Ankenævnet for Forsikring

Den 8. november 2017 blev i sag nr. 90397:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over selskabets opgørelse af erstatningen i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren har anmeldt, at hun den 6/8 2015 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blev stjålet forskellige indbogenstande, herunder smykker, dyre tasker og en kunststen.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt erstatning for hovedparten af de stjålne genstande med i alt 140.816,93 kr.

Tvisten for nævnet vedrører en diamantring, der ifølge klageren har en værdi på ca. 220.000 kr. og en kunststen, der ifølge klageren har en værdi på ca. 170.000 kr..

Selskabet har afvist at erstatte diamantringen og kunststenen med henvisning til manglende dokumentation.

I klageskema af 16/1 2017 til nævnet samt i et vedlagt udateret notat har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**

Der henvises til vedlagte bilag og skal her fremhæve, at sagen angår forsikringsdækning/erstatning for indbrud.

Yderligere sagsfremstilling vedlægges i selvstændigt notat.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Erstatning.
…
Sagsfremstilling:

Forsikringsselskabet har anerkendt forsikringsbegivenhed/grundlag, og parternes uenighed beror på opgørelse af tab – sandsynliggørelse af stjålne genstande for så vidt angår en diamantring og en kunststen.

Sagen udfordres af, at der qua til dels kulturforskelle ikke kan fremlægges sædvanligt bevis i form af kvittering eller tilsvarende.

Der henvises til det tidligere anførte og skal blot fremhæves, at forsikringstager i videst muligt omfang har imødekommet alle ønsker fra forsikringsselskabet og således også fremlagt erklæringer til dokumentation for, at man var i besiddelse af de nævnte genstande og sandsynliggjort værdien heraf.

Med respekt for sædvanligt bevisforhold findes tab sandsynliggjort i et omfang, hvorefter det må bero på forsikringsselskabet at afkræfte det sandsynliggjorte.

Der afventes foreløbig yderligere fra Ankenævnet/modpart."

Selskabet har i brev af 3/3 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Kommentarer til vores kundes klage**
…
Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for indboforsikring nr. 1211. Sagen drejer sig om et indbrud hos vores kunde den 6. august 2015, hvor der blev stjålet en diamantring til en værdi af 221.260 [udenlandsk valuta1] svarende til 136.474 kr. på købstidspunktet og en kunststen af blodsten, der anvendes som stempel, der på købstidspunktet havde en værdi af 89.800 [udenlandsk valuta2]. (Betingelserne er vedlagt som bilag 1, policen som bilag 2).

Tvisten vedrører spørgsmålet om erstatningen for henholdsvis en kunststen, der anvendes som stempel og en diamantring, herunder dokumentation for disse kravs størrelse og rigtighed, samt ejerskabet af genstandene.

Forsikringen blev tegnet med ikrafttræden den 15. august 2014. Forsikringen blev udvidet med en smykkedækning på 309.000 kr. På skadestidspunktet var smykkedækningen indekseret til 312.649 kr.

Der er inden for de første 1 3/4 år efter forsikringens ikrafttræden anmeldt to indbrud, det seneste i maj 2016. Vi har efterfølgende afgangsført indboforsikringen den 22. december 2016.

Sagsforløb:

Vores kunde anmeldte den 7. august 2015 via en veninde, at hun havde haft indbrud dagen forinden, hvor terrassedørens lås var brudt op. Der var stjålet smykker for ca. 300.000 kr. Derudover blev det oplyst, at stort set alle hendes designertasker var blevet stjålet.

Sagen blev herefter sendt til vores taksator, der den 10. august 2015 bad vores kundes veninde om at udarbejde en liste over de stjålne genstande med dokumentation for de enkelte genstande.

Den 28. august 2015 modtog vi en opgørelse over de stjålne genstande vedhæftet dokumentation. (Bilag 3.)

På baggrund af opgørelsen anmodede vores taksator ved mail af den 16. september 2015 om yderligere dokumentation samt svar på nogle spørgsmål. (Bilag 4.)

Den 22. oktober 2015 modtog vi en forklaring fra vores kundes veninde om, at der ikke var fotos af de stjålne genstande, ligesom der heller ikke var dokumentation, idet der var tale om gaver. For så vidt angik kunststenen henvistes der til, at der var indsendt en kvittering for denne med vores kundes navn og beløb. I relation til diamantringen blev det oplyst, at det var en gave fra vores kundes familie. Familien skulle have fået ringen som gave af en samarbejdspartner. Det var derfor ikke muligt at fremskaffe kvittering for diamantringen til en værdi af 221.260 [udenlandsk valuta1] svarende til 136.474 kr., ligesom det ville være uhøfligt at bede om forretningsforbindelsens kontoudtog. (Mailen er vedlagt som bilag 5.)

Vores taksator opfordrede på ny vores kunde til at se efter dokumentation for de stjålne genstande, herunder fotos af dem.

Efterfølgende besøgte vores taksator den 16. november 2015 vores kunde. Besøget blev fulgt op med en mail af 17. november 2015, hvori vores taksator på ny opfordrede til at spørge venner og bekendte, om de kunne ligge inde med fotos af de stjålne genstande.

Den 25. november 2015 (Bilag 6) opgjorde vores taksator erstatningen for de stjålne genstande, der var dokumentation for. Der blev samlet set udbetalt erstatning på i alt 124.438,49 kr., mens der blev spurgt ind til nogle smykker købt i [land1]. Endvidere afvistes erstatning for henholdsvis diamantringen og kunststenen med nedenstående begrundelse:

'*Hvad angår den anmeldte ring, som I har oplyst, at [klageren] har fået fra hendes familie i [land2], i forbindelse med en forretningsaftale, er der ingen dokumentation på ejerskabet af denne ring. Det fremgår ikke af det fremsendte dokument, hvem som har købt den og hvordan denne er betalt. Der forefindes ikke noget foto hvor [klageren] har ringen på, og derved heller ikke noget dokumentation på ejerskabet af ringen. På dette grundlag kan vi ikke tilbyde at yde erstatning for det fremsatte krav på denne ring.*

Angående dokumentationen på den anmeldte kunststen/stempel, er der intet på den fremsendte dags dato kvittering, som redegør for betalingen af denne. Der står intet om

kvaliteten af stenen. Der forefindes ikke et foto af denne sten, og den fremsendte 'dags dato kvittering' med pålydende om 89.800 [udenlandsk valuta2] (Kurs i 2002 omkring 0.73 svarende til 65.554 kr.) ses at ikke at være den originale kvittering, men en gennemslags kopi. På denne baggrund finder vi ikke at købet, kvaliteten og ejerskabet er sandsynliggjort, og vi kan derfor ikke på dette grundlag tilbyde at yde erstatning for det fremsatte krav på denne sten/stempel.'

Efterfølgende blev der den 29. december 2015 udbetalt yderligere 16.378,44 kr. for smykkerne købt i [land1].

For så vidt angik afvisningen af erstatning for diamantringen og kunststenen/stemplet vendte vores kunde tilbage via advokat den 13. april 2016, der efterspurgte, hvilken dokumentation vi ønskede i sagen samt lagde op til en forligsmæssig løsning af sagen uden at komme nærmere ind på, hvad dette indebar. (Bilag 7.)

Vores taksator afviste herefter, at de fremsendte bilag udgjorde den fornødne dokumentation idet der henvistes til, at der ved genstande, der repræsenterede en større værdi blev stillet højere krav til dokumentation for værdi, ejerskab og alder. I relation til diamantringen bad vores taksator om at få tilsendt den originale kvittering, idet ringen var købt for under 1 år siden. Endvidere blev det anført, at det ikke var dokumenteret, at den ring, som [person1] havde givet vores kundes familie i 2014 også var den ring, som var beskrevet på Gia Certifikatet …, idet ejeren ikke fremgik af certifikatet. Angående blodstenen/stemplet blev det anført, at der ikke af den fremlagte kvittering fremgik noget navn på køber, ligesom der heller ikke var nogen dokumentation for betalingen. (Bilag 8.)

Vores kundes advokat vendte herefter tilbage med ved mail af 14. juni 2016 med oplysning om, at den tidligere fremlagte kvittering for diamantringen var den originale, og at [person1], der havde givet ringen til familien kunne bekræfte dette som vidne. [Person1] oplyses, at være businessman, som har købt ringen igennem en 3. person. Vedrørende kunststenen/stemplet oplyste advokaten, at den var købt i 2002 af [person2]. Der blev endelig vedhæftet et foto af stenen, som var fundet i en fotobog i [land2] i forbindelse med vores kundes besøg i landet. (Mail og foto er vedlagt som Bilag 9.)

Ved mail af 15. juni 2016 opfordrede vores taksator med henvisning til telefonsamtale til på ny, at der blev fremskaffet en original købskvittering for diamantringen og samtidig anmodede vi om et farvefoto af kunststenen/stemplet. (Bilag 10.)

Den 12. august 2016 vendte advokaten tilbage med oplysning om, at det absolutte udgangspunkt i [land2s] kultur var kontante betalinger, hvorfor det ikke var muligt at dokumentere bevægelser på en konto. I forhold til diamantringen blev der fremsendt en vidneerklæring fra vores kundes veninde, som bekræftede, at vedkommende havde set diamantringen en aften for 2 år siden, da hun var på besøg hos vores kunde. Ifølge vidnet var diamantringen på ca. lidt over 2 karat. Vidneerklæringen er i øvrigt ikke dateret, men er fremsendt den 12. august 2016. (Bilag 11.)

Henset til kravets størrelse for diamantringen på 136.474 kr. fastholdt vores taksator den 16. august 2016, at vi skulle have købskvittering med navn på køber underbygget med dokumentation for betaling samt foto, hvor vores kunde havde ringen på. (Bilag 12.)

Den 12. oktober 2016 skrev advokaten, at den originale købskvittering for diamantringen tidligere var udleveret til taksator. Derudover blev det igen foreslået, at der fandtes en forligsmæssig løsning af sagen. (Bilag 13.)

Dagen efter meddelte vores taksator, at det ikke var til at vurdere, hvorvidt den udleverede kvittering var den originale kvittering. Imidlertid var der fortsat ikke navn på kvitteringen, ligesom der ikke forelå dokumentation for betalingen eller nogen form for sandsynliggørelse af ejerskabet af ringen. (Mail af 13. oktober er vedlagt som bilag 14.)

Advokaten vendte tilbage den 4. november 2016 og bemærkede, at kvittering uden navn samt erklæringer fra henholdsvis køber [person1] og [person3] ikke var ubestridelige beviser. Dog vurderede advokaten, at det fornødne bevis var tilvejebragt i muligt/tilstrækkeligt omfang, hvorfor han bad om endelig stillingtagen til erstatningen for kunststen og diamantring. (Bilag 15).

Da vores taksator fastholdt afvisningen, blev Kvalitetsafdelingen involveret i sagen, og fastholdt ved mail af 29. november 2016, at der ikke skulle udbetales erstatning eller skønsmæssig erstatning for diamantringen eller kunststenen/stemplet. (Svaret fra Kvalitetsafdelingen er vedlagt som bilag 16.)

Vurdering af sagen

Efter vores kundes indbringelse af sagen for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny og vi skal bemærke følgende:

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det vores kunde at bevise dels størrelsen og dels rigtigheden af kravet for de stjålne genstande.

I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 6 om erstatningen og krav til dokumentation fremgår det, at man for at opnå erstatning skal kunne dokumentere, hvornår man har anskaffet en genstand, og til hvilken pris, den er købt. Videre fremgår det, at dokumentation ofte vil kunne ske ved at fremvise købskvitteringer eller købskontrakter. Endelig følger det af betingelserne, at konsekvensen af ikke at kunne dokumentere et krav kan være, at erstatningen helt afvises eller at der fastsættes en skønsmæssig erstatning.

Indledningsvis skal det bemærkes, at vi har erstattet 140.816,93 kr., hvor der har været dokumentation i form af kvitteringer. Af kvitteringerne fremgår det, at betalingerne er foretaget kontant. Vores kunde har til vores taksator oplyst, at hun altid handlede kontant, hvorfor der ikke kunne findes noget på hendes kontoudtog.

På vores taksators forespørgsel om, hvordan hun havde haft råd til at erhverve de stjålne genstande, der blandt andet tæller flere designertasker, en minkjakke, smykker og et Hermes tørklæde oplyste vores kunde, at disse kontanter blandt andet stammede fra, når hun købte ting med til [land2]. Vores kunde oplyste, at hun fik kontanter i [land2] for de ting hun medbragte fra Danmark, og tog kontanterne med retur til Danmark. Da vores taksator påpegede, at der ikke måtte indføres så mange penge til Danmark, ændrede vores kunde forklaring og oplyste, at hun i stedet fik kontanterne af [land2] familier bosiddende i Danmark, som skyldte penge til de familier, som hun havde medbragt ting til i [land2]. Denne forklaring besvarer imidlertid ikke spørgsmålet om, hvordan vores kunde havde råd til at lægge ud for de mange ting hun har medbragt til [land2] i første omgang.

De fremsendte dokumenter for hhv. diamantringen og blodstenen er svært læselige, og det er derfor ikke muligt at vurdere, hvorvidt der er tale om originale kvitteringer eller gennemslagskopi. (Foto af kvitteringerne er vedlagt som bilag 17).

Vores taksator har under sagens behandling utallige gange opfordret vores kunde til at indsende dokumentation for henholdsvis diamantring og kunststen/stempel af blodsten. Endvidere har vores taksator flere gange opfordret til, at der blev fremlagt dokumentation for, at de to genstande var blevet betalt samt dokumentation for, at det var vores kunde, der ejede diamantringen og blodstenen.

Diamantringen
Vores kunde har forklaret til taksator, at hun har modtaget ringen som gave fra hendes familie i [land2]. Familien i [land2] skulle have modtaget ringen til en værdi af 136.474 kr. fra en forretningsforbindelse i [land2], som tak for, at vores kundes familie havde lagt en ordre hos den [land2] forretningsforbindelse.

Vi har modtaget et GIA certifikat dateret den 31. oktober 2014. Certifikatet er imidlertid alene udtryk for diamantens størrelse, klarhed og kvalitet.

Det beløb, der fremgår af certifikatet er dels et beløb vedrørende arbejdsløn (3.000 [udenlandsk valuta1]) for udfærdigelse af certifikatet og dels en værdi af ringen. Certifikatet er ikke dokumentation for, at vores kunde, hendes familie eller hendes families forretningsforbindelse har været ejer af ringen, idet der ikke fremgår noget navn på det fremlagte bilag.

Endvidere ses det ikke af certifikatet, hvorvidt det anførte beløb er modtaget som betaling for ringen, eller der alene er tale om en værdiansættelse af ringen, idet der ikke er registreret på bilaget, hvorvidt der er modtaget kontant eller anden form for betaling af diamantringen.

Der er ikke trods vores taksators opfordring fremlagt tolderklæring for indførelsen af ringen til Danmark. Det skal her bemærkes, at ringen ifølge det fremlagte certifikat har en værdi på 136.474 kr. på tidspunktet for certifikatets udfærdigelse den 31. oktober 2014.

Derudover har vores taksator forgæves opfordret vores kunde til, at der blev redegjort nærmere for det VIP-nummer, der fremgår af bilagets øverste venstre hjørne.

Der forefindes ingen fotos af ringen eller af vores kunde, hvor hun bærer den omtalte ring

Vi har derimod modtaget en vindeerklæring fra vores kundes veninde [person3], som er udateret, men er fremsendt den 14. [12.] august 2016. Af erklæringen fremgår det, at vores kundes veninde bekræfter, at hun har set diamantringen en aften for 2 år siden, da hun besøgte vores kunde. Videre fremgår det af erklæringen, at vores kunde havde fortalt sin veninde, at hun havde fået ringen af sin familie i [land2], og at diamantringen var på ca. lidt over 2 karat. Vi betvivler, at vores kundes veninden kan anses for et uvildigt vidne, ligesom vidneerklæringen ikke er udtryk for værdien af diamantringen, men alene en erklæring baseret på oplysninger fra vores kunde om ringens værdi.

Herudover har vi modtaget en udtalelse fra [person1], der er dateret den 15. januar 2016. Af denne udtalelse fremgår det, at han har givet en diamantring til vores kundes familie i 2014. Det fremgår ikke af udtalelsen, hvilken relation [person1] har til vores kunde, eller hvorvidt han er den omtalte forretningsforbindelse, eller at han skulle have erhvervet ringen gennem en tredje person.

Det er vores vurdering, at der ikke foreligger den fornødne dokumentation for vores kundes ejerskab af ringen, redegørelse for betalingen af denne samt kravet i øvrigt.

Kunststen/stempel i blodsten
Den fremsendte dokumentation for blodstenen består i en dags dato kvittering og et meget utydeligt foto.

Der er intet på den fremsendte dags dato kvittering, som redegør for betalingen af kunststenen.

Af dags dato kvitteringen fremgår et beløb på 89.800 ([udenlandsk valuta2]). Dette er beløb er en samlet pris for et sæt bestående af to sten, og ikke én sten, som oplyst af vores kunde.

Endvidere fremgår kvaliteten og størrelsen af blodstenen ikke af dags dato kvitteringen. Det skal i den forbindelse anføres at blodsten findes i mange størrelser, og i mange forskellige prisklasser svingende fra et par hundrede kroner og op til mange tusinde kroner.

Hertil kommer, at det ikke er usædvanligt, at man i [land2] kan købe en dags dato kvittering. Det er vores vurdering, at dags dato kvitteringen ikke er den originale kvittering, men at der er tale om en gennemslags kopi.

Vores kunde har ikke selv været i besiddelse af et foto af den pågældende sten, men på vores taksators opfordring har vores klient fundet et billede. Billedet har vores kunde fundet i et fotoalbum hos noget familie i [land2]. Der er imidlertid tale om et meget utydeligt billede, og trods opfordringer fra vores taksator har det ikke været muligt at få en bedre kopi eller det originale foto af stenen. Vores kunde har ikke ønsket at medvirke yderligere i forhold til fremskaffelse af det originale foto.

Det er vores vurdering, at billedet på ingen måde kan sandsynliggøre vores kundes ejerskab af den pågældende sten, ligesom det ikke er muligt at vurdere, hvorvidt der er tale om den sten, som er omtalt på dags dato kvitteringen, som i øvrigt ikke er et bevis på, at stenen er betalt eller, at vores kunde er ejer af stenen.

Endelig har vi ikke modtaget nogen form for dokumentation for, at vores kunde i januar 2002, hvor hun var [i starten af tyverne], var i besiddelse af midler, der satte hende i stand til at erhverve en blodsten til den oplyste pris.

Så vidt vi er orienteret, er det i [land2] alene tilladt at ind- og udføre 5.000 US $ uden, at der skal udfyldes en særlig erklæring. For at veksle til udenlandsk valuta i [land2], skal man eje en [land2] bankkonto, og såfremt man ejer en sådan kan man i givet fald veksle maksimum 50.000 $ pr. år.

Henset til at der er tale om en meget dyr blodsten, som vores kunde ikke har været i stand til at redegøre for betalingen af, at den modtagne dagsdato kvittering angiver to sten med angivelse af en samlet pris på 89.800 ([udenlandsk valuta2]) samt et meget utydeligt billede af en sten, hvoraf man ikke kan udlede noget om størrelse, kvalitet, værdi eller ejerskab, må vi fastholde, at der ud fra de foreliggende oplysninger i sagen ikke kan betales en skønsmæssig erstatning eller findes en forligsmæssig løsning, idet vi ikke finder, at kravet er dokumenteret i det fornødne omfang.

Konklusion
Vores kundes advokat anfører i notatet vedlagt klageskemaet til Ankenævnet, at der qua til dels kultur forskelle ikke kan fremlægges sædvanligt bevis i form at købskvittering eller

tilsvarende. Videre gør vores kundes advokat gældende, at tabet med respekt for sædvanligt bevisforhold findes sandsynliggjort i et omfang, hvorefter det må være forsikringsselskabet, der skal afkræfte det sandsynliggjorte.

Det skal bemærkes, at vi ikke er enige i dette, da det ikke skal komme selskabet til skade, at bilagene som vores kunde fremlægger, stammer fra et land, hvor vi ikke har nogen mulighed for at tjekke op på rigtigheden af bilagene.

Til trods for kulturforskelle, må det være muligt at fremlægge en tolderklæring for indførelse af diamantringen til Danmark samt et foto af denne, ligesom et tydeligt foto af blodstenen, kan være med til at sandsynliggøre kravets rigtighed.

Dertil kommer, at kravene til dokumentation skærpes, når man er i besiddelse af så dyre genstande, og det ville derfor have været oplagt at have fotos af genstandene sammen med en vurdering fra en guldsmed, som vi opfordrer vores kunder til jf. vores forsikringsbetingelsers afsnit 1 om dokumentation.

Endelig skal det anføres, at vores kunde ikke har sandsynliggjort, at de stjålne genstande svarer til blodstenen og diamantringen, der er beskrevet på bilagene, og at vidneerklæringen fra vores kundes veninde ikke sandsynliggør, at der er tale om den ring, som er beskrevet i bilaget. Det ses ikke af udtalelsen fra [person1] hvilken relation han har til vores kundes familie, om han er den omtalte forretningsforbindelse, og hvordan han i givet fald har betalt for ringen via en tredjeperson.

Vi må derfor fastholde, at vi ikke på det foreliggende kan betales yderligere erstatning. Vi er naturligvis indstillet på, at revurdere spørgsmålet om erstatning for de to genstande, såfremt vi modtager behørig dokumentation."

Til dette har klageren fremsendt brev af 7/6 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Sagens parter drøftede forholdene i forbindelse med forsikringstagers køb af hus og relateret tegning af nye forsikringer. Forsikringstager havde således samtaler med konsulent fra Tryg, hvor der også blev givet oplysninger om særligt indbo og således oplyst, at familien har dyre ting og smykker – det er oplevelsen, at der derfor er tale om en høj vurdering/dyrere forsikring. I den sammenhæng blev det ikke omtalt af Tryg, at familien skulle tage billeder af alle de dyrebare ting og smykker som dokumentation. Tryg som det professionelle part kunne og burde således have skab grundlag for at undgå den nuværende situation – de givne udfordringer må 'tolkes mod den professionelle part'.

Ad diamantring: Denne er købt i [by1] som gave fra familien og har ikke været brugt til fest/tilsvarende, hvorfor der desværre ikke vises foto med ringen i brug. Der er afleveret alle de originale kvitteringer til taksator, inklusiv kvitteringen for de købte kunststen fra [land2].

I den anden samtale bad taksator om kontoudskrift for købet af diamantringen og for kunststenene fra [land2]. Det er forklaret, at diamantringen var familiens gave fra en forretningsmand, som havde købt den i [by1] via en tredjemand sammen med andre smykker.

Kunststen var købt i [land2] for kontant i 2002 som familiens investering – dette er en helt normal situation/'metode' i [by2] (En lille by … i [land2], som er kendt for produktion og handel af kunststen). Taksatoren spurgte da også, hvorfra forsikringstager havde kontan-

ter til køb de dyre varer – hertil er det også til taksator forklaret, at dels pengene kom fra familien i [land2], dels tog forsikringstager selv penge med i forbindelse med hjembesøg, dels via familien/venner af familien.

Det skal fremhæves, at det 'stadigvæk var en vane' for mange [borgere i land2] at handle kontant – selv når der er tale om relativt stort beløbet.

Forsikringstager har således under de givne omstændigheder imødekommet alle ønsker om oplysning/dokumentation.

Det anførte er bekræftet/underbygget ved kvitteringer, forklaringer og erklæringer. Given udfordring beror på selskabets manglende instruks/vejledning i forbindelse med forsikringstegning – herunder da der tegnes udvidet smykkedækning, jf. også selskabets indlæg af 3. marts 2017. Det findes ikke tilstrækkeligt med henvisning til almindelige betingelser pkt. 1 (og 6). Selskabet har ikke bevist grund til at andet end at lade sagen afgøre efter de her af forsikringstager sandsynliggjort forhold."

Af erklæring af 15/1 2016 fra person1, der er oversat på samme papir, fremgår det bl.a.:

"Jeg ([person1], id nr. …) vil hermed bekræfte, at have givet en diamantring til [klagerens] familie i 2014."

Klageren har med brev af 12/8 2016 fremsendt udateret erklæring fra person3, hvoraf det bl.a. fremgår:

"**En bekræftelse**

Mit navn er [person3], mit cpr nr. er … Jeg bor i … Jeg vil hermed bekræfte, at jeg har set [klagerens] diamantring i en aften for 2 år siden, da jeg var på besøg i [klagerens] hjem. Hun viste mig ringen og fortalte, at hun har fået den, som gave af sin familie i [land2], diamantringen var på ca. lidt over 2 karat."

Klageren har endvidere fremsendt forskellige kvitteringer fra land2, samt et GIA-certifikat for så vidt angår diamantringen. Disse er ikke oversat.

Af forsikringsbetingelserne (1211) fremgår det bl.a.:

"**6. Erstatning og krav til dokumentation**

…

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

10. 90397

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/8 2015 at hun havde været udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, og at der blev stjålet forskellige indbogenstande, herunder smykker, dyre tasker og en kunststen.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt erstatning for hovedparten af de stjålne genstande med i alt 140.816,93 kr. Selskabet har afvist at erstatte en diamantring og en kunststen med henvisning til manglende dokumentation.

Klageren har anført, at hun "i videst muligt omfang har imødekommet alle ønsker fra forsikringsselskabet". Klageren har henvist til, at der er fremlagt "kvitteringer, forklaringer og erklæringer". For så vidt angår diamantringen har klageren oplyst, at denne er modtaget som en gave til familien fra en forretningsforbindelse, hvorfor man ikke kan fremvise kvittering for købet. Klageren har videre oplyst, at ringen "ikke har været brugt til fest/tilsvarende, hvorfor der desværre ikke vises foto med ringen i brug". For så vidt angår kunststenen har klageren oplyst, at den er købt "kontant i 2002 som familiens investering", hvilket er helt normalt i [land2]. Klageren har oplyst, at pengene kom dels "fra familien i [land2], dels tog [klageren] selv penge med i forbindelse med hjembesøg, dels via familien/venner af familien".

Klageren har fremlagt kvittering for købet af diamantringen. Kvitteringen er ikke oversat til dansk, men efter det oplyste fremgår klagerens navn ikke af kvitteringen. Der er ligeledes fremlagt et GIA-certifikat. Klageren har endvidere fremlagt erklæring af 15/1 2016 fra [person1], hvoraf det fremgår, at [person3] har givet en diamantring til klagerens familie i 2014, samt erklæring fremsendt den 12/8 2016 fra [person3], hvoraf det fremgår, at [person3] har set klageren bære en diamantring "på ca. lidt over 2 karat" en enkelt aften ca. to år tidligere.

Selskabet har anført, at det "må være muligt at fremlægge en tolderklæring for indførelsen af diamantringen til Danmark samt et foto af denne, ligesom et tydeligt foto at blodstenen, kan være med til at sandsynliggøre kravets rigtighed". Selskabet har ligeledes anført, "at kravene til dokumentation skærpes, når man er i besiddelse af så dyre genstande". Selskabet har videre anført, "at vores kunde ikke har sandsynliggjort, at de stjålne genstande svarer til blodstenen og diamantringen, der er beskrevet på bilagene, og at vidneerklæringen fra vores kundes veninde ikke sandsynliggør, at der er tale om den ring, som er beskrevet i bilaget".

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 afsnit 6. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, som ofte bliver stjålet i forbindelse med eksempelvis indbrud, kan der stilles højere krav til dokumentation.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit anmeldte krav, hvorfor nævnet på det foreliggende grundlag ikke kan kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for diamantringen og kunststenen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation, der knytter klageren til de to genstande, herunder at klagerens navn ikke fremgår af de fremlagte kvitteringer. Nævnet har herunder lagt vægt på, at der ikke er fremlagt kontoudskrifter, der underbygger de fremlagte kvitteringer, og at klageren i den forbindelse har oplyst, at alle køb er foretaget kontant. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er fremlagt dokumentation for, at genstandene er indført i Danmark fra et land uden for EU. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at der er ikke er fremlagt fotos af de omhandlede genstande, der viser, at klagerens husstand og/eller familie har haft dem i fast besiddelse.

Det, som klageren har anført, herunder de fremlagte kvitteringer og erklæringer, kan ikke føre til andet resultat.

12. 90397

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt