Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2017 blev i sag nr. 90687:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
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 erstatningsopgørelse i forbindelse med et indbrudstyveri.

Selskabet har anerkendt, at der er tale om et indbrudstyveri, og har opgjort erstatningen for tre stjålne smykker skønsmæssigt med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for værdien. Selskabet har udbetalt fuld erstatning for de stjålne kontanter.

I klageskema af 3/4 2017 til nævnet samt i vedlagte redegørelse af 27/3 2017 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
>
> Der er tale om et indbrud, som er anerkendt. Tvisten vedrører erstatningens størrelse. Se vedlagte redegørelse.
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
>
> Betaling af erstatning på 188.768 kr. Se vedlagte redegørelse.
> …
> Sagens omstændigheder
>
> Nærværende sag omhandler et indbrud hos [klageren] den 31. december 2015. Sagen er anmeldt til politiet, og Tryg Forsikring har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Uenigheden mellem parterne består i erstatningens størrelse.

I forbindelse med indbruddet fik [klageren] bl.a. stjålet følgende genstande:

- Flad kongekæde 65 cm, 220 gram. Billeder fremlægges som bilag 1.
- Armbånd, flad kongekæde, 21 cm, 6o gram. Billede fremlægges som bilag 2.
- Damekæde, 40 cm., 35 gram. Billede fremlægges som bilag 3.

De to første smykker er købt hos [guldsmed1]. [Klageren] har desværre ikke længere kvitteringerne, og indehaveren har ikke ønsket at udstede en ny kvittering. Det er derfor ikke muligt for [klageren] at skaffe dokumentation for karaten og vægten af smykkerne.

Tryg Forsikring henvendte sig derfor til [guldsmed2] på …gade for at få en vurdering af smykkerne ud fra billederne og [klagerens] oplysninger. I den forbindelse vurderede [guldsmed2] smykkerne til en samlet værdi på 195.500 kr. Vurderingen fremlægges som bilag 4.

Tryg Forsikring var dog ikke enig i vurderingen, og udbetalte alene erstatning svarende til guldforgyldte smykker. Min e-mail til Tryg Forsikring fremlægges som bilag 5, og Tryg Forsikrings svar fremlægges som bilag 6. Tryg Forsikring udbetalte på den baggrund alene 6.732 kr. i erstatning. Tryg Forsikrings opgørelse fremlægges som bilag 7.

Juridisk vurdering

Tvisten i nærværende sag handler om, hvorvidt [klageren] har sandsynliggjort smykkernes værdi.

Det gøres gældende, at værdien af smykkerne er sandsynliggjort ved [guldsmed2s] vurdering, jf. bilag 4. Opmærksomheden henledes på, at guldsmeden ikke har gjort indsigelser mod [klagerens] anførelse af karat, vægt og størrelse.

Yderligere har [klageren] ligeledes fået en mundtlig tilkendegivelse fra [guldsmed1] på, at smykkerne er ægte, og at de dermed har en væsentlig højere værdi end, hvad Tryg Forsikring har fastsat. Dette kan bevidnes ved en afhøring af indehaveren af [guldsmed1]. Indehaveren har mundtligt accepteret dette.

Det kan således konkluderes, at to guldsmede har bekræftet, at værdien af smykkerne er væsentligt højere end de udbetalte 6.732 kr. På den baggrund gøres det gældende, at der skal udbetales yderligere 188.768 kr. i overensstemmelse med vurderingen fastsat af [guldsmed2], jf. bilag 4.

Processuelle meddelelser

Henset til at det muligvis vil blive nødvendigt med en vidneforklaring fra [guldsmed1] for endeligt at tage stilling til erstatningens størrelse, skal jeg venligst anmode Ankenævnet om indledningsvist at tage stilling til, hvorvidt Ankenævnet kan behandle klage, jf. Ankenævnets vedtægter § 4."

Selskabet har i brev af 24/5 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for indboforsikring nr. 1211. Sagen drejer sig om et indbrud hos vores kunde den 31. december 2015, hvor der blev stjålet kontanter og smykker. Betingelserne og policen vedlægges.
>
> Tvisten vedrører spørgsmålet om størrelsen af den skønnede erstatning for 3 stjålne smykker, herunder dokumentation for kravets størrelse og rigtighed, anskaffelsestidspunkt samt ejerskabet af smykkerne.
>
> Forsikringen blev tegnet med ikrafttræden den 22. april 2015. Forsikringen blev udvidet med en smykkedækning, der på skadestidspunktet var på til 156.324 kr.
>
> Der er inden for de første 8 måneder efter forsikringens ikrafttræden anmeldt to skader. Den ene skade blev anmeldt den dag forsikringen trådte i kraft og senere blev den konkrete skade anmeldt.
>
> **Sagsforløb:**
> Vores kunde anmeldte den 4. januar 2016, at hun havde haft indbrud. Ved anmeldelsen blev det oplyst, der var stjålet smykker fra et bryllup 5 år tidligere. Endvidere oplyste vores kunde, at der ikke var nogen kvitteringer. Nogle af kvitteringerne skulle angiveligt havde ligget i æskerne sammen med smykkerne. Derudover var der stjålet 6.000 kr. i kontanter.
>
> På den skriftlige anmeldelse af 11. januar 2016 oplyste vores kunde, at tyven var kommet ind ved terrassedør og havde stjålet smykker og kontanter. Om smykkerne oplyste vores kunde, at der var tale om '2 guldsæt'.
>
> Efterfølgende fik vores kunde vurderet sine smykker hos en af os anvist guldsmed [guldsmed2]. Guldsmeden vurderede smykkerne dels ud fra tre fotos, men også ud fra vores kundes egne oplysninger om smykkerne med hensyn til ægthed, type metal, karat, vægt og størrelse. Det skal her bemærkes, at vores kunde var noget usikker på vægt og størrelse af kæde og armbånd.
>
> Guldsmeden orienterede os om vurderingen af smykkerne ved mail af 10. februar 2016. Vurderingen er vedlagt til orientering.
>
> Den 29. februar 2016 afholdt vores taksator møde med vores kunde på forsikringsstedet. Vores kundes [familiemedlem] var også til stede ved mødet, og var ifølge vores taksator den ordførende. Om selve indbruddet informerede vores kunde og hendes [familiemedlem] om, at gerningsmanden var kommet ind ved altandøren. Der sås alene indvendige trykmærker på 7-8 mm, umiddelbart som følge af en fladkærvet skruetrækker. Uopfordret oplyste vores kunde og dennes [familiemedlem], at politiet havde været uforstående overfor opbruddet. Imidlertid havde vores kunde et foto på sin telefon, der viste et ca. 10 x 10 cm hul i området omkring åben/lukke håndtaget.
>
> Om de stjålne effekter oplyste vores kunde og dennes [familiemedlem], at smykkerne var en gave som vores kunde havde fået af sine svigerforældre i [land] i stedet for et bryllup. Gaven var givet 3 år tidligere. Vores kunde oplyste, at der ikke kunne fremskaffes nogen dokumentation, og at hendes kæreste fortsat boede i [land], idet han ikke kunne få dansk opholdstilladelse.

Af anmeldelsesrapporten til politiet fremgik det, at terrassedør var brudt op med ukendt rundt redskab ved at punktere ruden ved håndtaget og derefter åbne terrassedøren. Gerningsstedundersøgelsen viste, at havedøren var brudt op med en rund genstand med en diameter på 2 cm. Til trods for den våde jord og græs uden for gerningsstedet, var der ingen sålaftryk hverken uden for terrassen eller indenfor på selve gerningsstedet. Det eneste der indikerede færden på gerningsstedet var at skabe og skuffer var gennemrodet. Det var ikke muligt at sikre fingeraftryk, da anmelder havde forurenet gerningsstedet.

Vores taksator opgjorde herefter erstatningen ved mail af 28. april 2016 via Scalepoint. Af opgørelsen fremgik det, at vi betalte 6.000 kr. for de stjålne kontanter svarende til vores kundes krav, og en skønnet erstatning på i alt 3.900 kr. for de tre stjålne smykker, som vist nedenfor:

Halskæde, flad kongekæde 65 cm, 13 mm er erstattet med 2.250 kr. Armbånd, flad kongekæde 21 cm, 13 mm er erstattet med 650 kr. Dame halskæde ca. 40 cm er skønsmæssigt erstattet med 1.000 kr.

Den 17. maj 2016 kontaktede vores kundes [familiemedlem] vores taksator, idet han nu oplyste, at den ene kæde og armbåndet var købt af deres mor hos [guldsmed1]. Men deres mor havde tabt kvitteringen. Vores kunde opfordrede os til at ringe til butikken og spørge efter [navn], som kunne bekræfte købet. Taksator bad vores kundes [familiemedlem] om at kontakte butikken med henblik på at få en kopi af kvitteringen.

Samme dag kontaktede vores taksator den pågældende guldsmed, og talte med [navn], der var indehaver af butikken. Han kunne imidlertid ikke bekræfte, at han havde solgt noget til vores kundes mor uden at have årstal og navn. Guldsmeden kendte ikke vores kundes [familiemedlem] af navn.

Taksator konfronterede efterfølgende vores kundes [familiemedlem] med, at indehaver af butikken ikke kunne bekræfte noget omkring køb af kæde eller armbånd, ligesom han ikke kendte vores kundes [familiemedlem] af navn. Vores kundes [familiemedlem] begyndte nu at tale om, at hans søster havde fået forkert rådgivning ved tegning af forsikringen, idet hun ikke var blevet rådgivet om dokumentation ved tyveri.

Den 3. juni 2016 vendte vores kundes [familiemedlem] tilbage med oplysning om, at guldsmeden nu godt kunne huske dem, og at han derfor ønskede at taksator kontaktede guldsmeden. Ifølge vores kundes [familiemedlem] kunne guldsmeden bekræfte, at smykkerne var ægte. Vores taksator efterspurgte på ny kopi af kvittering eller lignende fra guldsmeden, men det kunne ikke fremskaffes.

Ved mail af 22. december 2016 kontaktede advokat … os og henledte vores opmærksomhed på guldsmedens værdiansættelse af smykkerne, og opfordrede os til at udbetale yderligere erstatning. Der fremkom ikke nogen nye oplysninger om dokumentation ved advokatens henvendelse.

Vi fastholdt vores afvisning ved mail af 12. januar 2017. I mailen bekræftede vi, at vi havde modtaget en vurdering fra en guldsmed, der lå væsentlig højere end den af os skønnede erstatning. Ved fastholdelsen lagde vi vægt på, at guldsmedens vurdering alene var baseret på vores kundes oplysninger om karat, hendes usikkerhed om vægt og størrelse samt de forelagte fotos.

Endvidere blev der i fastholdelsen henvist til den manglende dokumentation for ejerskab og den ændrede forklaring om, hvor smykkerne var købt. Endelig blev det oplyst, at såfremt armbåndet og den ene kæde tilhørte vores kundes mor, var dette ikke omfattet af vores kundes forsikring.

Afslutningsvist oplyste vi, at vi var indstillet på at se på erstatningen igen, såfremt vi modtog dokumentation for ejerskab, karat og vægt.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

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. Ved store krav stiger vores krav til dokumentation.

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.

Efter forsikringsbetingelserne afsnit 6 erstattes genstande, der er over 2 år til dagsværdi. Ved dagsværdierstatningen tages der udgangspunkt i markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Der tages i denne situation ikke hensyn til tingens nytteværdi. Tilsvarende nye ting er i forsikringsbetingelserne defineret ved ting som i værdi kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende svarer til det, som skal erstattes. Der behøver ikke være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

Det skal indledningsvis bemærkes, at politiet fandt det bemærkelsesværdigt, at der ikke var nogen aftryk efter våde/beskidte sko på hverken altan eller indenfor til trods for det våde vejr den 31. december 2015. Derudover oplyste vores kunde uopfordret, at politiet havde undret sig over de indvendige mærker på karmen.

Ved den telefoniske anmeldelse oplyste vores kunde, at de stjålne smykker var købt i [land] 5 år tidligere i forbindelse med et bryllup. Kvitteringerne for gaverne skulle have ligget sammen med de stjålne smykker. Senere ved vores taksators besøg blev det oplyst, at vores kunde havde fået smykkerne i gave af sine svigerforældre i stedet for et bryllup 3 år tidligere. Smykkerne skulle være købt i [land], men vores kundes kæreste er aldrig kommet til Danmark, da han ifølge vores kunde ikke kunne få opholdstilladelse.

Efter vores taksators mail af 28. april 2016 oplyser vores kundes [familiemedlem], som har bistået hende under hele sagen og derfor har kendskab til, hvad der tidligere er blevet oplyst, at armbåndet og den ene halskæde nu er købt i Danmark af deres mor. Armbåndet og den ene halskæde var således ikke som tidligere oplyst gaver købt i [land].

Trods flere opfordringer er det ikke lykkedes at få en kopi af kvitteringerne fra den pågældende guldsmed i Danmark, hvor smykkerne nu skulle være købt. Dertil kommer at det er

uvist, hvorvidt der er tale om moderens smykker, eller om armbåndet og halskæden, der nu skulle være anskaffet i Danmark, tilhører vores kunde.

Der er således tvivl om, hvorvidt vores kunde ejer det ene armbånd og halskæden (Flade kongekæder på hhv. 21 og 65 cm), eller om det er vores kundes mor, der ejer disse. Det skal i den forbindelse bemærkes, at det er vores kundes mor, der bærer smykkerne på de fotos, der er af de pågældende smykker.

Vurdering fra den af os anviste guldsmed er baseret på vores kundes oplysninger om karat og kvalitet. Da vores kunde var i tvivl om kædernes vægt og størrelse, har guldsmeden skønnet disse sammenholdt med vores kundes oplysninger om karat og de fremlagte fotos.

Vores kundes advokat anfører, at guldsmeden skulle være kommet med indsigelser til vores kundes oplysninger om karat samt de usikre oplysninger om vægt og størrelse. Det skal hertil bemærkes, at selv om den pågældende guldsmed er anvist af os, er det ikke guldsmedens opgave at komme med indsigelser til de oplysninger, der bliver afgivet af vores kunde om smykkernes kvalitet, ægthed og karat. Guldsmeden foretager alene en vurdering på baggrund af vores kundes oplysninger om karat, vægt og størrelse.

Det er Tryg, som forsikringsselskab, der skal vurdere, hvorvidt et krav er tilstrækkeligt dokumenteret i henhold til forsikringsbetingelserne og gældende praksis. Guldsmedens vurdering der alene er baseret på vores kundes udsagn kan ikke stå alene, som den eneste form for dokumentation for kravets størrelse sammen med nogle fotos, som det i øvrigt ikke er muligt at finde metadata på, således at man kan se, hvor og hvornår disse er optaget.

Den skønnede erstatning for smykkerne er opgjort på baggrund af den manglende dokumentation for ægtheden af guldet, og dermed angivelsen af karat. Der er derfor taget udgangspunkt i en erstatning svarende til forgyldte smykker. Priserne for disse kan for de flade kongekæders vedkommende findes på [hjemmeside]. Det skal bemærkes, at vi har skønnet, at der var tale om en bredde på 13 mm svarende til den mellemste bredde, idet vores kunde heller ikke kunne komme vægt og størrelse nærmere. Link til den pågældende hjemmeside er vedhæftet til info. Det skal dog anføres, at prisen for den flade kongekæde er steget med 25 kr. siden udbetalingen fandt sted.

For så vidt angår damekæden på 40 cm, som i øvrigt er uden angivelse af model, karat, vægt eller nogen anden form for dokumentation, har vi ligeledes fastsat en skønsmæssig erstatning svarende til en forgyldt kæde på 1.000 kr.

På baggrund af ovenstående, må vi fastholde den skønnede erstatnings størrelse til trods for den væsentlig højere vurdering fra guldsmeden. Henset til de meget forskellige forklaringer om, hvorfra smykkerne er anskaffet, om der er kvitteringer for købene eller ej, hvornår de er anskaffet, og hvem der har anskaffet smykkerne, må vi fastholde, at det ikke er sandsynliggjort, at der er tale om ægte smykker, hvorfor vi ikke kan tilbyde at betale en højere erstatning.

Endelig skal det for god ordens skyld anføres, at forsikringen ikke dækker vores kundes mors smykker.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at det er vores vurdering, at der ikke er noget usædvanligt i sagen, der vedrører spørgsmålet om dokumentation, som Ankenævnet adskillige

gange tidligere har taget stilling til. Det er derfor vores opfattelse, at nævnet kan realitetsbehandle sagen, og at der ikke er grundlag for at henvise sagen til domstolene efter vedtægternes § 4."

Til dette har klageren fremsendt mail af 23/6 2017, hvor det bl.a. er anført:

"I ovenstående skal jeg i forlængelse af forsikringsselskabets bemærkninger kort bemærke, at forsikringsselskabet har anerkendt forsikringsbegivenheden og udbetalt erstatning. Ankenævnet bedes derfor se bort fra forsikringsselskabets forsøg på at mistænkeliggøre min klient, idet dette er irrelevant.

Sagens tvist er, hvorvidt min klient med udtalelsen og vurderingen fra guldsmeden har sandsynliggjort værdien af de stjålne genstande. Det gøres gældende at være tilfældet.
Jeg mener herefter, at sagen kan forelægges nævnet."

Hertil har selskabet i mail af 24/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har alene beskrevet de faktiske forhold, der konstateres af politiet. Det må være op til nævnet at vurdere, hvorvidt de faktiske forhold skal indgå i deres vurdering af sagen eller i hvilket omfang.

For så vidt angår klagers advokats bemærkninger til værdien af smykkerne, må vi henvise til vores tidligere fremsendte brev af 24. maj 2017."

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.
…
Nyværdierstatning (nye ting)
Vi betaler en kontanterstatning, svarende til den pris vi skal betale for tingen hos den leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte eller stjålne er:
- indkøbt som nyt,
- mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Dagsværdierstatning (brugte ting)
Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelig-

hed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 4/1 2016, at hun den 31/12 2015 havde været udsat for et indbrudstyveri, og i den forbindelse anmeldte hun kontanter og smykker stjålet. Selskabet har dækket kontanterne med det fulde beløb, men opgjort erstatningen skønsmæssigt for så vidt angår de tre stjålne smykker.

Om de tre smykker har klageren oplyst, at der er tale om en flad kongekæde, der er 65 cm lang og vejer 220 gram; et fladt armbånd (kongekæde), der er 21 cm langt og vejer 60 gram og en damekæde, der er 40 cm lang og vejer 35 gram. Klageren har anført, at smykkernes værdi er sandsynliggjort ved [guldsmed2]'s vurdering. Ligeledes har klageren anført, at indehaveren af [guldsmed1] mundtligt har tilkendegivet, at han er villig til at afgive mundtligt forklaring om ægtheden af kongekæden og det flade armbånds ægthed.

Selskabet har anerkendt, at der er tale om indbrudstyveri og har fastsat erstatningen for smykkerne skønsmæssigt med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt fornøden dokumentation for disse smykkers værdi.

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren at bevise rigtigheden og størrelsen af det rejste erstatningskrav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende bevismæssigt usikre grundlag har fastsat erstatningen skønsmæssigt som sket. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer, certifikater eller købekontrakter for smykkerne. Nævnet har også lagt vægt på, at den indhentede erklæring fra [guldsmed2] er udfærdiget efter tyveriet, at guldsmeden ikke har set

smykkerne, og at erklæringen derfor alene baserer sig på klagerens beskrivelse af smykkerne. Nævnet har tillige tillagt det betydning, at klageren har afgivet forklaringer, der i et vist omfang er uoverensstemmende, om, hvor smykkerne er købt, og om ejerforholdene.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at indehaveren af [guldsmed1] er villig til at afgive mundtligt forklaring om to af smykkernes ægthed, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand