præsentation til en kunde. Derfor kan man tydelig se stenene. Grunden til at jeg ikke har et sådan billede af MIT smykke er fordi det IKKE skulle sælges og fordi jeg ikke havde planlagt at jeg skulle miste det og derfor kun har billeder af det i mit daglige brug heraf."

Af selskabets interne undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

> "FT. oplyste, at han tidligere var kunde hos [fors. sel. 2] – han havde her ikke haft nogen tilsvarende skader – som nuværende indbrud. Det var én af FT.'s venner, … (assurandør hos Topdanmark), der sørgede for at FT. blev kunde hos os.

…
Hos [fors. sel. 2] blev det oplyst, at FT. kun havde været kunde hos dem med en bilforsikring – ikke nogen indboforsikring.
…
Senere samme dag oplyste FT., at han tidligere var dækket på en indboforsikring hos [fors. sel. 3], på hans tidligere adresse, … . Forsikringen stod i FT.'s navn
…
Endelig opfordrede FT. til at jeg tog kontakt til assurandør … på tlf. … [Assurandør] telefonisk kontaktet den 070316. [Assurandør] bekræftede, at han indtegnede FT. på en skæv dato - omkring juletid. Det var [assurandør], der skrev, at FT. kom fra [fors. sel. 2]. [Assurandør] kendte FT. og var bekendt med, at denne var en større erhvervskunde hos os. [Assurandør] var også bekendt med, at FT. ved indbruddet fik stjålet omtalte armlænke - som [assurandør] i 'sjov' betegnede som 'rocker guld' …… [Assurandør] ville sende mig en mail med FT.'s aktiviteter hos os.

Hos [fors. sel. 3] fik jeg den 040316 oplyst, at FT. havde været kunde hos dem med en indboforsikring fra den 191213 til den 011214. FT. havde i den periode ikke haft nogen skader hos [fors. sel. 3]. Forsikringen blev opsagt af FT. idet han var dækket af en anden forsikring.

'FT. samme dag – via mail – forespurgt om tidligere selskab fra den 011314 og frem til den 241215, hvor FT. blev kunde hos os. Efterflg. oplyste FT., at han i den periode var dækket på sine forældres indboforsikring – angiveligt tilmeldt på [adresse] FT. havde i den periode bopæl på [adresse] – idet han var i færd med at renovere boligen, [anden adresse], som fremadrettet skulle være hans faste bopæl.

Skadesforløb tjekket i andre selskaber – ingen skader."

Klageren har i mail af 31/10 2016 til nævnet kommenteret selskabets interne undersøgelsesrapport.

Af policen fremgår bl.a.:

Forsikringen omfatter	
Forsikringssum	1.073.000 kr.
Heraf særlige private værdigenstande indtil	153.000 kr.

Af forsikringsbetingelserne (DF20150-5) fremgår bl.a.:

"**5. Indeksregulering**
A Hvilke beløb og hvornår?
Forsikringssummer, selvrisikobeløb og andre beløb, der er nævnt i police eller vilkår, bliver indeksreguleret en gang om året den 1 januar, hvis ikke der umiddelbart efter beløbet står, at det ikke bliver indeksreguleret.
…

17. Hvordan erstatter vi skaderne?
…
E Dokumentation
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.
Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.
Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos.

Nævnet udtaler:

Tvisten for nævnet vedrører erstatningsfastsættelsen for en armlænke, brillanter, en ring og et ur, som klageren har anmeldt stjålne ved et indbrudstyveri den 23/1 2016. Han har anført, at effekterne er købt under udlandsrejser.

Selskabet har under henvisning til, at klageren har fremlagt utilstrækkelig dokumentation afvist at yde dækning for ringen og brillanterne og har opgjort erstatningen skønsmæssigt for armlænken og uret.

Indledningsvis bemærker nævnet, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Er der tale om effekter af høj værdi, kan beviskravene hæves.

Armlænke

Armlænken vejer ifølge klageren 147 gram, er fremstillet af 14 karat hvidguld med palladium og besat med 48 0,007–6 brillanter. Han har opgjort sit krav til 115.000 kr. Han har til støtte for kravet fremlagt et certifikat fra den guldsmed, der har lavet armlænken, en vurdering fra en polsk juveler fra 2012 samt fotos. Han har forklaret, at han betalte for armlænken med gammelt guld suppleret med kontanter.

Selskabet har på baggrund af de fremlagte fotos af klageren, hvor han bærer armlænken, opgjort erstatningen skønsmæssigt og udbetalt 2.000 kr. Selskabet har blandt andet anført, at det ikke har tillid til certifikatet, da det hverken er forsynet med stempel eller underskrift. Hvad angår den polske juvelers vurdering, har selskabet bemærket, at den vedrører en armlænke med brillanter, hvorimod de fotos, klageren har fremlagt, viser en armkæde uden brillanter.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere selskabets erstatningsfastsættelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på det, som selskabet har anført vedrørende certifikatets ægthed. Endvidere har nævnet lagt vægt på, at der er uoverensstemmelse mellem klagerens oplysninger om, at armbåndet skulle være forsynet med 48 brillanter og de fremlagte fotos.

Ring

Klageren har opgjort sit krav til 8.000 kr. Han har til støtte for sit krav fremlagt et certifikat fra den guldsmed, der har lavet ringen. Ringen er ifølge klageren fremstillet af hvidguld blandet med palladium.

Selskabet har afvist at yde erstatning for ringen. Selskabet har med samme begrundelse, som for så vidt angår armlænken, anført, at det ikke har tillid til det fremlagte certifikat. Selskabet har endvidere begrundet sin manglende tillid med, at ringen ifølge certifikatet skulle være forsynet med en diamant på 12,93 karat, hvilket selskabet finder usandsynligt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke har grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning for ringen. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren til støtte for sit krav kun har fremlagt certifikatet, hvis ægthed efter nævnets opfattelse er tvivlsom, da det er uden stempel og underskrift. Endvidere finder nævnet det mistænkeligt, at ringen ifølge certifikatet er forsynet med en meget stor diamant til en værdi, der efter nævnets opfattelse langt overstiger klagerens krav på 8.000 kr.

12. 89470

Brillanter

Klageren har anmeldt, at han fik stjålet nogle brillanter og har opgjort sit krav til 11.250 kr. Han har henvist til et fremlagt certifikat der vedrører 20 stk. 0,05 ct. brillanter renhed vs2 og en mailkorrespondance med guldsmeden, han har købt brillanterne hos, der oplyser, at brillanterne koster 75 euro stykket.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at klageren hverken har godtgjort ejerskab eller værdi, og at selskabet ikke har tillid til det fremlagte certifikat.

Nævnet bemærker, at det fremlagte certifikat for brillanterne er udfærdiget af en anden guldsmed, end den guldsmed der har udfærdiget certifikaterne for armlænken og ringen. Nævnet bemærker også, at certifikatet for brillanterne er anført klagerens navn, dateret den 11/5 2007, og er underskrevet. Der er ikke anført en købspris.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at han var i besiddelse af brillanterne, og at brillanterne blev stjålet ved tyveriet, hvorfor selskabet ved sin videre behandling af sagen skal lægge til dette til grund. Nævnet har ikke taget stilling til erstatningskravets størrelse.

Essence ur i keramik:

Klageren har opgjort sit krav for et hvidt keramikur af mærket "Essence" til 5.200 kr. Han har til støtte for sit krav fremlagt en certifikat udfærdiget af den samme guldsmed, som har udfærdiget certifikaterne for armlænken og ringen. Certifikatet er dateret den 8/10 2011, er stemplet og underskrevet og angiver en pris på 5.200 kr. Klageren har herudover fremlagt et fotos, hvor han bærer et ur, der kan passe til beskrivelsen af det, han har anmeldt stjålet.

Selskabet har anført, at det ikke har tillid til det fremlagte certifikat, og at dets undersøger har oplyst, at et sådant ur normalt vil koste ca. 500 kr. Det er oplyst, at undersøgeren tidligere har været politibetjent i det land, hvor klageren har oplyst, at han har købt uret. Selskabet har på den baggrund opgjort erstatningen skønsmæssigt til 500 kr.

13. 89470

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke at kunne kritisere størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for uret. Nævnet har blandt andet lagt vægt på den tvivl, der er om ægtheden af certifikater fra den pågældende guldsmed og oplysningerne fra selskabets undersøger i sagen.

For så vidt angår armlænken, ringen og uret bemærker nævnet, at afgørelsen er truffet på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan føre til et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danske Forsikring, skal anerkende, at der ved tyveriet blev stjålet 20 stk. 0,05 ct. brillanter renhed vs2 og yde klageren erstatning herfor i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Erstatningen skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings