Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 90807:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet en hjemforsikring hos Gjensidige Forsikring. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har fastsat for guldurkæde, som blev stjålet under et indbrud.

Klageren har i klageskema af 26/4 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Forhistorie.
>
> Jeg har i dåbsgave … fået en guldkæde af min farfar, som han har arvet fra sin far, der var gårdejer af …, en stor proprietærgård...
> Kæden blev stjålet sammen med en del andre genstande og lidt udenlandsk valuta, ved indbrud d. 2016-11-19…
>
> Klage.
>
> Vores klage går på at Gjensidige har vurderet guldkædens værdi væsentlig lavere end genanskaffelsesværdien.
>
> Skadesopgørelse
>
> D. 2017-01-19 modtager vi en skadesopgørelse for indbruddet fra Gjensidige. Guldkæden som har nr. 23 … har følgende beskrivelse: hertil urkæde 18 kt. 2,0 40 cm m/ældre ophæng.
>
> Ud fra Gjensidiges beskrivelse da skaden blev gjort op, var der således ikke uenighed om kædens længde og karat. Ligesom Gjensidige accepterer at ophæng/knaphulsbeslag er gamle specialbeslag og ikke nyere masseproducerede beslag.

Eneste forskel i forhold til den vurdering Gjensidiges egen vurderingsekspert …, [firma 1], er at Gjensidige opererer med en tråd-tykkelse på 2,0 mm, hvor vi i samarbejde med [firma 1] har vurderet tråd-tykkelsen til 2,3 mm.

Vi medgiver at tråd-tykkelsen på kæden, er et bedste skøn ud fra vores vurdering, samt fra [firma 1]s vurdering af billedet. Om tykkelsen er 2,0mm. eller 2,3 mm., vil nok ikke være til at afgøre 100%, og spiller en mindre rolle i det samlede billede, bort set fra at vi konstaterer at Gjensidige på eget initiativ har ændret deres egen vurderingseksperts vurdering af kæden.

I opgørelsen har Gjensidige vurderet kædens værdi til: Kontant 10.680,00 Kr. Værdi af gavekort: 17.800 Kr. Imidlertid har [firma 1] vurderet kædens værdi til ca. 42.000 kr. + specialbeslag ca. 8.000 kr. I alt 50.000 Kr.

Vi mener at Gjensidige har vurderet kæden langt under den reelle genanskaffelsespris på 50.000 Kr., og derfor klagede vi straks over vurderingen telefonisk.

D. 2017-01-24 modtager vi en mail, hvor Gjensidige skriver: Er du ikke enig i vores afgørelse, har I mulighed for at forelægge sagen for vores klageansvarlig. Samtidig henviser Gjensidige til at [firma 2] kunne fremskaffe en tilsvarende kæde til gavekortets værdi. Da vi efterprøver dette ved at kontakte [firma 2], viser det sig at [firma 2] har givet tilbud ud fra helt andre konditioner end det som allerede er vurderet af [firma 1], nemlig urkæde 18 kt. 2,0 40 cm m/ældre ophæng.
…
Vi er imidlertid overbevist om at Gjensidige har kontaktet [firma 2], samt fremkommet med udokumenterede påstande, som en efterrationalisering for at retfærdiggøre prisen i skadesopgørelsen. Vi skal jo holde fast i at Gjensidige i skadesopgørelsen før de kontakter [firma 2], har skrevet: urkæde 18 kt. 2,0 40 cm m/ældre ophæng. (De tilbudte kæder fra [firma 2] var lang tyndere end den mistede kæde og af lavere karat).

Dokumentation af kæde og billede.

Guldkæden har været passet rigtig godt på, af både min farfar og af os, derfor har vi kun billeder af kæden, fra en enkelt lejlighed for 17 år siden, hvor vores søn …, bar kæden ved hans morfars … fødselsdag.
…
Skadesopgørelse:
På baggrund af ovenstående, beder vi nu Ankenævnet for forsikring om hjælp til at få en erstatning, der modsvarer værdien af den kæde vi har mistet, ud fra de konditioner som er vurderet af [firma 1], og som Gjensidige var enige i da skaden blev opgjort pr. 2017-01-19."

Selskabet har i brev af 19/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Fakta**
…
På baggrund af klagers skadesanmeldelse fremsendte vores skadesafdeling mail af 21. november 2016 som bekræftelse herpå og meddelte, at de afventede … en smykkevurdering…

Den 22. november 2016 modtog vi klagers skadesopgørelse, hvor han bl.a. fremsatte krav på dækning for … arvet guldkæde til lommeur, værdi kr. 50.000.

Den 8. december 2016 modtog vi vurdering fra guldsmed [firma 1]. Guldsmeden … vurderede … på baggrund af klagers foto, at der var tale om 18 kt. urkæde, 2,0 mm, 40 cm lang med ældre ophæng … og opgjorde værdien for genfremstilling til kr. 42.400... Guldsmeden oplyste også, at der kunne ske genanskaffelse af urkæde i 14 kt. til kr. 33.000. Dertil kom kr. 8.500 for fremstilling af ophæng.
…
Adspurgt derom meddelte [firma 1] til os ved mail af 6. januar 2017, at de alene havde vurderet kæden på baggrund af det af klager fremlagte foto samt mundtlige oplysninger. Desuden oplyste guldsmeden, at kæder i dag som udgangspunkt blev fremstillet i 14 kt.

Efter at have konsulteret [firma 2] (ekspert i vurdering af arvesmykker) for en 'second opinion' opgjorde vores skadesafdeling den 19. januar 2017 erstatningen... For urkæde blev erstatningen opgjort til kr. 17.800 (eller kr. 10.680 hvis klager ønskede kontanterstatning), idet [firma 2] kunne genlevere en ny kæde i 14 kt., 40 cm, 3,4 mm bred, svarende til den stjålne.
…
Ved mail af 24. januar 2017 skrev klager efter at have set [firma 2]s hjemmeside, at han havde fundet en kæde på 2,30/7,00 mm og ønskede prisen herfor ved en længde på 40 cm.

Ved mail af 24. januar 2017 svarede [firma 2] klager, at den af klager forespurgte urkæde var en kraftig halskæde med diameter på 7 mm og en trådtykkelse på 2,3 mm. En sådan kæde med længde 40 cm og kasselås havde vejledende nypris på kr. 40.090. [Firma 2] henviste klager til at kontakte sit forsikringsselskab, hvis der var sket vurdering på forkert grundlag.

Ved mail af 24. januar 2017 meddelte [firma 2] til vores skadesafdeling, … det ikke [var] normalt med en massiv guldkæde, når uret var forgyldt messing, og hvis urkæden var med en diameter på 7 mm, var det endnu mere sandsynligt, at uret var forgyldt. Ifølge [firma 2] var urkæder normalvis ikke længere end 20-30 cm.

Ved mail af 25. januar 2017 meddelte vores skadesafdeling til klager, at erstatningen blev fastholdt henset til den fremlagte dokumentation.
…
Vurdering
…
Af forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3 fremgår det bl.a., at for genstande mere end to år gamle på skadestidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande; det gælder bl.a. for guld-og sølvvarer, herunder guld- og sølvbelagte genstande samt smykker, som er købt som brugte eller arvet. Modsætter forsikringstageren sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør, selskabet har anvist.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 16.6 fremgår det:

'For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

… Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.'

Ved sin skadesanmeldelse den 21. november 2016 oplyste klager bl.a., at han havde fået stjålet smykker, et lommeur og en urkæde. Vores skadesafdeling hjalp derfor klager med at finde en guldsmed, således klager kunne få beskrevet og vurderet det stjålne smykke. Klager gjorde på dette tidspunkt ikke vores skadesafdeling opmærksom på, at der var tale om arvesmykker.

Med hensyn til urkæden vurderede [firma 1] på baggrund af klagers mundtlige oplysninger og ene foto, at der var tale om en urkæde i 18 kt., 40 cm lang med ældre ophæng og 2,0 mm trådtykkelse; nyværdien ved genfremstilling blev opgjort til kr. 42.400… Ophæng efter klagers beskrivelse kostede kr. 8.500. Hvis klager ønskede urkæden i 14 kt., ville prisen ved genanskaffelse udgøre kr. 33.000. Adspurgt derom af vores skadesafdeling, oplyste [firma 1], at urkæder i dag som udgangspunkt fremstilles i 14 kt.

Efter at have modtaget klagers skadesopgørelse og vurderingen fra [firma 1] valgte vores skadesafdeling - fordi der var tale om arvesmykker - at indhente en ekstra vurdering "second opinion" fra [firma 2], som har speciale i vurdering af arvesmykker.
…
Klager har ikke fremlagt dokumentation for urkædens lødighed, værdi m.m. udover det fremlagte foto.

I medfør af forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3 er klager ikke berettiget til anden erstatning end værdien for brugte smykker, og vi er ikke forpligtet til at udbetale mere i kontanterstatning end prisen for genstanden ved genlevering. Erstatningen opgøres skønsmæssigt under hensyntagen til den fremlagte dokumentation, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.6.

[Firma 2] har på grundlag af klagers fremlagte dokumentation vurderet den stjålne urkæde til kr. 9.000 baseret på værdien for brugt 14 kt. guld (selvom det altså var [firma 2]s vurdering, at der højest var tale om 8 kt. Guld).

Med henvisning til forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3 smh. pkt. 16.6 er klager derfor ikke berettiget til en højere erstatning end kr. 9.000.

Vores skadesafdeling valgte dog at stille klager bedre ved at tilbyde ham genlevering af en ny (bedre) urkæde i 14 kt. guld, 40 cm lang inkl. ophæng hos [firma 2]. Værdien herfor blev angivet til kr. 17.800, hvis klager valgte genlevering, og ellers kr. 10.800 hvis klager ønskede kontanterstatning, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3. Erstatning blev opgjort herefter.

I erstatningsopgørelsen af 19. januar 2017 er anført linien 'hertil urkæde 18 kt. 2,0 40 cm m/ ældre ophæng'. Dette er dog ikke vores skadesafdelings anerkendelse af, at der er stjålet en 18 kt. urkæde, men blot en henvisning til de oplysninger klager opgav ved skadesanmeldelsen.

[Firma 2] bemærker, at klager i mail af 24. januar 2017 forespurgte på pris for 14 kt., 40 cm kæde, ankerfacet, 2,3 mm trådtykkelse og 7 mm diameter, som efter klagers opfattelse lignede den stjålne. [Firma 2] oplyser, at førnævnte kæde ikke kan sammenlignes med den mistede (det var en tyndere kæde på klagers foto, end den kæde han bad om pris på), og at [firma 2] således i sin mail af 24. januar 2017 afgav en prisoplysning og ikke en vurdering.

Af ovennævnte grunde, og navnlig på baggrund af den mangelfulde dokumentation, er det vores vurdering, at klager ikke er berettiget til yderligere erstatning, idet vi gør gældende, at klager alene var berettiget til en erstatning på kr. 9.000."

Klageren har i mail af 10/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget jeres skrivelse af 2017-06-26, hvor I beder om vores kommentar til Gjensidiges beskrivelse af sagsforløbet.

Vi har følgende kommentar:
…
Guldkædens tykkelse.

Vi vurderede Guldkædens tykkelse på baggrund af de kæder [firma 1] fremviste, og det var tydeligt at den mistede kæde var kraftigere end dem som [firma 1] fremviste. Vi husker at vi havde en lang snak med [firma 1] om tykkelsen på kæden, hvor vi sammen med [firma 1] ud fra billede og vores forklaring vurderede at tråd-tykkelsen var 2,0 til 2,3 mm. Vi noterede os at [firma 1] skrev at kæden var 2,3 mm. Men hun var altså endt på 2,0 mm. Dette er sammenlagt af mindre betydning for den samlede opgørelse.

De 7 mm. som vi fremfører er simpel matematik, idet en ankerkæde minimum vil være 3 x trådtykkelsen + 0,1 mm. altså 3 x 2,3 + 0,1 = 7,0 mm. En 2,0 mm. kæde vil derfor være 6,1 mm tyk. Der har således været fuld overensstemmelse i vores udsagn. At Gjensidige i samarbejde med [firma 2] har givet tilbud på en 3,4 mm. tyk kæde af en helt anden type en den på billedet, viser bare, at [firma 2] aldrig har set det fremsendte billede, hvilket stemmer helt overens med [firma 2]s egne udsagn, da vi drøftede kædetyper med ham i telefonen. [Firma 2] udtrykte således stor forbavselse over vores oplysninger og sagde: 'Så har jeg givet et tilbud på et forkert grundlag'.

Ud over vurderingen, har vi fremført over for Gjensidige at det er muligt at udføre en pikseltest af billede. Da vi stadig har det tøj hængende som vises på billedet vil der være tilstrækkelig med referencepunkter til at sandsynliggøre kædens tykkelse med en rimelig tolerance. Gjensidige har ikke ønsket at reflektere på denne oplysning.
…
Guldkædens karat.

Vi vurderede de kæder [firma 1] havde, ved at lade kæderne glide ned i hånden, sådan som jeg har gjort med den kæde vi har mistet, og det var tydeligt at mærke at de kæder [firma 1] fremviste ikke havde tilnærmelsesvis den massefylde som den kæde vi mistede, og som var en meget tung kæde.

Derfor er det mest sandsynligt at kæden er 18 karat sådan som [firma 1] har oplyst."

Selskabet har i mail af 25/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi henholder os til, at ifølge [firma 2] er urkæder typisk forgyldte, hvor et lommeur er forgyldt. I sådanne tilfælde ville en urkæde oftest være 20-30 cm lang. [Firma 2] bemærker i øvrigt, at såfremt den stjålne kæde havde en diameter på 7 mm, er der endnu større sandsynlighed for, at urkæden var forgyldt. Vi valgte dog på baggrund af klagers oplysninger at erstatte med en urkæde med 40 cm længde i 14 kt. Klager har dog påstået krav for urkæde i 18 kt, hvortil [firma 2] bemærker, at 18 kt er sjældent anvendt til urkæder, da det er blødt og ikke holdbart."

Klageren har fremsendt to fotografier til nævnet og oplyst, at de viser hans søn med urkæden.

Af Gjensidiges Hjemforsikring Forsikringsbetingelser 2138008 fremgår:

> "16.1.3. …
> For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle kan selskabet erstatte med brugte identiske genstande
> - guld- og sølvvarer, herunder guld- og sølvbelagte genstande
> …
> Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør selskabet har anvist.
>
> 16.1.4
> For genstande, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge of alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug mv. gøres dog kun, såfremt nytteværdien var væsentlig nedsat før skaden.
>
> Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er selskabet ikke forpligtiget til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, der er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for."

Nævnet udtaler

Klageren har anmeldt til selskabet, at han var blevet udsat for et indbrudstyveri. Selskabet har anerkendt, at hjemforsikringen dækkede klagerens tab, herunder erstatning af en guld-urkæde, som klageren har oplyst er et arvestykke fra hans oldefar. Klagen vedrører fastsættelse af urkædens værdi.

Klageren ønsker erstatning på 50.000 kr., idet han lægger til grund, at urkæden var i 18 karat og havde en tykkelse på 7 mm. Selskabet har tilbudt en kontanterstatning på 10.680 kr. eller et gavekort på 17.800 kr., idet selskabet går ud fra værdien af en urkæde i 14 karat og en tykkelse på 3,4 mm.

Det fremgår af sagen, at selskabet til at begynde med henviste klageren til et konkret smykkefirma med henblik på vurdering af urkæden. Ifølge selskabet vurderede smykkefirmaet

> "på baggrund af klagers foto, at der var tale om 18 kt. urkæde, 2,0 mm, 40 cm lang med ældre ophæng … og opgjorde værdien for genfremstilling til kr. 42.400... Guldsmeden oplyste også, at der kunne ske genanskaffelse af urkæde i 14 kt. til kr. 33.000. Dertil kom kr. 8.500 for fremstilling af ophæng".

Efter at selskabet havde spurgt smykkefirmaet, hvordan vurderingspriserne var fastsat, oplyste smykkefirmaet, at man "alene havde vurderet kæden på baggrund af det af klager fremlagte foto samt mundtlige oplysninger".

Selskabet indhentede derpå en vurdering fra et antikvitetsfirma, hvorefter det fremsendte en skadeopgørelse til klageren, hvori urkæden indgik som punkt 23 med beskrivelsen "hertil urkæde 18 kt. 2,0 40 cm m/ældre ophæng" med en kontanterstatning på 10.680 kr. alternativt et gavekort på 17.800 kr.

Selskabet har yderligere oplyst over for nævnet:

> "Klager har ikke fremlagt dokumentation for urkædens lødighed, værdi m.m. udover det fremlagte foto.
> …
> [Firma 2] har på grundlag af klagers fremlagte dokumentation vurderet den stjålne urkæde til kr. 9.000 baseret på værdien for brugt 14 kt. Guld ...
>
> Vores skadesafdeling valgte dog at stille klager bedre ved at tilbyde ham genlevering af en ny … urkæde i 14 kt. guld, 40 cm lang inkl. ophæng hos [firma 2]. Værdien herfor blev angivet til kr. 17.800, hvis klager valgte genlevering, og ellers kr. 10.800 hvis klager ønskede kontanterstatning."

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af det krav han har rejst. Det er derfor klageren, der skal bevise, at guldurlænken har den anmeldte værdi.

Klageren har henvist til, at beskrivelsen i selskabets skadeopgørelse lyder "hertil urkæde 18 kt. 2,0 40 cm m/ældre ophæng". Selskabet har hertil i sit brev til nævnet af 19/6 2017 anført: "I erstatningsopgørelsen af 19. januar 2017 er anført linjen 'hertil urkæde 18 kt. 2,0 40 cm m/ ældre ophæng'. Dette er dog ikke vores skadesafdelings anerkendelse af, at der er stjålet en 18 kt. urkæde, men blot en henvisning til de oplysninger klager opgav ved skadesanmeldelsen".

Selskabet har indhentet vurderingspriser fra to firmaer, som begge har udtalt sig ud fra klagerens fotografier af urlænken. Selskabet har valgt at gå ud fra vurderingspriserne fra det andet firma, som det rettede henvendelse til. Efter oplysningerne i sagen blev klageren af selskabet henvist til det første firma, der foretog en vurdering.

Selskabet har tilbudt en kontanterstatning på 10.680 kr. alternativt et gavekort på 17.800 kr. med henvisning til, at et antikvitetsfirma kan "genlevere en ny kæde i 14 kt., 40 cm, 3,4 mm bred, svarende til den stjålne".

Efter en gennemgang af sagen, herunder de fremlagte fotografier og klagerens oplysninger om urlænkens ophæng, tykkelse og længde, finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabets erstatningstilbud ikke kan anses som tilstrækkeligt.

Efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet, at erstatningen kan fastsættes til skønsmæssigt til 25.000 kr.

9. 90807

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gjensidige Forsikring, skal betale 25.000 kr. i erstatning for den stjålne urkæde til klageren. Beløbet skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt