Ankenævnet for Forsikring

Den 29. marts 2017 blev i sag nr. 90231:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse vedrørende tæpper og guldbarrer, der blev stjålet ved et indbrudstyveri på klagerens bopæl den 24/12 2015.

Selskabet har fastsat en skønsmæssig erstatning på 2.000 kr. for de to stjålne tæpper. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at der er tale om ægte persiske tæpper til en samlet værdi på ca. 140.000 kr., som anmeldt.

Selskabet har ydet erstatning for 2 stk. stjålne guldbarrer, i alt 32.800 kr., på baggrund af en vurdering fra en guldsmed. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at han har været i besiddelse af 3 guldbarrer.

Det fremgår af selskabets erstatningsopgørelse af 11/2 2016, at selskabet har opgjort erstatningen til i alt 142.178 kr. for rækken af stjålne genstande. Selskabet har ved brev af 26/2 2016 anerkendt at betale 2.169 kr. yderligere for et Apple Watch, hvor selskabet i første omgang havde anvendt købspriser vedr. en forkert model.

Klageren har bl.a. anført, at han er utilfreds med selskabets sagsbehandling, men at han – bortset fra for så vidt angår tæpper og guldbarrer – kan acceptere selskabets erstatningsopgørelse.

Klageren har i et bilag til klageskemaet af 14/12 2016 til nævnet anført:

> "Jeg skriver til jer, da jeg føler mig uretfærdig behandlet i forhold til vores indbrud d. 24-12-2015. Hermed en beskrivelse af hele sagen.
>
> Efter nogle dage bliver jeg kontaktet af [sagsbehandler] fra Alm. Brand. Hun stiller mig en masse spørgsmål, men tænker at det måske er fremgangsmåden da vi har fået stjålet mange ting. Hun fortæller mig også at jeg ikke må udskifte den ødelagte vindue før hun har kigget på den. Jeg skal også underskrive en fuldmagt for hun kan undersøge min baggrund.
>
> Nogle dage efter kontakter hun mig igen, hvor hun gentager de samme spørgsmål og nu må jeg gerne udskifte vinduet. Samme dag kontakter hun mig igen og fortæller at jeg skal vente med udskiftningen og hun vil komme nogle dage efter og besøge mig. [Sagsbehandler] kommer ud på vores bopæl som aftalt. Hun kigger på vinduet og spørger om hun må komme ind. Indenfor går hun rundt i hele huset og kigger i de forskellige rum, hvilket jeg synes det er ok for hun får indblik i sagen.
>
> Derefter sidder vi os ned hvor hun igen stiller samme spørgsmål. Hun vil gerne have jeg viser hende fakturaen på de to persiske tæpper som jeg havde fået fra [land] på min mobil. Mens jeg er ved at finde det, beder hun mig om og lægge mobilen på bordet så hun kan se hvad jeg laver. Da jeg så finder billedet, tager hun min mobil fra mig og kigger i den som hun vil, og bladrer rundt i mine private billeder. Jeg går i chok og når ikke og sige noget til hende, men føler virkelig hun overskrider alle grænser.
>
> Under hendes besøg gentog hun flere gange at, det er nogle meget dyre gaver vi har fået og det er meget mærkeligt. Min nærmeste familie bor i [land] og vi har fået værdifulde gaver til vores bryllup og da mine sønner blev født, hvilket er meget normalt i … kultur. Tæpperne har været en slags forskud af min arv fra min forældre, som også er meget normal i [land].
>
> Hun spørger også indtil hvorfor jeg har ændret navn for 20 år siden, hvilken har ingenting og gøre med sagen.
>
> Efterfølgende bliver jeg kontaktet af hende. Hun fortæller mig at jeg ikke vil få noget erstatning for vores guld og smykker, da hun ikke mener jeg har ejet noget af det, selvom vi har billeder af det hele som er taget på vores gulvtæppe. Hun mener alt det kan købes falske på e-bay, og de er ikke ægte.
>
> De to persiske tæpper vil hun heller ikke erstatte, da hun mener fakturaen står i mit efternavn kan de sandsynligvis ikke være mine, men en anden i min familie.
>
> Jeg har også nævnt for hende, at vi også har en anden persisk tæppe som ikke stjålet. Den har vi også fået som gave af mine forældre. Kvitteringen fra den er også i mit efternavn. Jeg har modtaget den originale kvitteringen den 18/2-16 med posten fra [land], som jeg har vedlagt en kopi af til jer.
>
> Den gang jeg skulle flytte min forsikringer, havde jeg besøg af deres sælger fra Alm. Brand, [assurandør]. Jeg nævnte for ham, at vi havde en del værdifulde ting, hvordan jeg skulle sikre mig i forhold til det. Han sagde jeg skal tage nogle billeder og det vil være nok som dokumentation, hvis jeg ikke har kvitteringen.

Jeg har i forbindelse med den behandling jeg har fået kontaktet [assurandør], og satte ham ind i sagen. Han gav mig ret i det behandling jeg havde fået var uret og vil undersøge sagen og vende tilbage inden for en uge.

Da det var gået en uge og jeg ikke havde hørt fra [assurandør], kontakter jeg ham de efterfølgende dage både telefonisk og sms men forgæves. [Sagsbehandler] kontakter mig og fortæller hun har snakket med [assurandør] og det er sandt, hvad jeg har sagt til hende i forhold til [assurandør] havde sagt til mig det var nok med billede dokumentation.

Hun fortæller mig, at hun har snakket med en guldsmede som har kunne vurdere vores smykker og han har skønnet værdien. Det er meget positivt men hun fratrækker over 40% af hvad jeg har fået det vurderet, samt hun mener den ene guldbarre 'kunne være forsiden af en guldbarre og det andet foto bagsiden'.

'Vi har derfor skønnet, at der kun er tale om 2 guldbarrer'.

Det skal også siges at vi også har flere smykker som heldigvis ikke blev stjålet, og dem har jeg også billede dokumentation af.

Derefter siger hun at jeg vil få 2000 kr. for de 2 tæpper, og da jeg siger det er alt for lidt, siger hun 'nu strammer du den, og skal være glad for hun overhoved vil erstatte vores smykker'.

- Jeg har fået over 2000 kr. for lidt for min Appel Watch. Jeg har skrevet til [sagsbehandler] og gjort hende opmærksom på produktets model nr, for der findes forskellige modeller. Hun er overhoved ikke opmærksom på og kigge på den model som jeg har haft som der også fremgår af min kvitteringen nemlig, APPWMLC82DDA, som koster billigst 5389kr, på nettet. [Sagsbehandler] svarer mig at den har hun fundet på nettet til omkring 3200kr, og vedhæfter link fra nettet, i stedet for og tjekke efter om det overhoved er den model jeg har haft. Efter en del henvendelser finder hun så ud af at jeg har ret og jeg får det rigtige beløb.

Jeg føler jeg har gjort hvad jeg kunne for og bevise at jeg har ejet de ting med billeder på smykkerne og kvitteringen på tæpperne.

- Jeg er utilfreds med hele sagens forløb og måden vi er behandlet på. Vi er blevet misinformeret fra start og vi har blot gjort som vi fik det vide af [assurandør], som har bekræftet det overfor [sagsbehandler] og mig selv.

- Jeg vil gerne have en retfærdig afgørelse i forhold til de 2 ægte silke persiske tæpper som har en værdi af mindst 140.000 kr. Jeg har den originale faktura. Erstatningen fra Alm. Brand er kun 2000 kr. hvilket det er under al kritik.

- Selvom vi har mistet over 40% af værdien på vores guld og smykker, har vi accepteret erstatningen alligevel, men vi mangler stadig 1 stk. guldbarrer a 50g, til en værdi af 16.400 kr., som er den vurdering Alm. Brand er kommet frem til.

- Jeg har klaget til Alm. Brand (kopi vedlagt), men de mener jeg har misforstået deres arbejdsgang og holder fast i deres afgørelse.

Jeg håber I kan se, hvor uretfærdigt og krænkende hele sagen har været og ser frem til og hører fra Jer."

I brev af 10/1 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager mener, at Alm. Brand har udbetalt for lidt erstatning for 2 tæpper og mangler at udbetale erstatning for en guldbar. Alm. Brand fastholder at erstatning er opgjort korrekt.

Sagsfremstilling

…

Klager anmelder den 28. december 2015 til Alm. Brand, at de har haft indbrud den 24. december 2015. Politirapport inklusiv kosteliste vedlægges som bilag 3.

Alm. Brands skadeopgørelse af 11. februar 2016, vedlægges som bilag 4. Det skal bemærkes, at Alm. Brand normalt ikke anser billeder af smykker som tilstrækkelig dokumentation, men det har vi valgt i denne sag fordi Alm. Brands assurandør overfor klager har oplyst, at billeder af smykker var tilstrækkelig dokumentation.

Klager fremsender indsigelser til skadeopgørelsen den 25. februar 2016, hvoraf det fremgår, at han er utilfreds med erstatning for Apple Watch, erstatning for tæpper og mener han mangler erstatning for en guldbar. Klagers indsigelser er vedlagt som bilag 5.

Efter gennemgang af klagers indsigelser udbetaler Alm. Brand yderligere erstatning for Apple Watch, men fastholder de øvrige punkter i erstatningsopgørelsen (bilag 4).

Alm. Brand besvarer klagers indsigelser i brev af 26. februar 2016. Brevet er vedlagt som bilag 6.

Klagers indsendte kopi af kvittering for tæpperne er vedlagt som bilag 7. Kopi af billeder af guldbarer er vedlagt som bilag 8.

Vores vurdering

- Det gøres gældende, at Alm. Brand har opgjort erstatning for tæpper korrekt.

Til støtte for ovenstående bemærkes, at klager ikke har kunne fremvise billeder af tæpperne eller på anden måde dokumentere, at han har været i besiddelse af disse.

Klager har selv har anslået værdien af tæpperne til kr. 136.000. Som dokumentation for denne værdi har klager til sin sag uploadet et billede i scalepoint (Alm. Brands forsikringssystem). Af dette billede ses en kvittering på 2 meget dyre tæpper (bilag 7).

Billedet er sendt fra klagers forældre som bor i [land] ved hjælp af beskedtjenesten WhatsApp. Selskabet spurgte herefter om det er muligt at få fremsendt originalkvitteringen af tæpperne. Klager oplyste, at dette var muligt, men det ville tage noget tid fordi kvitteringen skulle sendes fra [land].

Selskabet spurgte klager, hvorfor han ikke havde kvitteringen, hvis han havde tæpperne. Han oplyste, at han jo ikke havde noget at bruge den til. Og tæpperne var en gave fra forældrene.

Alm. Brand finder det ikke godtgjort at klager ved indbruddet har fået stjålet disse 2 ægte persiske tæpper.

Pga. den manglende godtgørelse, så har Alm. Brand har skønsmæssigt opgjort erstatning for to stjålne tæpper til kr. 2.000, jf. erstatningsopgørelsen (bilag 4).

- Det gøres gældende, at Alm. Brand har opgjort erstatning for guldbarer korrekt.

Til støtte for ovenstående henvises til kosterlisten i (bilag 3). Af kosterlisten fremgår, at klager har noteret 3 stjålne guldbarer. Alm. Brand har jævnfør erstatningsopgørelsen erstattet 2 guldbarer.

Erstatning er opgjort til 2 guldbarer fordi klager ikke har godtgjort han har haft 3 guldbarer. Klagers dokumentation for guldbarerne består alene af 2 billeder, som ses på bilag 8. Bilag 8 viser et A4 ark med fire billeder. To af billederne viser guldbarer, de andre 2 er billeder af smykker. På det ene billede ses en rektangulær guldbar og en oval guldbar. Det er disse 2 guldbarer der er ydet erstatning for.

På det andet billede ses også en rektangulær guldbar. Billedet af denne guldbar uklart og med genskær. Billeder er så uklart, at vi ikke finder det sandsynliggjort at der er tale om en tredje guldbar. Denne rektangulære guldbar kan blot være samme guldbar (evt. bagsiden) som sås på billedet med de 2 guldbarer.

Vi finder det derfor ikke godtgjort at klager har fået stjålet 3 guldbarer."

Klageren har i mail af 25/1 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Da politiet var her den pågældende aften anmeldte jeg blandt andet at vi manglede begge tæpper, da de lå begge oven på pengeboksen. Men politiet har ikke fået det noteret i rapporten. Betjenten gav mig nogle sedler og sagde jeg skulle give mig god tid og fylde den senere for han skulle videre da de havde meget travlt. Jeg har også informeret Alm. Brand også omkring denne episode."

Af politirapporten fremgår bl.a.:

"Gerningsstedsundersøgelsen viste, at gerningsmanden fra indkørslen med brug af 2 cm bredt koben eller lignende havde opbrudt badeværelsesvinduet. Herefter indstigning og gennemrodning af hele huset. Udstigning via hoveddør.

Fra stuen var der stjålet 55" sort LG tv, sort LG dvd og en Bose soundbar. Fra soveværelset var der stjålet 2 x mac air, 2 x Ipad og et Apple ur, alt dette i ubrudt emballage. Fra det ene børneværelse var der fra bunden af et skab stjålet en ca. 40 x 20 cm stort safetyboks indeholdende guldsmykker.

Der kunne ikke sikres spor fra indstigningsstedet da anmelder havde repareret vinduet nødtørftigt. Der blev ikke udfundet yderligere brugbare spor på gerningsstedet."

Af fortegnelser over stjålne genstande og stjålne smykker, udfyldt og underskrevet af klageren den 12/1 2016 fremgår bl.a.:

6. 90231

NR.	GENSTAND	TYPE Anskaffelsesår, fabrikat, model, serienr. samt typenr.	BESKRIVELSE Materiale, indgravering, andre særlige kendetegn. (vedlæg evt. foto og tegning)	ANSLÅET VÆRDI
…				
	tæpper 2x	02-13 Persisk 100% silke	" "	140.000
…				

NR.	BESKRIVELSE OG STØRRELSE kun ét smykke i hver rubrik	SPECIFIKATIONER Metal	SPECIFIKATIONER Sten/perler	KENDETEGN	ANSKAFFET	BILAG
1	Guldbar	X Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år maj	Kvittering for køb af genstand
		Hvidguld	Carat	Guldsmede-stempel	Købssted	
		Sølv	Str. i mm		Telmen	X Foto
		Andet	Antal	Andet	Andet	Certifikat
		Vægt i gram 50	Uægte sten	Se på billedet	2016	Andet
		Karat 18				
2	2 stk Guldbar 1x oval 50 g 1x Rektangel 50 g	X Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år maj	Kvittering for køb af genstand
		Hvidguld	Carat	Guldsmede-stempel	Købssted	
		Sølv	Str. i mm		Telmen	X Foto
		Andet	Antal	Andet	Andet	Certifikat
		Vægt i gram 100	Uægte sten	Se på billedet	2016	Andet
		Karat 18				

Af selskabets brev af 26/2 2016 til klageren fremgår bl.a.:

> "Guldsmeden som vi har bedt om hjælp til at vurdere dine smykker og guldbarrer er af den opfattelse at billederne kan vise to guldbarrer og ikke tre, da to af billederne kan være for og bagside af samme mønt, da du ikke er i stand til via kvitteringer, certifikater eller lignende, at dokumentere ejerskab af 3 guldbarrer, kan vi på det foreliggende grundlag ikke tilbyde at erstatte yderligere for disse genstande end det allerede udbetalte."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelse:

> **"2.5.5. Dokumentation**
> For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.
>
> Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.
>
> I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 24/12 2015 havde indbrudstyveri på sin bopæl. Selskabet har anerkendt at yde forsikringsdækning og har opgjort erstatningen for rækken af stjålne genstande til i alt ca. 144.000 kr. Tvisten vedrører erstatningsopgørelsen for tæpper og guldbarrer, idet klageren har accepteret selskabets opgørelse i øvrigt.

For så vidt angår tæpper, har klageren fremlagt en kvittering, der er fremsendt fra hans familie i udlandet efter indbruddet. Han har anført, at han har fået tæpperne i gave fra sine forældre, og at der er tale om ægte persiske tæpper i 100 % silke til en værdi af omkring 140.000 kr. Han har ikke fremlagt fotos fra sit hjem af tæpperne eller anden dokumentation i øvrigt. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at de to stjålne tæpper er de tæpper, der fremgår af den fremsendte kvittering, og selskabet har på den baggrund fastsat en skønsmæssig erstatning på 2.000 kr.

For så vidt angår guldbarrer, hvor klageren kræver erstatning for 3 stk. guldbarrer, har klageren fremlagt to fotos. På det ene foto ses en oval og en firkantet guldbarre, begge med inskriptionen "SUISSE 50 g FINE GOLD 999.9". På det andet foto ses en firkantet guldbarre af samme form og størrelse som den firkantede guldbarre på det første foto. Inskriptionen på guldbarren på det andet foto er utydelig på grund af lysgenskin/fotokvalitet. Selskabet har oplyst, at det har forelagt de to fotos for en guldsmed, som har vurderet, at guldbarrerne har en værdi på 16.400 kr. pr. stk., men at der muligt kan være tale om, at den firkantede guldbarre på de to fotos er én og samme guldbarre – eventuelt fotograferet fra hver sin side. Selskabet har på den baggrund tilbudt klageren erstatning for 2 stk. guldbarrer á 16.400 kr. pr. stk.

Nævnet bemærker, at det påhviler klageren at bevise rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Det følger af nævnets praksis, at selskabet er berettiget til at skærpe kravene til dokumentation vedrørende meget værdifulde genstande.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder, at den fremlagte dokumentation vedrørende de anmeldt meget kostbare genstande, tæpperne og guldbarrerne, er så sparsom og usikker, at nævnet ikke kan pålægge selskabet at betale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand