Ankenævnet for Forsikring

Den 15. marts 2017 blev i sag nr. 89618:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring (Familiens Basisforsikring II) hos Danske Forsikring. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af bl.a. smykker.

Selskabet har opgjort erstatningen for en række af smykkerne skønsmæssigt med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for værdien af smykkerne.

Efter at sagen er blevet indbragt for nævnet, er parterne blevet enige om erstatningsopgørelsen for en række af smykkerne. Sagen for nævnet omhandler derfor alene erstatningen for to vielsesringe, som klageren har anmeldt stjålet.

Klageren har i til selskabet beskrevet vielsesringene således:

> "Vielsesringe 18 kt? ene halvdel (halvcirkel) i hvidguld, anden i rød guld med let børstet overflade. Lille brillant i den mindre ring. Begge ringe er massive og flere mm. i tykkelse. Hvilken guldsmed de blev købt hos, kan vi ikke erindre efter så mange år, men det var et meget specielt design, som blev fremvist på en bryllupsmesse [i 1994]. Den ene ring havde inskriptionen '[Klagers navn – bryllupsdato]' og den anden, mindre med brillant, havde '[klagers ægtefælles navn – bryllupsdato]' "

Klageren har i klageskemaet af 8/7 2016 og tillæg hertil bl.a. anført:

> "Diskrepansen mellem forsikringsselskabets vurdering af genstandene, og en professionel guldsmeds vurdering af samme, er så massiv, at dette ikke med rimelighed kan henføres til den normale difference mellem fagpersoners objektive skøn, idet guldsmedens vurdering af de samme genstande næsten er dobbelt så høj som forsikringsselskabets vurdering af samme.
>
> Der er ikke på noget tidspunkt fra forsikringsselskabets side stillet spørgsmål til hovedparten af genstandenes lødighed, størrelse eller eksistens, hvorfor man i udgangspunktet må antage, at forsikringsselskabet dermed accepterer vores opgørelse som det korrekte grundlag.
>
> Rådgivningen fra forsikringsselskabets side i forhold til kundens opgørelse af genstandene og deres – af os som kunder – estimerede værdi, har været nærmest ikke eksisterende, og har dermed efterladt os med en nærmest umulig opgave, idet en saglig vurdering reelt fordrer professionel støtte, med adgang til gældende priser, sammenlignelige produkter samt viden om markedets udvikling, hvilket især har været nødvendigt i forhold til arvesmykkerne, hvor flere stammer fra tiden før den russiske revolution.
>
> Det skal her bemærkes, at i følge den anvendte guldsmed, er det kutyme, at forsikringsselskaber anbefaler kunden at få genstandene vurderet med støtte fra en fagperson – et princip Danske Forsikring tydeligvis har undladt at rådgive os om i denne sag.
>
> Det gælder derfor, at:
>
> Danske forsikring har bevidst vurderet genstandene unaturligt lavt set i lyset af udviklingen i guldpriser, priser på ædelstene og prisen på guldsmedearbejde, og har dermed ikke ageret objektivt og sagligt i sin håndtering af kundens sag.
>
> Danske forsikring har bevidst ikke rådgivet kunden så kunden havde haft en rimelig mulighed for at udarbejde en fagligt velfunderet opgørelse af genstandene og deres værdi, uagtet at dette både kunne have sikret en betydeligt højere kvalitet i denne opgørelse, og er praksis fra andre sager. Danske forsikrings rådgivning ses derfor udelukkende at have taget udgangspunkt i hvad der kunne tjene Danske Forsikrings egne interesser bedst.
>
> Den tilbudte erstatning udgør ca. 50% af den af den uafhængige guldsmeds vurdering af de samme genstande, baseret på guldsmedens næsten 40 års erfaring fra branchen og gældende priser på tilsvarende produkter.
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Udbetaling af ekstra skades erstatning på 33975, som er forskellen på skadesersatning og vurdering af guldsmed (for fem guldsmykker)"

Selskabet har i brev af 29/7 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Nærværende tvist drejer sig om, hvorvidt den opgørelse vi har lavet for nogle stjålne smykker er korrekt. Vi har i alt opgjort erstatningen til 45.526,50 kr. Klagers krav udgør 68.950 kr.
> …

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Klager havde indbrud den 24. februar 2016 og anmeldte det til os den 25. februar 2016. Vi sendte derfor et link til vores selvbetjeningsweb, så klager kunne udfylde opgørelseslisten. Vi bad ved den lejlighed klager om, at oplyse karat, sten samt længde og bredde på kæder og oplyse hvor smykkerne stammede fra jf. bilag 4.

Den 6. juni 2016 havde vi modtaget alle oplysninger fra klager og opgjorde derved erstatningen og orienterede klager om at vi fremsendte et link til vores online skadeserstatning bilagt en opgørelse over de enkelte genstande.

Det bemærkes, at den eneste dokumentation vi har modtaget i sagen er et sløret foto af en filigran kæde med vedhæng. De øvrige smykker er der ingen dokumentation for, oplysningerne om disse er alene baseret på klagers egne oplysninger.
…
Her får I vores kommentarer til erstatningsopgørelsen
Indledningsvist skal vi henvise til at det fremgår af vilkårenes pkt. 7.1.3, at hvis vi ikke kan fremskaffe identiske genstande, kan vi vælge at levere tilsvarende nye genstande dvs. genstande som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos den leverandør, Danske forsikring har anvist.

For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle, kan Danske Forsikring erstatte med brugte identiske genstande:

– Guld- og sølvvarer
– Smykker, som er købt som brugte
– Porcelæn, inkl. platter
– Lamper
– Glasvarer

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos en leverandør, Danske Forsikring har anvist.

Vielsesringe
Vi har opgjort erstatningen til 13.000 kr. Vi har ved erstatningsopgørelsen lagt vægt på, at klager har mulighed for at erhverve nye vielsesringe til et beløb svarende vores erstatning.

Ved erstatningsopgørelsen har vi lagt vægt på, at klager ikke har fremlagt hverken fotos, certifikater, kvitteringer eller i øvrigt er fremkommet med oplysninger om, hvilken guldsmed de blev købt hos, hvorfor vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt.
…
Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det sikrede at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

Vi er kede af, at klager ikke føler, vi har ydet hende korrekt rådgivning i sagen. Vi har flere gange under skadebehandlingen været i kontakt med klager for at tale om erstatningen og oplyst hvordan vi opgjorde erstatningen, når klager ikke kunne fremskaffe dokumentation. Det påhviler klager som kravstiller selv at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, og hvis man ikke kan løfte denne bevisbyrde, har vi mulighed for enten helt at afvise erstat-

ning eller at fastsætte denne efter et skøn. Os bekendt er der ikke blandt forsikringsselskaberne en fast praksis for, hvorledes erstatningsopgørelsen finder sted og heller ikke hvilke råd og vejledning man giver den enkelte kunde.

Uanset om klager kun har fremlagt et sløret foto og i øvrigt ikke har fremlagt anden form for dokumentation for smykkernes værdi overhovedet, har vi imødekommet klager med erstatning for samtlige smykker. Erstatningen er fastsat skønsmæssigt i samråd med vores smykkeekspert.

Vi finder anledning til at henvise til at ovennævnte har støtte i den juridiske litteratur jf. b.la. Jønsson og Gawinetski, Familieforsikring 5. udgave 2014, p.238 in fine er det helt '... rimeligt at selskabet fastsætter erstatningen skønsmæssigt...' ligesom det følger af jeres praksis, at vi er berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt jf. b.la. 78.308."

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

"Udgangspunktet for at kunne tale om genanskaffelse må jo i princippet være anskaffelse af identiske smykker (form, lødighed, håndværksmæssig kvalitet) og ikke blot smykker i bred forstand, bl.a. som følge af, at en væsentlig del af værdien er designet og kvaliteten.
…
I forhold til skønsretten, som selskabet i sit svar fremhæver adskillige gange, skal det bemærkes, at der som sådan ikke sættes spørgsmålstegn ved forsikringsselskabets ret til at skønne værdien af genstande eller skader i visse tilfælde. Grundlaget for et sådant skøn skal dog være rimeligt og sagligt, hvilket netop er et af kernekritikpunkterne i vores klage.

Her vil vi endnu engang pointere, at en væsentlig faktor i klagen er det betydelige misforhold mellem den af den faglige ekspert opgjorte værdi, og den af selskabet anslåede ditto. Havde forskellen begrænset sig til 10 – 20 procent, ville det i vor optik med rimelighed falde indenfor grænserne af et skøn på det givne grundlag. En difference på næsten 100 % tyder ikke på et objektivt og sagligt skøn."

Selskabet har i brev af 14/9 2016 til nævnet bl.a. anført :

"Indledningsvist finder vi anledning til at minde klager og nævnet om, at vi i forbindelse med erstatningsopgørelsen har imødekommet klager med erstatning for samtlige smykker, uanset at klager ikke har fremlagt andet end et foto af filigran vedhænget som dokumentation.
…
Vi finder desuden anledning til at fremhæve, at den af klager fremlagte smykkevurdering først er lavet efter indbruddet og alene er baseret på klagers egne oplysninger til guldsmeden og således ikke baseret på guldsmedens faktiske vurdering af smykkerne. På baggrund heraf er det vores vurdering, at der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation for ægthed eller andet. Vi har derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt.

Vi finder desuden anledning til, at kommentere på klagers oplysninger om vores dialog med klagers guldsmed. Vi har ingenlunde betvivlet guldsmedens faglige viden. Vi har alene spurgt ind til hvorledes vurderingen er foretaget, herunder om den er foretaget før eller efter indbruddet, samt om guldsmeden har set smykkerne, renset, repareret eller på anden måde haft smykkerne i hænderne. Herunder har vi naturligvis stillet spørgsmål til hvorledes guldsmeden har kunnet vurdere karat og metal ud fra et foto, når det ikke har

været muligt at se stemplet på billedet. Dette har vi gjort for at få belyst sagen så godt som muligt, for at sikre at klager fik den rette erstatning.
…
Hvad angår klagers kommentarer om at det er en betingelse, at man skal købe via vores leverandører, skal det præciseres, at det ikke er noget krav at man bruger vores leverandører. Det står klager helt frit for om denne ønsker at benytte sig af vores samarbejdspartnere eller få erstatningen udbetalt som kontakterstatning. Der er dog forskel i det beløb, vi udbetaler som en kontanterstatning og det beløb, vi stiller til rådighed på et gavekort til genanskaffelse via en af vores leverandører. Det skyldes, at vi har indgået rabataftaler med diverse leverandører, og denne rabat trækker vi fra, når erstatningen udbetales som en kontanterstatning, dette fremgår af vilkårenes pkt.7.1.3."

Selskabet har i brev af 13/10 2016 til nævnet om vielsesringene anført:

"Vi henviser således til vedlagte bilag 1, der er fremsendt af klager til os marts 2016. Klager henviser her til et link med et par vielsesringe, der ligner de stjålne. Prisen var på 11.800 kr. Henset til at ringene var 14 kt. valgte vi ved erstatningsopgørelsen at sætte erstatningen til 13.000 kr., da klager oplyste, at de stjålne ringe var 18 kt.

Vi fastholder erstatningen, da den er fastsat ud fra de oplysninger vi har modtaget af klager. Herudover har vi ved afgørelsen lagt vægt på, at vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation, hverken fotos, certifikater, kvittering eller lignende."

Klageren har i mail af 26/10 2016 til nævnet anført:

"Angående vielsesringe: Har vi måttet købe enklere og tyndere vielsesringe i 14 karat i forhold til vores stjålne vielsesringe, da vi ikke har fået en erstatning, der muliggjorde noglе i tilsvarende kvalitet – pris 16500. Så jeg ser stadig frem til minimum 3500 kr ekstra."

Klageren har i mail af 8/1 2017 til nævnet anført:

"Hvad angår vielsesringene, så er vi ganske rigtigt endnu et stykke vej fra hinanden, således som det fremgår af vores svar, hvor vi foreslog en forhøjelse af nettoerstatningen på 3.500,- Her er vi naturligvis også åbne for at finde en for begge parter rimelig løsning, idet vi hverken har patent på sandheden eller dybere kendskab til praksis på området. Til brug for nævnets videre behandling af dette punkt, vil jeg her lige nævne, at den angivne pris for vore nye vielsesringe – jfr. svar af 26. oktober – var angivet efter fradrag af 30 % rabat hos guldsmeden, hvor vi købte dem efter indbruddet."

Selskabet har i brev af 11/11 2016 til nævnet hertil anført:

"Vi kan konstatere, at klager fortsat ikke er tilfreds med den erstatning som vi har givet for så vidt angår vielsesringene og ønsker yderligere 3.500 kr.

Vi fastholder, at vi har givet den korrekte erstatning og minder nævnet om, at klager hverken har fremvist fotos, certifikater, kvitteringer eller lignende, og at vi har fastsat erstatningen ud fra de oplysninger som klager selv ved skadeanmeldelsen er fremkommet med."

6. 89618

Af klagerens guldsmeds erklæring fremgår:

Antal		værdi kr.	Skades-erstatning
1 par vielsesring i 4,5mm brede 2,6mm høje i 18 karat guld isat 0,10 ct TW.SI	(2)	23.700	13.000

Af forsikringsbetingelserne (DF 20019-2) fremgår bl.a.:

"**7 Erstatningsopgørelse**
7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Danske Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
…

7.1.3 Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede. For genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadestidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.	Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, d.v.s. genstande som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande. Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos den leverandør, Danske Forsikring har anvist. For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle, kan Danske Forsikring erstatte med brugte identiske genstande: – Guld- og sølvvarer – Smykker, som er købt som brugte – Porcelæn, inkl. platter – Lamper – Glasvarer Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos en leverandør, Danske Forsikring har anvist.
7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant.	For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end 2 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande. For genstande, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden. Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er Danske Forsikring ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, det er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.

…

7.6 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 Danske Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klagen vedrører erstatningen for et sæt vielsesringe, som klageren har anmeldt stjålet.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 7.6. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi.

Klageren har beskrevet ringene således: "Vielsesringe 18 kt? ene halvdel (halvcirkel) i hvidguld, anden i rød guld med let børstet overflade. Lille brillant i den mindre ring. Begge ringe er massive og flere mm. i tykkelse. Hvilken guldsmed de blev købt hos, kan vi ikke erindre efter så mange år, men det var et meget specielt design, som blev fremvist på en bryllupsmesse [i 1994]."

Klageren har fremlagt en vurdering udfærdiget efter tyveriet af en guldsmed på baggrund af hendes forklaring. Guldsmeden har vurderet ringene til at have en værdi på 23.700 kr. Hun har endvidere sendt et link til selskabet med nogle lignende ringe, dog kun i 14 karat, som kostede 11.800 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun er berettiget til mere end de 13.000 kr., selskabet har tilbudt i erstatning, for de stjålne vielsesringe. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering, certifikat eller fotos af ringene. Nævnet har også lagt vægt på, at den fremlagte erklæring fra en guldsmed er udfærdiget efter tyveriet, at guldsmeden ikke har set ringene, og at erklæringen efter det oplyste alene baserer sig på klagerens beskrivelse af ringene.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

Peter Thønnings