Ankenævnet for Forsikring

Den 21. februar 2018 blev i sag nr. 90273:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri. Hun klager endvidere over, at selskabet har opsagt hendes forsikring.

Klageren har anmeldt, at hun den 11/9 2016 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig. Ved indbruddet blev der stjålet smykker, kontanter og pc'er samt ødelagt indbo. Klageren har opgjort kravet efter indbruddet til 383.357 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har opgjort erstatningen til i alt 18.600 kr., hvoraf 4.000 kr. er skønsmæssig erstatning for kontanter, 5.000 kr. er skønsmæssig erstatning for smykker, 4.600 kr. er skønsmæssig erstatning for to pc'ere og 5.000 kr. er skønsmæssig erstatning for ødelagt inventar. Ved brev af 23/2 2017 til nævnet har selskabet oplyst, at selskabet er indstillet på at forhøje den skønsmæssige erstatning for smykkerne med 15.000 kr., således at den skønsmæssige erstatning for smykkerne i alt vil udgøre 20.000 kr.

Klageren har anført, at hendes smykker er blevet vurderet i et mellemøstligt land, og at værdien af de stjålne smykker her blev vurderet til i alt 44.490 $ eller 296.577 kr., hvortil skal tillægges værdien på 32.487 kr. for yderligere tre smykker. Klageren har også an-

ført, at kontanterne bør erstattes med i alt ca. 70.000 kr. og ødelagt inventar med 14.000 kr.

I klageskema af 26/12 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Da vi kom hjem om aftenen den 11. september ca. ved kl. 20:45 kunne vi tydeligt se, at vores lejligheds hoveddør og dørrammer er brækket ned og døren står åbent med tegn af indbrud i vores lejlighed.

Masser af ødelæggelser, smadrede møbler, masser af tomme smykkebokse, hvor mine smykker var gemt i var over hele soveværelsesgulvet. Vores skab var ødelagt, plus vores kommode var totalt ødelagt… med masser udlagt gulv tæpper… I soveværelset… og i stuen… efter vi vågner fra chokket kan vi se, alle vores smykker med værdi til mindst 296.557 kr. var væk, de smykker jeg tog personlig med til en autoriseret smykkeekspert som haft de smykker personligt i sin butik i [land i Mellemøsten] til vurdering, personligt i juli 2016… jeg var hos den smykkeekspert og forhandler i [land i Mellemøsten]. Han kan bekræfter at jeg var hos ham med de smykker som han har givet en eksakt vurdering til: 44.490 $ svarende til 296.557 kr. i juli måned 2016. For kontrol: Tel. Til den smykke ekspert og smykke forhandler i [land i Mellemøsten] er: … navnet: Mr. … smykkeforretning i [by] – [land i Mellemøsten].

Vi kunne også se at tyverne har fået fat i de gemt i skabet af mig 10.000 kr. USD som jeg lånt af mine [familiemedlemmer]… og jeg har allerede afleveret alle dokumenter fra banken i [land i Mellemøsten] på at min [familiemedlem3] hævede de 10.000 USD og plus jeg afleveret vores lån dokumenteret aftaler mellem mig selv og min [familiemedlem3]…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi kunne gerne få vores ret til få erstatning som dækker de følgende:

Minimum vores smykker på:	296.557 kr.
Minimum de 10.000 $ i kontanter ca.:	70.000 kr.
Ødelæggelser ved indbrud minimum:	14.000 kr.
Erstatning for en ASUS pc på minimum:	2.000 kr.
Toshiba pc bærbar erstatning på minimum:	800 kr.
I alt:	383.357 danske kroner som minimum i erstatning kræves.

Codan Forsikring har ophørt vores indbo forsikring efter skaden er sket per fra den 29-12-2016!! Dette ophør af vores indbo fra Codan kommer straks efter vi har anket deres erstatningstilbud til os på ca. 18.800 kr., hvor kun 16.300 kr. bliver deres forslag til os net udbetaling erstatning, som vi nægter og tage imod tilbuddet… fra Codan forsikring …da den ikke engang svarede til 3 % af vores minimumskrav på erstatning fra Codan."

Klageren har endvidere i mail af 20/2 2017 bl.a. anført:

> "Til deres orientering, sender vi hermed nogle af de billeder og vedhæfter, faktura, vurdering, osv. af de stjålne smykker, kontanter og ting af os ved indbrud hos os den 11.09.2016.
> Bedes se vores vedhæftet 1-6 stk. vedhæfter.
> Som sagt vores opkrævet erstatnings beløb fra Codan forsikring er under vores reelle tab.
> Vi står meget gerne til rådighed for mere info.
> Vigtig: Vi har flere dokumenter, faktura, osv., som vi ikke kunne finde, men så snart vi finder dem vi sender dem direkte til jer."

Selskabet har i brev af 23/2 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen vedrører erstatningsopgørelse efter et anmeldt indbrud den 11. september 2016. Vi har opgjort erstatningen til 18.600 kr., men klager mener sig berettiget til over 380.000 kr.
>
> **Sagsfremstilling**
>
> Klagers mand tegnede familieforsikring i Codan pr. 13. marts 2014. Der er i forsikringstiden anmeldte tre indboskader i forbindelse med rejser forud for den aktuelle indbrudsskade. Klagers mand er registreret i RKI, hvilket normalt ville føre til afslag på at tegne forsikringen, men da der ved en fejl ikke foreligger indtegningsbilag på sagen, har vi ikke grundlag for at gøre urigtige risikooplysninger gældende, jf. FAL §§ 4-10.
>
> ***
>
> Den 11. september 2016 modtog vi en telefonisk anmeldelse af, at der havde været indbrud i klagers hjem. Vi bad om en skriftlig skadeanmeldelse.
>
> Den 22. september 2016 modtog vi en mail med skriftlig skadeanmeldelse underskrevet dagen før. Sammen med anmeldelsen var nogle fotos, en liste over stjålne og beskadigede genstande samt en vurderingsseddel underskrevet af en [land i Mellemøsten] guldsmed den 14. juli 2016. Af opgørelsen fremgik, at der var stjålet 20 forskellige guldsmykker til en værdi af 296.557 kr. og to pc'er fra henholdsvis 2016 (var købt brugt) og 2014, samt at der var beskadiget nogle møbler, spil og andre genstande.
>
> Vores skadekonsulent aflagde den 28. september 2016 et besøg på adressen, hvor han mødte klager. Hun forklarede bl.a., at guldsmedevurderingen var lavet i forbindelse med en rejse til [land i Mellemøsten] fra den 5. juli 2016 til den 2. august 2016. Hun havde medbragt sine smykker til [land i Mellemøsten]. Endvidere havde hun nogle smykker liggende hos sin [familiemedlem1] i [land i Mellemøsten], som hun også havde hentet. Hun havde medbragt alle smykkerne til en guldsmed i [land i Mellemøsten], som hendes [familiemedlem2] kendte. Her havde hun fået smykkerne vurderet.
>
> Vores skadekonsulent spurgte ind til smykkerne. Klager fortalte, at hun ikke havde nogen købskvitteringer. De fleste var givet til hende i gave til hendes bryllup i …. Resten var fra 1998 og 1999. Hun kunne dog fremlægge nogle ældre fotos.
>
> Ved besøget fremviste klager et spejl, som var gået i stykker i forbindelse med indbruddet.

Til slut i samtalen bemærkede klager, at de for resten også havde fået stjålet 10.000 USD, som havde ligget i klædeskabet i kontanter. Det var penge, som hun havde lånt af sin [familiemedlem3] i [land i Mellemøsten].

Dagen efter modtog vi en e-mail fra klagers mand. Han oplyste, at de grundet chok havde glemt at nævne, at de havde fået stjålet kontanterne, som klager havde lånt fra sin familie i juli 2016, ligesom de heller ikke havde fået nævnt nogle andre smykker, som var stjålet.

Vi anmodede om yderligere dokumentation. Klagers mand afleverede den 31. oktober 2016 den originale vurderingsseddel fra den [land i Mellemøsten] guldsmed, nogle fotos, bilag fra klagers [familiemedlem3] samt et stykke papir, hvor klagers [familiemedlem3] skulle have underskrevet at have lånt/foræret klager 10.000 kr. USD.

Vi forelagde vurderingssedlen og de fotos, vi havde modtaget, for indehaveren af guldsmedeforretningen [guldsmed1], der taler [sprog2] (som vurderingssedlen er skrevet på) og er ekspert i at vurdere smykker fra bl.a. Mellemøsten. Han vurderede, at vurderingssedlen på en lang række punkter forekom uprofessionel og utroværdig. Vi forsøgte at kontakte butikken på telefonnummeret opgivet på vurderingssedlen, men der bliver ikke svaret på nummeret, der er et mobilnummer.

Den 13. december 2016 fremsendte vi en erstatningsopgørelse. Vi opgjorde erstatningen således:

- Kontanter: 4.000 kr.
- Smykker: 5.000 kr.
- ASUS pc: 2.800 kr.
- Tobisha pc: 1.800 kr.
- Ødelagt inventar: 5.000 kr.

Erstatningen blev således opgjort til i alt 18.600 kr.

Vi opsagde samtidig kundeforholdet med 14 dages varsel, jf. pkt. 9.3 i forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelser.

Klager og hendes mand var utilfreds med afgørelsen, som de klagede over samme dag. Vi fastholdt ved e-mail af 16. december 2016 vores afgørelse.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering

Sagen vedrører erstatning for computere, inventar, kontanter og smykker.

De to computere er erstattet med henholdsvis 2.800 kr. (ASUS) og 1.800 kr. (Tobisha), hvilket overstiger genanskaffelsesværdien, der er anført i såvel skadeanmeldelse som klagen til ankenævnet. Vi går derfor ud fra, at klager ikke er utilfreds med erstatningen for computerne.

Ved vores henvendelse på forsikringsstedet den 28. september 2016 fik vores skadekonsulent forevist et spejl, der havde en revne. Klager oplyste, at denne skade var sket i forbindelse med indbruddet. Vi har opgjort erstatningen til skønsmæssigt 5.000 kr. Vi finder det på det foreliggende grundlag ikke sandsynliggjort, at der er sket yderligere skade på

inventar i forbindelse med indbruddet. Kravet i klagen til ankenævnet er således helt udokumenteret.

For så vidt angår kontanterne har klager oplyst, at der blev stjålet 10.000 kr. USD svarende til ca. 70.000 kr. Kontanterne havde ligget i et klædeskab, hvor klager også havde opbevaret de stjålne smykker. Klager har oplyst, at hendes [familiemedlem3]/[familiemedlemmer] skulle have givet hende pengene i forbindelse med hendes ferie i [land i Mellemøsten] den 5. juli 2016 til den 2. august 2016, og hun har fremlagt, hvad der angiveligt skulle være en overdragelseserklæring fra hendes [familiemedlem3] sammen med bankbilag.

Vi finder erstatningskravet for kontanterne helt udokumenteret. Indbrudstyveriet fandt sted den 11. september 2016, og klager indsendte opgørelsen over stjålne genstande den 22. september 2016. Her var der *ingen* oplysninger om stjålne kontanter. Dette blev først nævnt ved mødet den 28. september 2016 – 17 dage efter indbruddet. Vi finder det helt utænkeligt, at man ved den skriftlige anmeldelse 11 dage efter indbruddet ikke skulle have opdaget, at der manglede en mindre formue på 70.000 kr. (!).

Endvidere forekommer omstændigheder omkring overdragelsen meget påfaldende. Klager har fremlagt kontoudtog, der angiveligt skulle tilhøre hendes [familiemedlem3]. Her er markeret et beløb på 200.000 – vi går ud fra, at møntfoden er [land i Mellemøsten], hvilket svarer til ca. 380.000 kr. Dette beløb er hævet den 29. maj 2016. Vi finder det ganske usandsynligt, at klagers [familiemedlem3] skulle have hævet dette beløb for at have det liggende i mere end to måneder, for han kunne klager give ca. 70.000 kr., inden hun skulle rejse hjem den 2. august 2016.

Herudover finder vi det meget påfaldende at give klager sådan en formue i kontanter i stedet for blot at foretage en bankoverførsel. Det er således langt mere risikofyldt at rejse med sådan en mængde kontanter.

Endelig undrer det os også meget, at klager efter sin hjemkomst i begyndelsen af august 2016 skulle have beholdt pengene i hjemmet gemt i et skab i stedet for at sætte pengene i banken.

Det er som bekendt klager, der har bevisbyrden for hendes krav. Kravet til dokumentation stiger i takt med kravets størrelse. Vi finder det på baggrund af ovenstående helt udokumenteret, at der er stjålet 70.000 kr. ved indbruddet. Vi har derfor i overensstemmelse med ankenævnspraksis fastsat erstatningen skønsmæssigt og har udbetalt 4.000 kr., jf. f.eks. AK 73.828.

Klager har angivet, at der er stjålet smykker for en værdi af 296.557 kr. (44.490 USD). Sammen med anmeldelsen vedlagde hun nogle fotos, og ved mødet den 28. september 2016 fremviste klager nogle andre fotos. Disse er fremlagt som bilag A og H. Klagers mand afleverede den 31. oktober 2016 nogle yderligere fotos. Dem har vi returneret uden at tage kopi, hvorfor vi ikke kan fremlægge dem for ankenævnet, men vi kan opfordre klager til at gøre det.

Vi forelagde de samlede fotos og den [land i Mellemøsten] vurderingsseddel for en guldsmed, der som anført er ekspert i at vurdere smykker fra bl.a. Mellemøsten. Han har lavet et dokument, hvor oplysningerne fra sedlen er oversat, jf. bilag I [J]. Hans vurdering er, at den [land i Mellemøsten] vurdering ikke er professionel og således er utroværdig. Han hæftede sig ved en lang række ting.

Den internationale guldpris var på tidspunktet for vurderingen (14. juli 2016) 261 kr. pr. gram ved 21 karat og 224 kr. pr. gram ved 18 karat. På tidspunktet svarede 1 USD ca. til 7 kr. De priser, der er angivet på vurderingssedlen, svinger en del, og overstiger i alle tilfældene langt guldprisen på tidspunktet. Vores vurderingsekspert har udregnet gramprisen ved at dividere vurderingsprisen med vægten. Som eksempel kan nævnes Aleppokæden. Den er angivet at veje 90 og vurderingen er anført til 34.650 kr. Dette giver en guldpris på 385 kr. pr. gram, mens prisen som nævnt var 261 kr. pr. gram (21 karat). Et andet eksempel er 'komplet sæt'. Den er angivet at veje 65 gram, mens vurderingen er anført til 29.575 kr. Dette giver en guldpris på 455 kr. pr. gram, mens prisen som nævnt var 224 kr. pr. gram (18 karat).

Vores vurderingsekspert har også anført, hvad den korrekte vurdering var baseret på smykkernes vægt og guldprisen sammenholdt med forarbejdningen af guldet. Den korrekte vurdering er angivet under kolonnen 'Tidl. Pris'. Tages eksemplet med Aleppokæden vejede denne 90 g x guldprisen (261 kr. pr. g) + lidt forarbejdning. Den korrekte vurdering er angivet til 26.100 kr. mod den anførte pris på 34.650. Ligeledes er 'komplet sættet' vurderet til 16.500 kr., mens den anførte pris var 29.575 kr.

Det gælder for alle de på vurderingssedlen nævnte smykker, at gramprisen er ekstremt forhøjet i forhold til, hvad der var gældende på tidspunktet – op til over 100 % i overpris. Selv hvis der tages højde for et vist beløb til forarbejdning, overstiger vurderinger voldsomt den dagældende guldpris. Der er en sådan divergens, at det enten tyder på en helt uprofessionel vurdering, eller at vurderingerne bevidst er 'pustet op' til formålet.

Der var også en lang række andre forhold, der gør vurderingssedlen utroværdig. Generelt er beskrivelserne er smykkerne meget upræcise. F.eks. er der ved ringene kun angivet karat (0,8/0,45) og ikke noget om diamantens klarhed, hvilken enhver guldsmed ville gøre, ligesom man også ville vedlægge et certifikat på diamantvurderingen.

Vurderingssedlen er endvidere ikke påført et vurderingsnotanummer, men et pasnummer, hvilket ifølge vores vurderingsekspert er unormalt og ikke noget, der påføres vurderinger i udlandet. Det undrer også, at der er anført 'Copenhagen', hvis vurderingen skulle have fundet sted i [land i Mellemøsten]. Vurderingssedlen stemmer endvidere på flere punkter ikke med de smykker, man kan se på billederne. Således er der anført Aleppokæde (som er en helt almindelig, karakteristisk type smykke), men den kæde, man kan se på billederne, er en anden model. 'Kæde og ramme bare' er angivet til 60,5 gram, men ifølge billederne er den maksimale vægt 35 g. Dette er igen enten helt uprofessionelt (man kan næppe ved en fejl komme til at anføre en fordoblet vægt) eller igen et bevidst forsøgt på at prøve at 'oppuste' vurderingen til formålet.

Det skal i øvrigt bemærkes, at perlekæden ikke fremgår af billederne.

Hertil kommer, at vi har forsøgt at kontakte butikken på det angivne telefonnummer, men der svares ikke på opkald, og nummeret er i øvrigt et mobilnummer.

Alt i alt fremstår vurderingsjournalen således ganske utroværdig.

Vi har endvidere lagt vægt på forholdene omkring vurderingen. Det savner mening at tage alle sine smykker med hele vejen til [land i Mellemøsten] for at få dem vurderet. Hvorfor ikke blot få dem vurderet herhjemme i Danmark?

Endvidere skulle klager have hentet nogle af smykkerne hos hendes [familiemedlem1] i [land i Mellemøsten]. Vi kan således ikke vide, om der i givet fald var tale om smykker tilhørende klager eller hendes [familiemedlem1].

Hertil kommer, at vurderingen er foretaget kun to måneder før, at genstandene anmeldes stjålet, hvilket er en påfaldende tidsmæssig sammenhæng.

Vi har også lagt vægt på, at der ikke er fremlagt nogen købskvitteringer. Der er kun fremlagt nogle fotos, der alle er mere end 10 år gamle. Der er ingen nyere billeder, hvor klager bærer smykkerne. Vi har således ingen dokumentation for, at klager var i besiddelse af smykkerne på skadestidspunktet. Skulle klager have medbragt dem til [land i Mellemøsten] for at få dem vurderet, således som hun oplyser, kan det meget vel tænkes, at hun har solgt dem der. I den forbindelse må vi igen fremhæve det mærkværdige i at medbringe smykkerne hele vejen til [land i Mellemøsten], blot for at få dem vurderet.

Det er i øvrigt vores opfattelse, at sagen må vurderes i sin helhed, herunder i sammenhæng med det efteranmeldte krav på kontanter på 70.000 kr., som vi ikke har tillid til. I denne forbindelse skal vi igen fremhæve, at det er klager, der har bevisbyrden for sit krav, og at beviskravet skærpes, når der er tale om meget betydelige krav som her.

Vi har som tidligere oplyst udbetalt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for smykkerne. Vi er indstillet på at forhøje denne erstatning med 15.000 kr., således at erstatningen for smykkerne i alt udgør 20.000 kr. Henset til de ovenfor angivne omstændigheder har klager efter vores opfattelse ikke løftet sin bevisbyrde for, at hun er berettiget til yderligere erstatning."

Til dette har klagerens mand fremsendt mail af 30/3 2017, hvor det bl.a. er anført:

"[Klageren] OG JEG: … er helt uenig med Codans skrivelse til jer, og vi synes at de prøver MED ALT MULIGT løber fra deres pligter til os med at betaler den erstatning vi har ret til som er mere end 380.000 kr.

- Vi haft aldrig ikke en eneste indbruds erstatning sag hos Codan, eller hos andre forsikring selskab da vi aldrig haft indbrud i vores lejlighed siden vi flyttede ind og derfor vi følt os trykke og efterlod min kone … alt de penge (10.000,- $ + alle de smykker og guld i lejligheden) især når vi skulle kunne være væk i kort tid for at handler ind i … (vi var væk kun 40 minutter fra kl. 20.00 til 20:40 den 11. september 2016, da vi kom hjemme var døren brækket ben og døren var åben med magt og mine børn og vi fik chok at sådan kunne ske for os, hvor vi aldrig troede at den skal sker hos os, især vi flere gange været ude og rejser i 14 dage eller mere og efterladt lejligheden uden at sket noget indbrud hos os i alle de 17 år eller mere vi boede i lejligheden.

- Vi konstateret at Codan har ikke oplyst jer 100 % sandhed og Codan vil giver jer et forket udtryk om os og om sagens kerne, hvor vi kan oplyser jer at:

1- Alle guld og smykker som min kone ejer har hun fået som gaver, bl. andet bryllupsgaver, fødselsdagsgaver, andre gaver som min kone … har fået fra sine familie, venner og bekendte i de mange års tider hun boet i [land i Mellemøsten].

2- Min kone har masser venner og kolleger samt familie medlemmer i [land i Mellemøsten] da hun drevet eget … i [land i Mellemøsten] indtil december 1999 før hun bliver gift med

mig og før hendes ankomst til dk i …. Min kone har tjent godt, men hun valgt og sælger den … efter ægteskab med mig.

3- Alt de guld og smykker som stå i vurderingen er 100 % ejet af min kone, som hun fik som gaver fra både familie og venner i løbet af mange års, derfor hun ikke har kvitteringer for alt de smykker og guld som stå i vurderingen udsat af et autoriseret forhandler og guldsmed i [land i Mellemøsten] som har vurderet de guld og smykker til 44.490,- $ (baseret til hans salgs pris til den same dato hvor vurdering er sket).

4- Min kone har bragt alt de guld, smykker som hun bevaret hos sin [familiemedlem1] i [land i Mellemøsten] til vurdering hos den autoriserede guldsmed og forhandler i [land i Mellemøsten] hvor hun fik dem vurderet til 44.490,- $.

5- grundlag til at min kone vil vurdere sine guld og smykker var at hun overvejet og sælger dem i Danmark på et senere tidspunkt for at starter sin eget nyt firma, derfor hun tog dem med til Danmark.

6- Min kone har også lånt 10.000,- $ fra sin [familiemedlem3] (bank hævelse + gælds brev vedlagt).

7- Her er hvorfor min kone ikke overført de 10.000,- $ til sin bank konto i dk: pga. at hun modtaget bistandshjælp i den tid og hun forventet og gå ud fra bistandshjælp ved at starter sin egen … virksomhed i Danmark lige som hun haft i [land i Mellemøsten] før ankomst til Danmark.

8- Min kone … har bragt hendes vurderet til 44.490,- $ guld og smykker + de lånt 10.000,- $ For brug dem som startup kapital for at starter som selvstændig sin drømme … i Danmark, og derfor hun bevaret dem hjemme den dag søndag, hvor var meningen at hun skal brug dem som start up kapital til sin nye … projekt.

9- Da vi aldrig haft indbrud i vores lejlighed, min kone tog det stille og roligt og gemt meget godt alt hendes guld og smykker og samtidig de lånt 10.000 $ i skabet.

10- Vi var væk kun i meget kort tid ca. 40 minutter og handler i … den 11. september 2016 mellem kl. 20.00 og 20.40 og da vi kom hjem vi fik den største og mest chokket oplevelse, indbrud i vores lejlighed er sket mens vi var væk kun 40 minutter og handlede i …

-Vi har også sent til Codan alle de nødvendige dokumenter og skrivelse, blandet andet fra [land i Mellemøsten] bank og alle de beviser at min kone … har modtaget et lån på 10.000,- $ fra sin [familiemedlem3] i [land i Mellemøsten] som hun fik dem afleveret i kontanter fra sin [familiemedlem3] (vedlagt lån dokument + Bank statement som viser at pengene er hævet fra banken).

Min kone … har lånt de 10.000,- $ fra sine egne [familiemedlem3] for at starter sin nye projekt(firma) i Danmark, samtidig med at hun tog mest af sin eget guld og smykker til vurdering hos en autoriseret guldsmed forretning i [land i Mellemøsten] (Vurdering + certification er vedlagt fra denne guldsmed).

- Vi følger altid 100 % Codan vejledning om skade anmeldelse.
- Vi har vært troværdig kunder hos Codan og betalt alle vores regninger til tiden gennem PBS i de alt de mange år vi har vært elite kunder hos Codan.

Vores påstand er:
Codan har i hele tiden prøvet at undgå sandheden for at undgå betaling den berigtige erstatning til os.
Vi kan nævner de følgende:

1- codan har sagt at behandling af sagen vil tage flere måneder da vil fortage et personligt besøg til denne guldsmed i [land i mellemøsten] af en af deres ansatte i [land i mellemøsten], men i virkeligheden de har de ikke gjort, de blot brugt en mundtlig udtalelse fra en fra danmark som åbenbart haft dårlig erfaringer med udlandsk guldsmed i [land i mellemøsten] eller i mellemøsten eller haft problemer

Med udlægninger som helt taget (kræves et personligt undsøglse ved at besøger den guldsmed i [land i mellemøsten] som har udsættet den vurdering til min kones guld og smykker i juli 2016) (se vedhæftet dokumenter.

2- codan har nævnet at smykker og guld vurdering er forhøjet, men i følger guldsmed skriftlig eksamen og vurdering er prisen passeret på mange faktorer som gøre vurdering til et summe = 44.490,- $ (bedes se certifation fra guldsmed vedlagt i denne forbindelse) (se vedhæftet dokumenter).

3- codan har forsøgt og ser ned til os, og de kan vi godt mærke på deres opførelse.

4- Codan taksator har vært hos os på et overraskende besøg mens min kone var alene hjem og var i gang med rydder op i lejligheden, og jeg var tvunget til at komme tilbage for at se den taksator i vores lejlighed.

5- Codan Taksator fik alle svarerne fra os, og plus han fik personligt masser billeder, dokumentation, osv. fra os.

6- Det undrer os at Codan Taksator har ikke nævnet vores svar til hans ledelse, vores svar var den same som vi skriver nu til jer.

7- Codan Forsikring og deres Taksator ved at vi har aldrig fik indbrud hos os i vores lejlighed.

Til sidste bedes tag hensyn til vores bemærkninger, og vedlagt dokumenter osv.

Med denne indbrud, vi har mistet alt, og uden vi få de stålende guld, smykker, og de 10.000 $ tilbage, min kone kan ikke opfylder hendes drøm om starter sin eget … eller kommer ud fra bistandshjælp system som hun planlagt."

Hertil har selskabet i brev af 29/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vedlagt e-mail af 20. februar 2017 har klager og hendes ægtefælle vedlagt fire sedler, der skulle stamme fra en [land i Mellemøsten] guldsmed. En af sedlerne er den, som klager allerede tidligere har fremlagt, og som lyder på en vurdering af 44.490 USD (296.577 kr.). Dette svarer til, hvad klager har opgjort sit krav til i klagen til ankenævnet.

Der er nu fremlagt yderligere tre vurderingssedler. Vi har fået dem oversat af den guldsmed med ekspertise i smykker fra Mellemøsten, som vi også tidligere har spurgt til råds i sagen. Oversættelserne vedlægges som bilag K.

På første seddel er teksten så uforståelig, at det ikke kan tydes, hvad den vedrører. Genstanden skulle være af 21 karat, veje 19,50 gram og have en værdi af 3.200 (valuta er ikke angivet). Kunden er anført som [navn1, samme efternavn som klageren], og sedlen er dateret den 21. marts 2015. Sedlen er skrevet på [sprog1].

Anden seddel vedrører et 'armbånd'. Det er anført, at karaten er 21, vægten er 41,20 gram, og værdien er angivet til 7.000 kr. (valuta er igen ikke angivet). Kunden er igen anført som [navn1, samme efternavn som klageren] og datoen til 21. marts 2015. Sedlen er skrevet på [sprog2].

Tredje seddel vedrører et armbånd med mønter efter hinanden. Karaten er angivet til 21, vægten til 43 gram og vurderingen til 7.000 kr. (igen ingen angivelse af valuta). Kunden er angivet til [navn2, samme efternavn som klageren], og sedlen er dateret til den 8. oktober 2014. Sedlen er skrevet på [sprog2].

Det er vores vurdering, at de yderligere fremlagte sedler ikke tjener som dokumentation for klagers krav – tværtimod.

Klager har indtil nu opgjort sit krav til 296.577 kr. i overensstemmelse med den tidligere fremlagte vurderingsseddel på 44.490 USD. Der er nu fremlagt yderligere tre vurderingssedler, der lyder på i alt 17.200 (valutaen er ikke angivet, men ifølge vores vurderingsekspert må der være tale om [valuta], da det er det eneste, der giver mening, når man sammenholder vægt og værdi).

Vores vurderingsekspert anfører, at forudsat at værdien er opgjort i [valuta], virker vurderingerne i forhold til vægten fornuftige i relation til gramprisen på guldmarkedet på tidspunktet. Dette i modsætning til den først fremlagt vurderingsseddel på 44.490 USD, hvor priserne generelt var voldsomt højere end prisen på guldmarkedet på tidspunktet, således som vi har redegjort for i vores brev af 23. februar 2017 til nævnet.

Klager har på intet tidligere tidspunkt anmeldt disse tre yderligere genstande som stjålet og medtaget dem i deres krav, der hidtil har lydt på 44.490 USD svarende til den første vurderingsseddel. Vi finder det ikke troværdigt, at klager nu kommer på, at hendes krav er forøget med 17.200 [valuta] svarende til knap 32.000 kr.

Hertil kommer, at de tre nye sedler ikke er udstedt til klager, men derimod til henholdsvis [navn1, samme efternavn som klageren] og [navn2, samme efternavn som klageren]. Vi finder det således slet ikke sandsynliggjort, at de genstande, der er omtalt på vurderingssedlen, har tilhørt klager.

Endvidere skal det nævnes, at der på de tre sedler – ligesom den første vurderingsseddel på 44.490 USD – mangler vurderingsnotanummer, ligesom der ikke er noget stempel.

Vi finder således fortsat klagers krav aldeles udokumenteret og må fastholde den skønsmæssigt opgjorte erstatning på 20.000 kr. for smykker."

Heroverfor har klageren i mails af 17/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kommentar til Codans senest skrivelse er:

De vedlagt af os 3 faktura af de smykker som min kone [klageren] fik også som gaver fra hendes familie, som hun også mistet ved indbrud.

De 3 stk. smykker stået ikke i først vurderingen og de er separat ud over de smykker som stået i vores eneste vurdering bilag på 44.490 $.

De 3 købskvitteringer på de 3 stk. smykker som min kone fik i gave haft et totalt købs pris på:
3200,- [valuta]
7000,- [valuta]
7000,- [valuta]

I alt 17.200,- [valuta] = 32.487,- DKK.

1 [valuta] = ca. 1,88 DKK

Vi har altid sagt til Codan at vi forlanger minimum 44.490,- $ = 296.577 kr. som minimum erstatning for smykker alene som vi har vedlagt vurdering til, men også sagt til Codan, at vi har yderligere smykker som er også mistet ved indbrud men ikke inkluderet i vurderingen blandt andet de 3 smykker pris på 32.487,- kr. som min kone fik i gaver skal tilføjes til de 296.577 kr. = 329.064 DKK kun erstatning for samlet smykker alene som vi har mistet ved indbrud den 11.09.2016.

Da vi ikke kunne finde de 3 kvitteringer for 3 gave smykke før for nylig, derfor vi valgt og tilføje dem til sagen.

Codan Forsikring prøver og slippe fra deres forpligtelser og ansvar.

Som svar til Codan vi kan sige at:

Den originale vurdering er baseret på salgspris og kvalitet af de smykker, derfor de er vurderet for de 44.490,- $ efter den same guldsmed som har set de smykker personlig ved vurderingen.

Codan Forsikring som kaldes ekspertise opfylder Codan forsikring interesse og dermed opfylder 100 % Codan vejledning og krav om forsvare Codan interesse alene og kan ikke betegne som en troværdig myndighed eller som en smykkeekspert derfor forlanger vi at i kan finde en helt anden smykkeekspert som har ikke noget og gøre med Codan forsikring, hvor vi helt sikkert at med en 100 % troværdig vurdering til de smykker min kone har mistet ved indbrud den 11.09.2017 vil vi få 100 % ret til fuld erstatning.

Bemærk venligst:
Vi sagt nej tak til alle Codan urealistisk erstatning tilbud som senest lyder på ca. i alt 31.600 kr.

Vigtigt:
Vi mener at Codan forsikring forsat prøver alle urimeligt metoder for at reducerer deres udbetaling til os erstatnings beløb da vi fastholder vores krav til fuld erstatning.

Vi mener at de 3 smykker pris på 32.487 kr. som vedlagt 3 kvitteringer på, bør tilføjes til de smykkers erstatningskrav, dvs. i alt smykker i erstatning vil bliver = 329.064 kr. (kun for smykker).

Vi har aldrig haft indbrud i vores lejlighed i før, derfor vi følgt os sikkert også med at vi har Codan som vores forsikring selskab, men åbenbart vi tog helt fejl, men vi stadig håber på Codan fornuftigt beslutning og imødekomme 100 % vores krav.
…
Jeg har tabt alt hvad jeg ejer og alt hvad har fået i gaver i smykke i hele mit liv, da jeg siden var barn fik jeg flere smykker i gaver i enhvert år. Jeg fik også gaver i form af smykker som teenager fra både min familie og venner.

Vi vant til at giver hinanden gaver i vores hjemland, især i vores familie.

Jeg har også givet gaver til alle dem der har givet mig gaver. Sådan vi vant til.

Jeg har det meget dårlig på grund af jeg tabt alt de masser gaver i smykker som jeg samlet i mere end 48 år.

Da codan tilbyder så småt erstatning for det smykker, jeg og min mand følger os meget dårlig behandlet af codan.

Hvordan codan kan tilbyder så lav erstatning?

Vi kan ikke går med sådan så lavt erstatning for de smykker + penge. Der forsvandt 10.000,- $ som jeg har lånt af min familie, heller ikke forstå codan behandling af sagens kerne.

Vi synes at codan forsikring forsat prøver at slippe væk fra sin forpligtelser over os.

Vi har nægtet også og modtag det senest erstatningstilbud fra codan erstatning på ca 31.600 kr som kom til os fra codan, da den kan ikke engang opfylder 8 % af vores totale erstatingskrav som codan bør udbetale til os i erstatning til dækning af indbrud hos os som er sket den 11 september 2016.

Det er ikke fair ... Vi føler os meget dårlig behandlet af codan forsikring i denne forbindelse.

Vi kan ikke andet end forventer på afgørelse fra jer om sagen, som vi håber at den vil giver os medhold i sagen."

Klageren har i mail af 3/7 2017 gentaget sine synspunkter.

Ved brev af 10/8 2017 til selskabet anmodede nævnets sekretariat selskabet oplyse, om selskabet ville oversætte yderligere fra vurderingssedlen fra landet i Mellemøsten. Nævnet bad endvidere selskabet oplyse, på hvilket grundlag selskabets vurderingsekspert anså, at vurderingssedlen fra landet i Mellemøsten "forekom uprofessionel og utroværdig".

Selskabet har herefter i mail af 5/9 2017 fremsendt to erklæringer til nævnet fra guldsmed1. I erklæringerne er bl.a. anført:

> "Vedr. Erklæring om vurdering til Codan forsikring skadenummer …
>
> Vi har modtaget en forsikring opgave fra Codan forsikring til genvurdering ud fra et udenlandsk bilag, hvor der blev skrevet med [sprog2] og [sprog1] og nogle billeder som skulle tilhøre til.
>
> Vi kan se ud fra bilag, at den er uprofessionel vurderings bilag hvor vi har svært at genvurdere nogle af smykkerne.
>
> Når vi får en kunde ind i butikken og ønsker at lave en vurdering bilag på sin smykker, så spørge vi om de skal vurdere som brugt smykker eller genlevering smykker som nyt.
>
> Brugte smykker bliver vurderet som skrot smykker pris, altså til dagens guldpris og når det er genlevering smykker så tager vi specifikt af hver enkel smykke som ny vare der vil være eks. Hvilket type smykke er det om der noget mærke vare eller ej og om størrelse, længe, bredde og hvilken slags sten, om der ædelsten skal også skrevet op om klarhed og farvehed og størrelse af sten.
>
> Vi kan ikke se alle de vigtigt detaljer, der blev overnævnt på det udenlandske vurderingsbilag og det er derfor vi synes, at det er uprofessionelt vurderingsbilag.
> …
> **Spørgsmål nr. 1**
> Oversætte hele den linje af vurderingssedlen, hvor ordet [by i Danmark] indgår?
>
> Sted: [By i Danmark]
> Kunde: [Klageren] [nr.] ID
>
> **Spørgsmål nr. 2**
>
> Vægten på 'Kæde og ramme bare' skal fastsættes til 35 gram og ikke 60,5 gram. Kan du få … til at forklare dette?
>
> En lang Singapore model guld ca. 65 cm langt / 2,30 mm bredde 20 gram.
>
> En guldramme til en oval guld bare med en række mønster på siderne i standard størrelse 12-15 gram."

Selskabet har endvidere fremsendt mail af 8/9 2017 med bilag, hvoraf bl.a. fremgår:

> "I forlængelse af vores e-mail af 5. september 2017 fremsendes hermed et foto taget af vores vurderingsekspert fra [guldsmed1]. Som anført i vores indlæg af 23. februar 2017 til nævnet havde han vurderet, at smykket angivet som 'Kæde og ramme bare' højst kunne veje 35 gram vurderet ud fra det fremlagte foto. Vurderingseksperten har vejet en kæde, som svarer til den, der kan ses på det fremlagte foto. Kæden vejer 32,31 gram. Det bemærkes, at den i vurderingssedlen var angivet til at veje 60,5 gram (!) svarende til næsten det dobbelte.

> Vi må fastholde, at en sådan divergens enten må bero på, at vurderingssedlen er helt uprofessionel eller et forsøg på at oppuste vurderingen til formålet, og vi har som anført ikke tillid til vurderingssedlen som helhed."

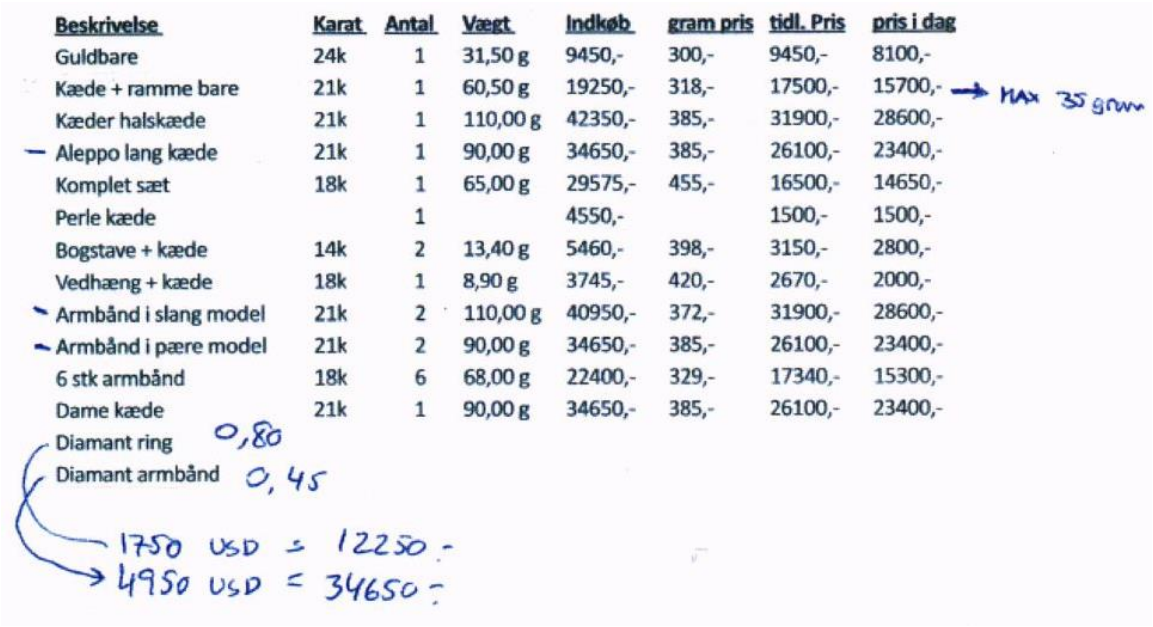
Klager har i mail af 19/9 2017 bl.a. anført:

> "Vi har modtaget jeres breve, og det første brev som vi modtog d. 10/8/17 om oversættelse af ordet '[by i Danmark]' der indgår. Efter '[by i Danmark]', står der på [sprog1] 'adresse til mig', derefter står der mit navn plus mit [land i Mellemøsten] cpr nummer. Det er normalt for sådanne vurderinger, at der bliver henvist til kundens adresse og navn.
>
> For andet spørgsmål, hvor I sætter spørgsmålstegn ved om vægten til 'kæde og ramme bare' er troværdig eller ej. I forklarer at i har vurderet vægten til værende ca. 35 gram og ikke de 60,5 gram vi sendte til jer. Til det har vi at sige at på det billede i har sendt af det vejede smykke, har smykket ikke nogen inderkreds dvs. det er tomt i midten, og betyder at vægten i stor grad formindskes, da inderkredsen. På billedet jeg sendte af mit smykke kan man tydeligt se at der i midten også er guld og ikke bare tomt. Jeg understreger altså at en Unse guld som det jo er hvad der i midten af mit smykke, vejer 28,6 gram alene, udover rammen og kæden, altså i alt de 60,5 vi har fået vurderet den smykket til. Vi vil derfor fremhæve at vores papirer er troværdige og professionelle. Det kan ses i vedhæftet fil ovenfor '… billede 1'.
>
> Vi føler at Codan Forsikring, prøver at fralægge sig ansvar og slippe for at betale når det drejer sig om erstatninger. Vi føler at Codan prøver, at fuske sig udenom deres pligter, og stadigt gør.
>
> Vi har fået tilbudt en total erstatning, på ca. 31 tusinde kr., som vi har takket nej til, da det er langt under vores minimum erstatningskrav og som er umuligt for os at accepterer.
>
> Vi håber at i ser nærmere og grundigere på de allerede sendte billeder som vi har sendt, og dermed give os et bedre resultat."

Efterfølgende har klageren og selskabet fastholdt deres synspunkter i mails af 6/10 2017, 16/10 2017, 8/11 2017 og 22/12 2017 til nævnet.

Af oversættelse af vurderingssedlen fremgår bl.a.:

15. 90273



Beskrivelse	Karat	Antal	Vægt	Indkøb	gram pris	tidl. Pris	pris i dag
Guldbare	24k	1	31,50 g	9450,-	300,-	9450,-	8100,-
Kæde + ramme bare	21k	1	60,50 g	19250,-	318,-	17500,-	15700,-
Kæder halskæde	21k	1	110,00 g	42350,-	385,-	31900,-	28600,-
Aleppo lang kæde	21k	1	90,00 g	34650,-	385,-	26100,-	23400,-
Komplet sæt	18k	1	65,00 g	29575,-	455,-	16500,-	14650,-
Perle kæde		1		4550,-		1500,-	1500,-
Bogstave + kæde	14k	2	13,40 g	5460,-	398,-	3150,-	2800,-
Vedhæng + kæde	18k	1	8,90 g	3745,-	420,-	2670,-	2000,-
Armbånd i slang model	21k	2	110,00 g	40950,-	372,-	31900,-	28600,-
Armbånd i pære model	21k	2	90,00 g	34650,-	385,-	26100,-	23400,-
6 stk armbånd	18k	6	68,00 g	22400,-	329,-	17340,-	15300,-
Dame kæde	21k	1	90,00 g	34650,-	385,-	26100,-	23400,-
Diamant ring							
Diamant armbånd							

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

> "**Fællesbestemmelser for 50unik Familieforsikring**
> …
> **9. Hvordan bringes 50unik Familieforsikring til ophør?**
> …
> **9.3 Ophør efter skade**
> Efter enhver anmeldt skade kan både du og Codan ophæve forsikringen med 14 dages varsel. Det sker inden 14 dage efter, at erstatningen er blevet udbetalt eller skaden er blevet afvist".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder billeder.

Nævnet udtaler:

Klageren havde indbrud den 11/9 2016, hvor der blev stjålet smykker, kontanter og pc'er samt ødelagt indbo. Klageren har opgjort kravet til mere end 400.000 kr. Klageren har oplyst, at hendes smykker i 2016 blev vurderet til 44.490 $ eller 296.577 kr. i det mellemøstlige land, hvor hun har familie. Hertil skal lægges værdien på 32.487 kr. for yderligere tre smykker, som klageren også har fremlagt vurderinger af. Smykkerne er for en stor dels vedkommende modtaget som gave fra familiemedlemmer og venner. Stjålne kontanter ønskes erstattet med ca. 70.000 kr., idet klageren har fremlagt en overdragelseserklæring fra et familiemedlem og bankbilag. Endelig ønskes ødelagt in-

ventar erstattet med 14.000 kr. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet har opsagt hendes forsikring.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har opgjort erstatningen skønsmæssigt til i alt 18.600 kr., heraf er erstatningen for kontanter fastsat til skønsmæssigt 4.000 kr., mens erstatningen for smykker er fastsat til skønsmæssigt 5.000 kr. Selskabet har oplyst, at selskabet er indstillet på at forhøje den skønsmæssige erstatning for smykkerne til 20.000 kr.

Selskabet har anført, at klagers krav er aldeles udokumenteret, at vurderingen af smykkerne er uprofessionel og utroværdig – idet der blandt andet ikke er overensstemmelse mellem smykkernes guldvægt og de foretagne vurderinger – og at selskabet har forsøgt at kontakte butikken, der har udarbejdet vurderingssedlen, men at der bliver ikke svaret på nummeret, som er et mobilnummer.

Selskabet har videre anført, at klager ikke har fremlagt købskvitteringer, og at der kun er fremlagt nogle fotos, der alle er mere end 10 år gamle, hvorfor der ikke er dokumentation for, at klager var i besiddelse af smykkerne på skadestidspunktet. Skulle klager have medbragt smykkerne til Mellemøsten kan det ifølge selskabet meget vel tænkes, at hun har solgt dem der, idet selskabet finder det mærkværdigt, at klager medbringer smykkerne til Mellemøsten, blot for at få dem vurderet.

Selskabet har videre anført, at sagen må vurderes i sin helhed, herunder i sammenhæng med det efteranmeldte krav på kontanter på 70.000 kr. – der ifølge selskabet først blev nævnt ved et møde 17 dage efter indbruddet – samt efteranmeldelse af 3 smykker til 32.487 kr.

For så vidt angår opsigelsen af klagerens forsikring lægger nævnet til grund, at dette er sket inden for den 14-dages frist, der følger af forsikringsbetingelsernes punkt 9.3 om ophør af forsikringen efter skade, hvorfor nævnet ikke finder anledning til at kritisere opsigelsen af forsikringen.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der har bevisbyrden for sit krav, og at dette beviskrav skærpes, når der er tale om meget betydelige krav, herunder ved tyveri af mange/dyre smykker eller større kontaktbeløb.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der er sådanne særlige forhold, herunder i form af efteranmeldelse af stjålne kontanter (70.000 kr.) – som i en længere periode var opbevaret i et skab – samt efteranmeldelse af tre smykker (ca. 32.000 kr.), at der kan sås tvivl ved troværdigheden af det fremsatte krav.

Henset hertil og henset til den manglende dokumentation for ejerskab af de pågældende smykker, samt henset til det, som selskabet har anført – om troværdigheden af den vurdering, der er foretaget af en butik i Mellemøsten af smykker, som ellers befinder sig i Danmark – finder nævnet efter en samlet vurdering ikke anledning til at kritisere, at selskabet i det alt væsentlige har afvist klagerens krav, og at selskabet har foretaget en skønsmæssige opgørelse af kravet.

Selvom den opgjorte skønsmæssige erstatning af smykkerne forekommer endog ganske lav, finder nævnet efter en samlet vurdering ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, idet nævnet dog bemærker, at nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag, hvorfor det ikke kan udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et for klageren mere gunstigt resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klager får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand