Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. oktober 2018 blev i sag nr. 92459:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 18/6 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Jeg er uenig i selskabets fastsættelse af erstatning. Punkt 1: Gjensidige nedskriver smykkerne ID 21 - 23 - 30 med 50%. Påstår at der er skærpet dokumentation for smykker over et vist beløb. Dette fremgår ikke af selskabets betingelser, der kun forlanger fyldestgørende beskrivelse eller foto iflg. selskabets betingelser 16.6 Der er fremvist foto, og smykkerne er vurderet af en smykkehandler udpeget af Gjensidige. Punkt 2: Gjensidige nedskriver de fleste erstatningsbeløb med 35%. Jeg mener at 35% er for meget. Selskabet henviser til firmaet … hvor jeg kan købe med rabat. Hos … er rabatsatsen for smykkeforretninger ca. 20-25%. Kun en forretning, den vi er henvist til, erstatter med 35%. Jeg er derfor tvunget til at handle i denne ene forretning for at få den fulde erstatning …
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> Jeg vil opnå at smykkerne ID 21 - 23 - 30 erstattes til den fulde vurdering og at nedskrivningen på 35% ændres til den gennemsnitlige nedskrivning på 20-25%."

Selskabet har den 23/7 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vores forsikringstager har tegnet Hjemforsikring og klager over erstatningsopgørelsen efter indbrudstyveri.
> …
> **Fakta**
> Den 7. marts 2018 modtog vi klagers skadesanmeldelse efter indbrudstyveri den 6. marts 2018. Klager havde fået stjålet en række smykker og en taske. Klager lå inde med fotos og enkelte kas-

ser, som smykkerne havde ligget i. Vores skadesafdeling hjalp klager med at finde en lokal guldsmed for at udarbejde en skadesopgørelse. Det fremgik af meddelelsen til klager, at guldsmeden udarbejdede en vurderingsoversigt baseret på klagers dokumentation, hvorefter forsikringsselskabet tog stilling til guldsmedens opgørelse. Klager ville herpå høre nærmere om erstatningsopgørelsen.

Den 8. marts 2018 meddelte klagers ægtefælle, at der også var stjålet en jakke.

Den 14. marts 2018 meddelte klagers ægtefælle telefonisk til vores skadesafdeling, at guldsmeden havde meddelt, at de ikke kunne vurdere udenlandske smykker. Klagers ægtefælle havde købt armbånd og øreringe i [udlandet 1], samt et vedhæng i [udland 2]. Klagers ægtefælle fik derpå besked om, at hun kunne få vurderet de udenlandske smykker ved samme guldsmed, som havde vurderet de øvrige smykker.

Den 23. marts 2018 fremsendte vores skadesafdeling en erstatningsopgørelse til klager via vores selvbetjeningssystem ... Klager fik udbetalt erstatning for taske og jakke samt fem smykker, i alt erstatning kr. 10.580. Klager opponerede herimod, og vores skadesafdeling konstaterede, at de ved en fejl kun havde modtaget en delvis skadesopgørelse fra guldsmeden og bad derfor guldsmeden om den fulde skadesopgørelse.

Den 5. april 2018 fremsendte vores skadesafdeling ved en fejl to nye erstatningsopgørelser, men senere samme dag blev fremsendt en endelig erstatningsopgørelse på i alt kr. 67.839,25. De fleste smykker blev opgjort til fuld erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne, men enkelte smykker (genstande nr. 21, 23, 30, 33 og 38) blev opgjort til en skønsmæssig erstatning på grund af utilstrækkelig dokumentation.

Ved mail af 6. april 2018 meddelte klager sin utilfredshed med erstatningen. Dels gjorde klager opmærksom på, at der kun var sket erstatning for 32 smykker, og der manglede således erstatning for et smykke, dels fandt klager den skønsmæssige erstatning for lav.

Ved mail af 10. april 2018 beklagede vores skadesafdeling for de forkerte erstatningsopgørelser, som i første omgang var tilsendt klager. Skadesafdelingen understregede, at den endelige erstatningsopgørelse blev foretaget af selskabet, og ikke af guldsmeden. Der blev udbetalt erstatning for manglende smykke (vedhæng, genstand nr. 41).

Ved mail af 10. april 2018 fremsendte klager dokumentation for genstande nr. 14, 15, 16, 35 og 38 samt påberåbte sig en erstatning svarende til vurderingen hos guldsmed.

Den 11. april 2018 revurderede vores skadesafdeling erstatningen for genstandene 14-16, 35 og 38 samt udbetalte erstatning i henhold til vurderingen hos guldsmed.

Ved mail af 13. april 2018 klagede klager til os. Klager gjorde gældende, at den skønsmæssige erstatning for smykker genstande nr. 21, 23 og 30 var for lav, og at der ikke kunne stilles krav om yderligere dokumentation. I øvrigt fandt klager, at der skete for stor reduktion i erstatningen efter nedskrivning pga. forhandlerrabat.

Den 20. juni 2018 modtog vi Ankenævnsklagen. Klager påstår 1) dækning af genstande nr. 21, 23 og 30 svarende til guldsmedvurdering, og 2) nedskrivning på 35 % nedsættes til en gennemsnitlig

nedskrivning på 20-25 %. Klager gør gældende, at der ikke kan fremsættes et skærpet dokumentationskrav for smykker over en vis værdi, idet der fremgår af forsikringsbetingelserne, at foto kan udgøre dokumentation, og at vurdering er sket hos en af os udpeget guldsmed. Klager er desuden utilfreds med de butikker, som vores skadesafdeling henviste til for genanskaffelse pga. forskel i forhandlerrabat.

Vurdering
Klager har tegnet Hjemforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 2138008.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3 fremgår det, at selskabet kan erstatte forsikringstagerens tab ved at levere identiske eller tilsvarende nye genstande. Ønsker forsikringstageren ikke dette, kan der udbetales kontanterstatning svarende til den pris, som selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør, som selskabet har anvist.
…
Vi har anerkendt, at klager har været udsat for et dækningsberettiget indbrudstyveri, hvorefter der er dækning for særlige private værdigenstande, såsom smykker, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 13.7.

Da klager ikke havde opgjort skaden ved skadesanmeldelsen, hjalp vores skadesafdeling klager med at finde en lokal guldsmed til brug for skadesopgørelsen. Klager benyttede sig derpå af guldsmed ...

[Guldsmeden] vurderede, hvilke smykker klager havde fået stjålet ud fra den fremlagte fotodokumentation og klagers oplysninger. Vurderingen svarede til prisen for genanskaffelse af de pågældende genstande. Klager blev gjort opmærksom på, at der alene var tale om en vejledende vurdering til brug for den endelige erstatningsopgørelse i henhold til forsikringsbetingelserne, som blev foretaget af vores skadesafdeling. Klager fik derpå udbetalt erstatning, som det fremgik af erstatningsopgørelsen af 11. april 2018. Vi kan se, at der er sket en fejl vedrørende erstatning for genstand nr. 35, hvor der er udbetalt erstatning kr. 1.200, men der skal rettelig udbetales erstatning svarende til vurderingen på kr. 1.500. Differencen på kr. 300 har vi foranlediget udbetalt.

Det må lægges til grund, at klager har accepteret erstatningsopgørelsen for tøj og taske samt de smykker, hvor erstatning er opgjort svarende til guldsmedens vurdering samt den fremlagte købsdokumentation, og at eneste tilbageværende bestridte punkt dermed er den skønsmæssige erstatning for genstande nr. 21, 23 og 30. Dertil er klager generelt utilfreds med den forhandlerrabat, som fradrages erstatningen.

<u>Skønsmæssig erstatning</u>
Genstand nr. 21 (Bismark armlænke, 14 kt. guld) er hos [guldsmeden] vurderet til kr. 16.000, genstand nr. 23 (manchetknapper, 14 kt. guld, "Bjælke", hulkilet) er vurderet til kr. 7.500, og genstand nr. 30 (Banan Collie, 14 kt. guld) er vurderet til kr. 11.600.

Om end dokumentationskravet i medfør af forsikringsbetingelserne pkt. 16.6 stiger i takt med det fremsatte krav, hvor alene et foto efter vores vurdering ikke i sig selv dokumenterer eller sandsynliggør et smykkes vægt, lødighed, ægthed mv. og dermed værdi, vælger vi dog at erstatte genstandene nr. 21, 23 og 30 på lige fod med de øvrige smykker.

Erstatningen opgøres i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3, da [guldsmeden] kan genlevere de pågældende smykker, hvorefter der udstedes et købsbevis svarende til vurderingsværdien, som klager kan benytte i vores selvbetjeningsportal ... Ønsker klager ikke genlevering, kan der udbetales kontanterstatning i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.6, pålydende kr. 10.400 for genstand nr. 21; kr. 4.875 for genstand nr. 23 og kr. 7.540 for genstand nr. 30.

Kontanterstatning
Af forsikringsbetingelserne pkt. 16.1 fremgår det, at forsikringsselskabet så vidt muligt skal stille forsikringstageren i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden indtraf, og at selskabet kan vælge mellem de angivne erstatningsformer. I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3 kan forsikringsselskabet vælge at tilbyde forsikringstageren genanskaffelse af de stjålne genstande. Hvis forsikringstageren ikke ønsker genanskaffelse, men derimod kontanterstatning, vil kontanterstatningen blive opgjort til den pris med rabat, som selskabet skulle erlægge ved genanskaffelse, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.4 og 16.1.6.

Det er muligt at genanskaffe de stjålne smykker hos [guldsmeden], hvor klager selv har valgt at få skaden opgjort og sine smykker vurderet. Såfremt klager ønsker genanskaffelse, vil han altså få en erstatning svarende til den vurdering, som han i øvrigt ønsker lagt til grund. I stedet for at vi tilbyder naturalopfyldelse, kan klager benytte vores selvbetjeningsportal …, hvor der stilles et købsbevis til rådighed for hver enkelt genstand. Erstatningen vil blive opgjort i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.4.

Ønsker klager ikke genanskaffelse, er vi ikke forpligtet til at tilbyde en anden erstatning end den svarende til genanskaffelsesprisen, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.6. Se eventuelt Ankenævnets kendelse nr. 89.818.

På baggrund af ovenstående opgør vi således erstatning til klager i henhold til vurderingen for genstande nr. 21, 23 og 30. Såfremt klager vil have kontanterstatning, vil det svare til vores genanskaffelsespris hos den guldsmed, som har vurderet klagers smykker, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.6."

Klageren har den 24/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg ikke ønsker en langvarig sag, vedrørende spørgsmålet om Gjensidige's nedskrivning af erstatningsbeløbet til 35%, accepterer jeg Gjensidige's tilbud om fastsættelse af erstatningsbeløbet på smykkerne nr. 21, 23 og 30.

Nr. 21 kr. 10.400,00
Nr. 23 kr. 4.875,00
Nr. 30 kr. 7.540,00

Jeg afventer hermed Gjensidige's opskrivning af erstatningsbeløbet.

Hvis jeg havde kendt til systemet med … og nedskrivningen (som jeg aldrig er blevet orienteret om) af værdien på smykkerne, havde jeg naturligvis valgt en af de forretninger som giver en rabat på 20%, og ikke 35% som [guldsmeden] giver. Det havde jo givet en meget højere kontant erstatning. Gjensidige valgte den forretning der gav den største fordel for selskabet.

Jeg anser hermed klagesagen som afsluttet.

Orientering til Ankenævnet:

Jeg må anholde [selskabets] påstand om, at jeg valgte [guldsmeden] til at vurdere smykkerne. Jeg blev henvist af Gjensidige til at benytte den valgte smykkeforretning. Jeg blev efterfølgende ringet op af smykkeforretningen, som Gjensidige allerede havde henvendt sig til, for at lave en aftale om vurderingen. Der var ikke tale om noget valg.

[Selskabets] påstand om, at jeg fra start af var orienteret om, at Gjensidige efterfølgende ville vurdere [guldsmedens] erstatningsbeløb er ikke rigtig. I en mail af 7. marts 2018 bliver det anført, at [guldsmedens] vurdering skal godkendes af Gjensidige. Først 10. april 2018 anføres det i en mail, at Gjensidige kunne ændre smykkeforretningens vurdering."

Selskabet har den af 27/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal erstatte de stjålne genstande, og det kan vi gøre ved at genanskaffe de pågældende genstande, hvis det er muligt. Ønsker kunden ikke genanskaffelse, kan vi erstatte det stjålne med en kontanterstatning, men i henhold til forsikringsbetingelserne er vi alene forpligtet til at erstatte et beløb svarende til det beløb, som vi måtte erlægge ved genanskaffelse, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3 og 16.1.6. Klager har ikke fået nedskrevet sin erstatning, men har fået den erstatning, som han er berettiget til efter forsikringsbetingelserne.

Når en kunde anmelder tyveri af smykker og ikke har en skadesopgørelse, så foreslår vores skadesafdeling, at kunden kan henvende sig til en selvvalgt guldsmed, eller vi kan være behjælpelige med at finde en nærliggende guldsmed. Hvis kunden ønsker vores hjælp til at finde en guldsmed, orienterer vi guldsmeden om, at vi har givet vores kunde en henvisning, og vi oplyser kunden om guldsmeden, og at de som regel skal bestille en tid på forhånd. Ved skadesanmeldelse oplyser vores skadebehandlere kunderne om vores selvbetjeningsportal …, og det er også sædvanlig praksis, at kunderne oplyses om forsikringsbetingelsernes rammer for erstatningsopgørelse, herunder betingelserne angående kontanterstatning. Endvidere gør vores skadebehandlere også opmærksom på, at guldsmeden alene foretager en vejledende vurdering, som er en hjælp for kunden til at opgøre sit krav, og at den endelige erstatningsopgørelse henligger hos os.

Klager oplyser, at [guldsmeden] henvendte sig til ham, inden han selv tog kontakt. Hertil bemærker vi, at klager ikke oplyste ved skadesanmeldelsen eller senere, at han havde en (anden) guldsmed, som han ønskede anvendt. I øvrigt fremgår det af vores skadebehandlers meddelelse til guldsmeden, at klager kendte [guldsmeden], og at han var tilfreds med, at han skulle have foretaget en vurdering dér.

Det har hele tiden stået klager frit for at vælge en anden guldsmed, men klager har ikke tilkendegivet utilfredshed med valg af guldsmed.

Uanset valg af guldsmed ændrer det ikke på, at [guldsmeden] kunne genlevere de pågældende stjålne smykker, og klager har dermed ikke krav på mere i kontanterstatning, end hvad det ville koste, hvis vi skulle genanskaffe smykkerne, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3 og 16.1.6.

> Vi oplyste klager den 7. marts 2018, at vurderingen krævede vores gennemgang og godkendelse. Heri ligger, at erstatningsopgørelsen opgøres endeligt af selskabet, som gennemgår, om og i hvilken udstrækning betingelserne for erstatning er opfyldt.
>
> Med disse supplerende kommentarer skal vi i øvrigt henvise til vores svarskrift og fastholde vores tilbudte erstatning."

Nævnt har fået forlagt yderligere skrivelser fra parterne af 31/7 2018, af 6/8 2018 og af 11/8 2018.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos af smykkerne. Af forsikringsbetingelserne 2138008 fremgår bl.a.:

> "**16.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant**
> For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end 2 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.
>
> 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 af 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.
>
> Definition af genanskaffelsespris - se punkt 16.1.6
> …
> **16.1.6** Genanskaffelsesprisen svarer til den pris genstanden/genstandene kan købes for af kunden gennem selskabets leverandør, eller gennem en leverandør selskabet har anvist."

Nævnet udtaler:

Den 7/3 2018 anmeldte klageren et indbrudstyveri, hvor der blandt andet var blevet stjålet nogle smykker. Selskabet erstattede smykkerne, men erstatningen for tre af smykkerne blev skønsmæssigt fastsat til 50 % af vurderingsprisen på grund af manglende dokumentation. De øvrige smykker blev erstattet til vurderingsprisen med fradrag på 35 % svarende til forhandlerrabatten hos selskabets leverandør.

Under sagens behandling for nævnet har selskabet imødekommet en del af klagerens krav og har erstattet de tre smykker på lige fod med de resterende smykker, det vil sige til vurderings-

prisen med fradrag af 35 %. Sagen vedrører derfor spørgsmålet om, hvorvidt selskabet har været berettiget til at fradrage 35 % i kontanterstatningen for smykkerne.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 16.1.6 fremgår det blandt andet, at genanskaffelsesprisen er den pris, som genstanden kan købes for af kunden gennem selskabets leverandør, eller gennem en leverandør selskabet har anvist.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne giver selskabet adgang til at anvise en leverandør, og at genanskaffelsesprisen er defineret som den pris, genstanden kan købes for hos leverandøren. Nævnet har også lagt vægt på, at smykkerne kan genleveres af den anviste leverandør.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet under sagens behandling har imødekommet en del af klagerens krav.

Marianne Højgaard Pedersen
formand