Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 90527:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring (hjemforsikring) i Danske Forsikring. Han klager over erstatningsopgørelsen i forbindelse med et anmeldt voldeligt overfald.

Klageren har anmeldt til selskabet, at han den 19/11 2016 blev "taget omkring hals bagfra, bevidstløs. Kan ikke huske noget". Klageren mistede i den forbindelse forskellige personlige genstande, herunder guldsmykker.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende forhold og har opgjort erstatningen til 15.639 kr. hvorfra skal fradrages selvrisiko på 1.150 kr. Klageren har således fået udbetalt 14.489 kr. i erstatning.

Sagen for nævnet vedrører erstatningsopgørelsen for en halskæden, en armlænke og en ring. Klageren har endvidere i sit brev modtaget i nævnet den 9/6 2017 anført et krav på 6.000 kr. for en oprevet jakke.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til manglende dokumentation.

I klageskema modtaget i nævnet den 21/2 2017 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
>
> Har klaget flere gange (telefon), da jeg synes erstatningen er for lille. Har følt jeg bliver beskyldt for at lyve om priser på guld. Kæden 14 karat 68 gr. købspris i [land1] 16.000 armlænke 14 karat købspris i [land1] 8.000,-. Har lige været på [udenlandsk ø] købte ny kæde 38 gr., pris 22.000. Derfor mener jeg erstatningen er meget lav.
>
> Ringen 14 karat 8.850,-.
>
> **Hvad vil du opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
>
> Højere erstatning for smykker.
>
> Vil ikke have skyld for, at jeg svindler ang. pris."

Selskabet har i brev af 28/3 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Nærværende tvist drejer sig om erstatningsopgørelsen, som klager ikke er tilfreds med. Vi har været nødsaget til at skønne erstatningen, idet klager ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for sit krav for så vist angår smykker.
>
> Efter vi har modtaget klagen fra jer har vi på ny gennemgået hele skadessagen, men må desværre fastholde vores tidligere afgørelse.
>
> **Her følger fakta om forsikringen**
> Klager har tegnet Hjemforsikring i Danske Forsikring på vilkår DF20150-5, pr. 01.07.2016. Klagers indbosum er på 686.000 kr. heraf er der dækning op til 69.000 kr. for særlige private værdigenstande.
>
> **Her får I vores oplevelse af sagsforløbet**
> Den 19. november 2016 var klager udsat for et voldeligt overfald, hvor han fik frarøvet nogle guldsmykker, pung og personlige papirer mv.
>
> Samme dag anmeldte klager skaden til os. Han oplyste ved anmeldelsen, at der var stjålet 3 guldsmykker, som var købt i [land1] for 4-5 år siden. Videre oplyste han, at han havde haft en lejlighed i [land1] og ved salget af denne havde han købt smykkerne.
>
> Vi bad klager fremsende dokumentation for smykkerne, idet vi ellers var nødsaget til at skønne erstatningen. Vi gjorde desuden klager opmærksom på, at fotos ikke kunne dokumentere karat eller vægt.
>
> Vi orienterede klager om at vi oprettede sagen og afventede politiets journalnummer samt hans fremskaffelse af dokumentation.
>
> Den 28. november 2016 kontaktede klager os og oplyste, at han mente, at han havde en vurdering liggende foretaget af en dansk guldsmed, som han ville sende til os.

Den 12. januar 2017 modtog vi klagers skriftlige anmeldelse med opgørelsen af hans krav (bilag 3). Klagers krav er samlet opgjort til 32.550 kr.

Halskæde, 14 karat, købspris 16.000 kr. Købt i 2008.
Armlænke 14 karat, købspris 11.000 kr. Købt i 2008.
Ring, købspris 2.800 kr. Købt i 2007.
Ur, købspris i 2016, 900 kr.
Pung, købspris 250 kr.
Brillestel, 1.600 kr.

Tvisten vedrører alene halskæde, armlænke og ring.

Den 17. januar 2017 modtog vi 3 fotos fra klager (bilag 4).

Samme dag kontaktede vi klager for at få uddybende oplysninger om hans krav. Hvad angår halskæden oplyste han, at den var en gave fra hans forhenværende kone, som havde købt den kontant da de solgte lejligheden i [land1].

Hvad angår armlænken var der tale om en gave fra hans børn og børnebørn. Han var ikke besiddelse af en kvittering og hans børn kunne ikke fremvise kontoudtog eller lignende.

Endelig hvad angår ringen oplyste han, at den var købt i [dansk by] til 2.000 kr. Da den var hul, havde han efterfølgende fået den fyldt ud med guld i Tyrkiet, han var dog hverken i besiddelse af kvitteringer for købet eller guldudfyldningen.

Den 1. februar 2017 traf vi afgørelse i sagen og afsluttede den med en udbetaling på 15.639 kr. minus den policemæssige selvrisiko på 1.150 kr. dvs. i alt 14.489 kr.

Halskæden 5.000 kr.
Armlænke 3.500 kr.
Ring 3.500 kr.

Klagers øvrige krav imødekom vi fuldt ud.

Vi hørte først fra klager igen, via klagen til jer.

Her får I vores syn på sagen
Klager gør i klagen til jer gældende, at erstatningen er for lille, og at han føler, at han er blevet beskyldt for at lyve om guldpriserne.

Klager henviser til supplerede til, at han i [land1] har købt halskæde, 14 karat, 38 gram til 16.000 kr., at han har købt armlænke 14 karat til 8.000 kr.
At han lige har været på [udenlandsk ø] og købte en ny kæde 38 gram til 22.000 kr.
Endelig henviser han til at ringens pris er 8.850 kr.

Det forhold, at klager for nylig har købt en ny kæde på [udenlandsk ø], mener vi er irrelevant for nærværende sag, henset til at vi ikke kender model mv. på den stjålne kæde og den nye kæde.

Det følger af vilkårene til forsikringen pkt. 17 E, at:
…
Det bemærkes indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler klager, at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Utydelige fotos udgør ikke tilstrækkelig dokumentation da vi hverken kan se model, design, karat eller vægt ud fra fotos, ligesom fotos ikke dokumentere retmæssigt ejerskab.

Eneste dokumentation vi har modtaget i sagen er nogle utydelige fotos af lav kvalitet, hvor ovenstående ikke kan ses. Uagtet at klager ikke har fremsendt yderligere har vi efter bedste evne skønnet priserne for smykker købt i [land1] af en rimelig kvalitet.

Vi har bestræbt os på at fastsætte så nøjagtig en erstatning som muligt til klager og har derfor forelagt billederne for vores ansatte smykkespecialister.

Vi betvivler *ikke*, at klager har været i besiddelse af de stjålne smykker, men der er ikke fremvist fyldestgørende dokumentation for det samlede krav. Kravene til dokumentation stiger i takt med værdien af det stjålne.

Det skal bemærkes, at klager først i klagen til jer har oplyst kædernes vægt. Henset til at klager kender vægten på smykkerne så præcist her ca. 9 år efter, skal vi opfordre klager til at fremlægge certifikat eller anden bevis herfor.

Vi har desuden noteret os, at klager under samtalen med os den 28. november 2016 oplyste at han havde en guldsmedvurdering af smykkerne. Vi opfordre klager til at fremsende vurderingen, hvis den er foretaget forud for overfaldet og lavet konkret ud fra en vurdering af de enkelte smykker, hvor guldsmeden fysisk har besigtiget smykkerne.

På det foreliggende grundlag fastholder vi den tilbudte erstatning.

Såfremt klager indsender yderligere dokumentation skal vi være indstillede på at vurdere sagen på ny.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen
Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

Klageren har i brev modtaget i nævnets sekretariat den 9/6 2017 hertil bl.a. anført:

"Vil ikke godtage erstatning for skadeopgørelse

Foto til kørekort:	125,00	Ok
Kørekort:	280,00	Ok
Sygesikring:	190,00	Ok
14 karat guldkæde, værdi 22.000	5.000,00	Ikke ok
14 karat armlænke, værdi 9.000	3.500,00	Ikke ok
14 karat ring, værdi 8.850,00	3.500,00	Ikke ok
Pung:	200,00	Ok
Briller:	1.600,00	Ok

Ur:	900,00	Ok
Rensning af jakke (skind)	344,00	
Overfladen revet op 6.000,-		

Har sendt billeder til forsikring."

Hertil har selskabet i brev af 18/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for jeres brev af 2. august 2017, bilagt brev fra klager, der tilkendegiver, at han ikke kan godkende erstatningen for, som vi tolker brevet, hhv.:

- 14 karat guldkæde
- 14 karat armbånd
- 14 karat ring

Klager har ikke redegjort nærmere for, hvorfor han ikke vil godkende erstatningen.

Vi har dog noteret os, at klager i forhold til hans skadeanmeldelse har ændret prisen på de ovennævnte smykker.

14 karat guldkæde oprindelig krav 16.000 kr. nu ændret til 22.000 kr.
14 karat armbånd oprindelig krav 11.000 kr. nu ændret til 9.000 kr.
14 karat ring oprindelig krav 2.800 kr. nu ændret til 8.850 kr.

Da klager ikke har redegjort for årsagen til prisændringen, må vi fastholde den af os tidligere skønsmæssige erstatning.

Vi mangler fortsat en forklaring fra klager på, hvorfor han ikke i forbindelse med skadeafdelingens behandling af hans krav oplyste vægten på smykkerne, men først fremkom med denne oplysning under ankenævnsklagen.

Vi finder det således besynderligt, at klager først kommer med denne oplysning under klagen til ankenævnet, særlig henset til at klager ikke har fremlagt nogen form for dokumentation på købet af smykkerne i form af kvittering, certifikat o.l. dette sammenholdt med at købene ligger ca. 9 år tilbage i tid.

Som vi har nævnt i vores brev af 28. marts 2017, så har vi været nødsaget til at skønne erstatningen, idet klager ikke er fremkommet med yderligere dokumentation.

Afslutningsvist skal vi bemærke, at vi ikke helt ved hvordan vi skal forstå klagers sidste bemærkninger om hans læderjakke.

Vi har erstattet en rensning af jakken, men vi er i tvivl om, hvordan vi skal forstå klagers bemærkning om at overfladen er revet op, 6.000 kr., og beder klager uddybe, hvordan vi skal forstå hans bemærkninger."

Heroverfor har klageren i brev af 29/8 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vil stadig ikke acceptere erstatningen på mine guldsmykker.

En 14 karat guldkæde er vurderet til 5.000?? Hvor køber man det henne??

Et 14 karat armbånd 3.500 kr. Det har en vurdering på mindst 11.000 kr.

En 14 karat ring 2.800 kr. Prisen er 8.850 kr.

Har købt halskæde på [udenlandsk ø] i 2017. 14 Karat kostede 22.000,-.

Kvittering vedlægges."

Selskabet har herefter i brev af 18/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for jeres brev af 4. september 2017 med klagers brev inkl. bilag, hvor klager tilkendegiver, at han stadig ikke vil acceptere erstatningen.

Indledningsvist skal det bemærkes, at vi ikke anser de 2 indsendte kvitteringer for relevante i nærværende sag.

Vi har herved lagt vægt på, at kvitteringen udstedt af [guldsmed] er dateret 14. marts 2017 og vedrører således en ring erhvervet efter skadedatoen (19. november 2016). Kvitteringen dokumenterer således ikke vægt, karat, eller pris af den oprindelige ring.

Hvad angår garantibeviset/kvittering udstedt den 27. januar 2017, er dette også udstedt efter skadedatoen, og er ifølge klagers egne oplysninger for købet af en halskæde erhvervet på [udenlandsk ø].

Denne kvittering mener vi heller ikke kan tillægges nogen værdi, da den ikke vedrører den stjålne halskæde.

De spørgsmål vi rejste ved vores seneste brev ses fortsat ubesvaret fra klagers side.

Som vi har nævnt i vores seneste breve har vi været nødsaget til at skønne erstatningen, idet klager ikke er fremkommet med yderligere dokumentation.

Vi fastholder således den af os tilbudte erstatning."

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

"**17. Hvordan erstatter vi skaderne?**

…

D Særlige erstatningsregler ved totalskade

…

5. Ting, købt uden for Danmark

Ting, der er købt i udlandet og indført i Danmark, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadestidspunktet tillagt eventuel toldafgift betalt til Skat.

…

E Dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

> Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.
>
> Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder fotos.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 19/11 2016 blev frarøvet forskellige personlige genstande, herunder guldsmykker. Han har i skadesanmeldelsen til selskabet angivet købsprisen for halskæden til 16.000 kr., for armlænken til 11.000 kr. og for ringen til 2.800 kr. Klageren har i skadesanmeldelsen ikke oplyst om anden skade på sin skindjakke end rensning.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende overfald og har opgjort klagerens erstatning til i alt 14.489 kr. efter fradrag af selvrisiko på 1.150 kr. Selskabet har afvist yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for halskæden, armlænken, ringen og skaden på jakken.

Nævnet har forstået oplysningerne i klagerens brev af 29/8 2017 om kæden købt på en udenlandsk ø i 2017 således, at dette er et erstatningskøb, og at kvitteringen er fremsendt som dokumentation for værdien af en tilsvarende kæde som den, der er mistet.

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 17 E. Er der tale om genstande af høj værdi, stiger dokumentationskravene.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt for de omtvistede smykker med henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort de anmeldte krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for genstandenes værdi på skadetidspunktet ud over de fremlagte fotos.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i skadesanmeldelsen til selskabet havde oplyst, at ringen var købt for 2.800 kr., og at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17 D.5, at genstande købt i udlandet højst erstattes med købsprisen i udlandet på skadestidspunktet, samt at de fremlagte kvitteringer vedrører klagerens køb af nye smykker efter skadestidspunktet den 19/11 2016.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt