Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2019 blev i sag nr. 92654:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 13/7 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Idet at Aros fastholder deres afgørelse af taksator vurdering på mine smykker den 03/07/18, vælger vi at anke deres dom. Der er ligeledes kigget på lignende sager i Ankenævnet, dog fra forskellige forsikringsselskaber, klager har fået medhold og delvis medhold med det halve dokumentation set i forhold til vores dokumentation. I deres fastholdelse af afgørelsen ligger Aros vægt på, at der ikke er fremsendt fornødne dokumentation, dette på trods af at der er sendt certifikater, kontoudtog, klare og tydelige billeder samt fyldestgørende beskrivelse af smykkerne med karat og vægt. Det er helt i orden, at Aros bruger Forsikring & Pension til vurdering af certifikaterne, og det sådan set også helt i orden at de kommer med bemærkninger, men disse kan jeg ikke bruge til noget. Jeg synes i så fald, at Aros skal tage kontakt til samtlige smykke forretninger i [udenlandsk by 1] og [udenlandsk by 2], for at fortælle dem hvordan de skal arbejde iht. Loven i det pågældende land, jeg skal ikke gøre mig dommer over deres arbejde, sagen er at jeg har fået 3 certifikater (4, med herreringen som er Aros har modtaget), fra 3 forskellige forretninger, og samtlige forretninger har udleveret certifikater der er lignende, og disse forretninger er uafhængige af hinanden, alligevel ser Aros ikke dette som gyldig dokumentation. For mit vedkommende handler det om at bevise, at jeg har købt disse smykker, og bevise deres karat og vægt samt ægthed, det gøres også i form af disse certifikater som er modtaget da smykkerne er købt, men disse er åbenbart ikke gyldige. Der dokumenteres både karat, ægthed samt vægt i form af disse certifikater, men bliver blankt afvist, med den begrundelse at forretningerne ikke 'kan/må' udstede certifikater på den måde, det er i sig selv ok at Aros synes det. For mit vedkommende beviser jeg overfor Aros erhvervelsen af disse smykker, og kører man ned til udenlandsk by 1] eller [udenlandsk by 2], og det er uanset hvilken smykkeforretning man går ind i, så modtager man ikke kvittering eller bon som det kendes herhjemme i Danmark, dernede modtager man sådan et certifikat som også er et ga-

rantibevis. Aros fokuserer udelukkende på, at denne form for dokumentation ikke er i orden, fremfor reelt at se på, at karat, ægthed samt vægt bevises i form af disse certifikater. Dette må være op til Ankenævnet at afgøre, idet at jeg simpelthen ikke kan være enige med Aros i, at der mangler en 'del' dokumentation. Billederne er så klare og tydelige, at de ikke er til at tage fejl af. Der er fremsendt klare og tydelige billeder for smykkerne, der er sendt fyldestgørende beskrivelse samt certifikater på de smykker som der er certifikater på, alligevel vurderer de disse som værende meget mangelfuldt, hvorfor mine smykker vurderes til sammenlagt 40.000 kr., altså 40 % i forhold til, at jeg er dækket op til 100.000 kr. Dette på trods af at smykkerne har en værdi langt over 100.000 kr. Dvs. i udbetaler mig langt under de 40 % af mine smykkers reelle værdi, trods meget fyldestgørende dokumentation. Det synes jeg ikke er rimelig overfor os, som forsikringstager. I henhold til de almen gældende erstatningsregler, skal forsikringen stille os i samme økonomisk situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Dette er ikke gældende i vores sag. I og med jeg 'kun' har været forsikret for smykkerne op til 100.000 kr. er jeg indforstået med, at jeg ikke kan få den fulde dækning, til min stor ærgrelse, dog vil jeg at Ankenævnet som minimum ser på, muligheden for at jeg kan blive erstattet med de resterende 60.000 kr. idet at der foreligger certifikater, kontoudtog og mange klare og tydelige billeder af smykkerne, samt beskrivelse af smykkernes vægt og karat. Når jeg ser på lignende sager ved Ankenævnet, har kunder fået medhold og delvis medhold for det halve af dokumentation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg forventer at forsikringen erstatter mig med yderligere 60.000 kr. Forsikringen har dækket mig med 40.165 kr. trods, at jeg er dækket for 100.000 kr., men har ejet smykker til en værdi langt over 100.000 kr. Jeg har desværre ikke været opmærksom på dette ved indmeldelse."

Selskabet har den 22/8 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet skal indledningsvis gøre opmærksom på, at kunden ikke har sendt den rigtige opgørelse til Nævnet. Der var desværre en fejl i regnearket i den første opgørelse, sendt til kunden den 3. juli d.å., så formlen for autosum fungerede ikke. Dette rettede taksator op på samme dag med en undskyldning til kunden, og der blev herefter lavet en ny opgørelse og udbetalt i henhold til denne den 4. juli d.å. Korrekt opgørelse vedlægges som bilag A.
Kunden har haft tegnet indboforsikring i selskabet, og forsikringspolicen vedlægges som bilag B.
Selskabet har anerkendt, at der er tale om et indbrudstyveri. Sagen drejer sig om, at kunden er utilfreds med, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt med henvisning til, at der ikke er indsendt fornøden dokumentation.

Sagsforløb
Kunden anmelder telefonisk et indbrudstyveri, sket den 18. maj d.å., hvor kundens terrassedør er brudt op. Kunden får fra skadebehandleren tilsendt en formular til opgørelse af de stjålne effekter med besked om at returnere formularen i udfyldt stand sammen med dokumentation.

Efter modtagelse af den udfyldte formular sendes sagen til taksator, som aftaler et møde med kunden. Der er efterfølgende e-mailkorrespondance mellem kunden og taksatoren omkring dokumentation på, hvornår smykkerne er købt og til hvilken pris.

Den 3. juli d.å. sender taksatoren en e-mail med en opgørelse til kunden, og det fremgår heraf, at erstatningen er fastsat skønsmæssigt, da der mangler en del dokumentation, herunder kvitteringer, der også kan understøtte vægt, karat og kvalitet.

Kravene til dokumentation stiger i takt med værdien af det stjålne. Kunden har alene indsendt billeder af smykkerne på nær en herrering, hvor der er indsendt et certifikat. Det er i øvrigt ikke muligt at finde metadata på de fremsendte billeder - man kan derfor ikke se, hvor og hvornår billederne er optaget.

Kunden får i e-mailen også oplyst, at det fremsendte kontoudskrift på en stor kontanthævning fra kundens [familiemedlemmers] konto heller ikke udgør dokumentation, idet det ikke fremgår af kontoudskriftet, hvad beløbet er brugt til.

Kunden sender et svar retur til taksatoren, hvor kunden gør opmærksom på, at der er en fejl i beløbet, og kunden er heller ikke enig i opgørelsen. Kunden modtager derfor senere samme dag en e-mail fra taksatoren med en korrigeret opgørelse med det korrekte erstatningsbeløb, jf. bilag A. Beløbet på i alt kr. 76.859,18 er udbetalt den 4. juli d.å.

Kunden sender samme dag en e-mail til taksator og oplyser, at han vil klage. Kunden oplyser også i e-mailen, at de har familie i [landet], hvor smykkerne er købt og, at de hurtigt kan udarbejde kvitteringer, jf. bilag C.

Kunden klager til selskabet den 4. juli d.å. - denne klage har Nævnet allerede modtaget fra kunden. Vi vedlægger derfor alene vores svar på kundens klage, jf. bilag D. Som det fremgår af svaret, så har kunden den 9. juli d.å. indsendt yderligere certifikater, som er dukket op hos kundens [familiemedlemmer]. Disse certifikater har kunden også sendt til Nævnet.

Selskabet har brugt Forsikring & Pension til at vurdere de certifikater, som kunden har indsendt ved e-mail af 9. juli d.å., og de er kommet med følgende bemærkninger hertil:
Forsikring og Pension indleder med at skrive, at ingen af de fremsendte certifikater kan anses for at være tilstrækkelig dokumentation for køb af smykker.

'Det ene (Golden Castle) er fra [andet land 1], nærmere bestemt [udenlandsk by 1], en by Syd for hovedstaden ... [Udenlandsk by 1] ligger i det … dominerede område af [andet land 1], og 'Certifikatet' er da også udstedt på [sprog]. De to andre 'Certifikater' (Bushi) er udstedt i [udenlandsk by 2], hovedstaden i [andet land 2]. Disse ser umiddelbart ud til at være udstedt på [sprog]. Der er tale om to lande, hvor i hvert fald [andet land 2] er lidt længere fremme på skatteområdet end Danmark. Begge lande har efterhånden et velfungerende skattevæsen. Certifikaterne har ingen juridisk gyldighed i nogen af landene, idet begge lande forlanger, at der føres bevis for skatte indbetaling (af moms), ved salg. [Andet land 1] har en standardmoms på 18%, som bør fremgå af en dateret, stemplet og momsnummerpåført kvittering - ikke en dags dato kvittering, men en kvittering fra en blok, hvor butikkens navn og registreringsnummer fremgår. Denne bloks kopisider skal kunne fremvises ved en kontrol fra skattemyndighederne i [andet land 1]. Et certifikat fra [andet land 1] er således ikke at betragte som en kvittering, idet den handlende i princippet kan skrive, hvad kunden anmoder om, at der skal stå - sælger/guldsmeden kan således ikke holdes ansvarlig for indholdet på certifikatet. I [andet land 2] er alle handlende (der er momspligtige) forpligtet til at have kasseapparater, der er elektronisk forbundet med skattemyndighederne. Ved betaling udstedes en kassebon, der er påført et kvitteringsnummer, som fås direkte ved skattemyndighederne på salgstidspunktet. Her er momssatsen ligeledes 18%. Et certifikat fra [andet land 2] er således heller ikke at betragte som en kvittering.'

Som det fremgår af vurderingen fra Forsikring & Pension, så udgør de fremsendte certifikater ikke gyldig dokumentation. Dette er meddelt kunden i klagesvaret af 12. juli d.å., jf. bilag D. Afgørelsen af 3. juli d.å. er derfor fastholdt, og vi har afvist at betale yderligere i sagen.

Vi har samtidig gjort kunden opmærksom på, at hvis han kan fremskaffe originaldokumentation fra henholdsvis Guldsmeden i [udenlandsk by 1] og Guldsmeden i [udenlandsk by 2] - den sidste i form af kasseboner, vil vi genoptage sagen om krav på forsikringsdækning af disse smykker.

Vurdering af sagen
Som det fremgår ovenfor har kunden ikke indsendt fornøden dokumentation, og erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt. Vi skal i den forbindelse henvise til AK90780, hvor erstatning for en halskæde var opgjort skønsmæssigt med henvisning til, at der ikke forelå fornøden dokumentation – ligeledes AK90687 samt AK90527.

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det sikrede at bevise eller sandsynliggøre eksistensen og størrelsen af et fremsat krav på forsikringsdækning.

Princippet fremgår endvidere af pkt. 7.1 i betingelserne for indboforsikringen (P07-01), hvorefter kunden - for at få erstatning - skal kunne dokumentere hvornår genstandene er købt og til hvilken pris. Det fremgår endvidere, at dokumentation kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter, jf. bilag E.

Kunden har flere gange skrevet, at de vil få en vurdering fra en guldsmed herhjemme og lade ham vurdere smykkerne. En guldsmed kan dog heller ikke ud fra billeder se, hvilken karat, vægt osv., smykkerne har, hvorfor vi har meddelt kunden, at det ikke vil ændre på afgørelsen.

Da der fortsat ikke er fremsendt fornøden dokumentation, fastholdes afgørelsen, og vi må derfor afvise at udbetale yderligere i sagen.

Klagen til Nævnet giver ikke selskabet anledning til at ændre afgørelsen, og vi må derfor fastholde vores afvisning."

Klageren har den 26/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Først og fremmest har undertegnede ikke sendt forkert dokument/opgørelse til nævnet, da undertegnede har sendt alle akter herunder den oprindelig opgørelse. Forskellen på den første opgørelse, og anden opgørelse er blot den samlede sum af hele opgørelsen, lægger man alle tallene sammen i den første opgørelse får man samme tal som i den rettede opgørelse fra Aros. Lægger man tallene sammen for smykkerne er der dog ikke nogen ændring dvs. at smykkerne er vurderet ens uanset rettelsen i total summen, fra taksator.

De afgørelser som Aros henviser til, kan ikke sammenlignes med undertegnedes sag. Afgørelse AK90780, fremgår at nævnet bl.a. ligger vægt på, at der er billeder af en udateret kvittering, samt parternes samtaler med guldsmeden består af en betydelig usikkerhed. Når man læser denne afgørelse har undertegnede fuld forståelse for nævnets beslutning, idet at der er tydelig usikkerhed både i form af manglende kvittering men også certifikat med ajourført dato. Ydermere oplyser forsikringsselskabet at halskæde er vurderet efter tyveriet fandt sted, altså 03.01.2017. Dette er

ikke tilfælde i undertegnets sag, idet at undertegnet har dokumenteret original certifikaterne med oprindelig dato samt dokumenteret med klare og tydelige billeder.

I forhold til AK90687 bemærkes det, at kunden ikke har haft certifikater som undertegnede har, men at smykkerne udelukkende er vurderet af en guldsmed på baggrund af billeder, samt at kundens egen oplysninger om smykkerne med hensyn til karat, vægt mm. I afgørelsen bemærkes bl.a. at kunden har ændret forklaring af flere omgange. Dette er ikke tilfældet i undertegnedes sag, i og med Aros sammenligner undertegnedes sag med disse sager viser en klar usikkerhed ved selskabet. I begge sager er der forskellige artede forklaringer, hvorfor undertegnede kan forstå nævnets beslutning. Undertegnede har på intet tidspunkt ændret forklaring overfor Aros, og certifikaterne viser i øvrigt også at undertegnedets sikkerhed i forhold til smykkernes karat og vægt.

Kopi fra afgørelse AK90687: '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.'

I forhold til AK90527 kan undertegnede blot anføre dette som kopi: '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.'

Igen fremgår det, at kunden ikke har kunne bevise i form af certifikat eller klare og tydelige billeder, som undertegnede har sendt til forsikringen. Ligeledes bemærker undertegnede, at kunden har ændret priserne/forklaring.

Disse tre afgørelser som Aros henviser til, kan ikke sammenlignes med undertegnedets sag. I alle tre er det bemærkelsesværdigt, at der er ændret forklaring flere gange, eller ændret pris/vurdering af kunden, ligeledes har ingen af disse certifikater eller klare og tydelige billeder. I undertegnedes sag, ses både klare og tydelige billeder, men også klare og tydelige certifikater som er vedlagt som bilag."

Selskabet har den 14/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"De af selskabet 3 nævnte kendelser kan uden tvivl sammenlignes med nærværende sag. I alle 3 sager er erstatningen opgjort skønsmæssigt med henvisning til, at der ikke er fremlagt fornøden dokumentation - kunden har heller ikke i nærværende sag fremsendt fornøden dokumentation, hvorfor erstatningen er fastsat skønsmæssigt.

Kunden skriver også i sit svar, at han har sendt certifikater – vi skal i den forbindelse henvise til, at Forsikring & Pension har vurderet de certifikater, som kunden har indsendt ved e-mail af 9. juli d.å. – altså efter modtagelse af erstatningsopgørelsen. Det fremgår ret klart af Forsikring og Pensions vurdering, at de fremsendte certifikater ikke udgør gyldig dokumentation.

Kunden skriver endvidere, at han har dokumenteret ved billeder. Vi skal i den forbindelse bemærke, at billeder ikke er dokumentation i sig selv, idet billeder ikke kan dokumentere kvalitet, alder og værdi.

Som vi også har bemærket i vores svar af 22. august d.å., så følger det af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Dette fremgår endvidere af pkt. 7 .1 i betingelserne for indboforsikringen (P07-01), hvorefter kunden - for at få erstatning - skal kunne dokumentere hvornår genstandene er købt og til hvilken plis. Det fremgår endvidere, at dokumentation kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter, jf. bilag E.

Som det også fremgår af taksatorens e-mail af 3. juli d.å., så har hun netop gjort opmærksom på, at erstatningen er fastsat skønsmæssigt, idet der mangler en del dokumentation, herunder kvitteringer.

Kunden er også gjort opmærksom på, at hvis han kan fremskaffe originaldokumentation fra henholdsvis Guldsmeden i [udenlandsk by 1] og Guldsmeden i [udenlandsk by 2] - den sidste i form af kasseboner, vil vi genoptage sagen om krav på forsikringsdækning af disse smykker."

Til dette har klageren den 10/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Aros skriver bl.a., at der mangler en del dokumentation, og lægger her vægt på 'kvitteringer'. En del dokumentation kan ikke blot være 'kvitteringer', det må tolkes, at en del dokumentation er både billeder, certifikater og ligeledes kvitteringer … Aros skriver, at deres henvisning til de 3 kendelser kan uden tvivl sammenlignes, og begrunder dette med manglen af fornødne dokumentation. Undertegnet skal gøre opmærksom på, at Aros har betalt det fulde beløb for 14 karat herre ring, hvor dokumentationen var i form af certifikat fra guldsmed i [udenlandsk by 2], samt billede af ringen, hvorfor Aros efterfølgende ændrer deres forklaring/mening om fornødent dokumentation og kalder manglende 'kvitteringer' for en del dokumentation mangler, stiller undertegnet sig meget forstående overfor. Vi kan også vende den rundt og spørge, såfremt undertegnet ingen billeder, certifikater havde men blot 'kvitteringer' som Aros tydeligvis vægter højt, hvad havde argumenterne i så fald været? … Undertegnet vil blot gøre opmærksom på, at dokumentation i form af billeder og certifikater opvejes højere end en 'kvittering' som man i princippet blot kunne have fremskaffet af tredje part.

Dernæst gør undertegnet opmærksom på, at en vurdering skal ses i et helhedsperspektiv og ikke ud fra enkelte elementer. Forstået på den måde, at undertegnet har ejet meget dyre smykker, og kan fremvise via andre smykker i form af ring, halskæde og enkelt armbånd som på dagen var båret af undertegnets [ægtefælle] og undertegnet selv, hvilket vil fremvise at undertegnet har haft smykker af høj værdi og kvalitet. Taksator har bl.a. set hvor undertegnet bor samt i hvilken form for villa undertegnet bor i, hvorfor det bør medvirke i en helhed vurdering om hvorvidt undertegnet har ejet smykker af kvalitet og værdi, ligeledes har taksator set undertegnets forlovelsesring af 14 karat, samt [ægtefælles] 14 karat forlovelsesring."

Hertil har selskabet den 10/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Kunden skriver, at selskabet har betalt det fulde beløb for en 14 karats ring, hvor dokumentationen var i form af et certifikat fra en guldsmed i [udenlandsk by 2]. Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at denne udbetaling fandt sted inden modtagelse af vurderingen fra Forsikring og Pension – ifølge denne vurdering udgør de fremsendte certifikater ikke gyldig dokumentation. Kunden er også blevet gjort opmærksom herpå, og vi henviser til bilag D, side 2, afsnit 3: 'Som det fremgår af vurderingen fra Forsikring & Pension, så udgør de fremsendte certifikater ikke gyldig dokumentation. Dette betyder også, at det af jer tidligere fremsendte certifikat på den herrering, som er anført som effekt nr. 13 i opgørelsen fra taksatoren, heller ikke udgør gyldig dokumentation. I har dog for denne ring modtaget fuld erstatning, selvom beløbet på baggrund af ovennævnte skulle have været et andet.'
>
> Selskabet har ikke yderligere bemærkninger. Vi må fastholde vores afvisning af at udbetale yderligere i sagen og henviser i øvrigt til vores svar af 22. august og 14. september d.å. samt bilag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder selskabets erstatningsopgørelse, parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, kontooversigt fra klagers familiemedlemmers konto, fotos af certifikaterne, fotos af smykkerne, vurdering af certifikaterne fra Forsikring og Pension, policen og uddrag af forsikringsbetingelserne. Af certifikaterne for smykkerne fremgår det bl.a.:





Af kontooversigten fra klagerens familiemedlemmers konto fremgår det bl.a.:

14-01-2016	14-01-2016	Tinglysningsafgift	-1.660,00	-104.000,00
14-01-2016	14-01-2016	Stiftelsesprovision	-2.000,00	-102.340,00
14-01-2016	14-01-2016	Procentafgift af ejerpantebrev	-1.500,00	-100.340,00
14-01-2016	14-01-2016	Afregningsbeløb overført til [redacted]	-98.840,00	-98.840,00

Af vurdering af certifikaterne fra Forsikring og Pension dateret 10/7 2018 fremgår det bl.a.:

> "Kort, men kontant; Ingen af disse kan anses for at være tilstrækkelig dokumentation for køb af smykker. (Her snakker vi så slet ikke om indehav).
>
> Den ene … er fra [andet land 1], nærmere bestemt [udenlandsk by 1], en by Syd for hovedstaden ... [Udenlandsk by 1] ligger i det … dominerede område af [andet land 1], og 'Certifikatet' er da også udstedt på [sprog].
>
> De to andre 'Certifikater' … er udstedt i [udenlandsk by 2], hovedstaden i [andet land 2], som ligger klemt inde mellem ... Disse ser umiddelbart ud til at være udstedt på [andet sprog].
>
> Der er tale om to lande, hvor i hvert fald [andet land 2] er lidt længere fremme på skatteområdet end Danmark. Begge lande har efterhånden et velfungerende skattevæsen.
>
> Certifikaterne har ingen juridisk gyldighed i nogen af landene, idet begge lande forlanger at der føres bevis for skatteindbetaling (af moms), ved salg.
>
> Det lovkompleks, der vedrører momsbetaling i [andet land 1] hedder … og kan findes her …
>
> [Andet land 1] har en standardmoms på 18%, som bør fremgå af en dateret, stemplet og momsnummerpåført kvittering – ikke en dags dato kvittering, men en kvittering fra en blok hvor butikkens navn og registreringsnummer fremgår. Denne bloks kopisider skal kunne fremvises ved en kontrol fra skattemyndighederne i [andet land 1]. Jeg mener de er forpligtiget til at gemme dem i mindst to år. Et certifikat fra [andet land 1] er således IKKE at betragte som en kvittering, idet den handlende i princippet kan skrive hvad kunden anmoder der skal stå – Sælger, i dette tilfælde guldsmeden kan således ikke holdes ansvarlig for indholdet på certifikatet.
>
> I [andet land 2] er de meget længere fremme:

> Alle handlende (der er momspligtige) er forpligtet til at have kasseapparater, der er elektronisk forbundet med skattemyndighederne … Ved betaling udstedes en kassebon, der er påført et kvitteringsnummer, der fås direkte ved skattemyndighederne på salgstidspunktet. Her er momssatsen ligeledes 18%.
>
> Loven/bestemmelserne on anvendelse af kasseapparater med online forbindelse i [andet land 2] finder du her: …
>
> Et certifikat fra [andet land 2] er således heller IKKE at betragte som en kvittering, idet den handlende i princippet kan skrive hvad kunden anmoder der skal stå – Sælger, i dette tilfælde guldsmeden kan således heller ikke i [andet land 2] holdes ansvarlig for hvad er måtte stå på et certifikat.
>
> Du kan altså, med mindre kunden kan fremskaffe originaldokumentation fra hhv. Guldsmeden i [udenlandsk by 1] og Guldsmeden i [udenlandsk by 2] – den sidste i form af Kasseboner, ikke anse det du har sendt til mig som gyldig dokumentation.
>
> Der er en lillebitte kattelem for kunden, hvis denne ved en fremvisning af en kvittering fra SKAT i Danmark for indbetaling (af kunden eller gavegiver) af punktafgifter beviser indførsel af smykkerne. Ved indførsel af varer fra et land udenfor EU (som de to nævnte) er afgiftsgrænsen 3.250,00 kr. regelsæt her: … (SKAT vurderer og værdiansætter smykket og man får en kvittering for betalt punktafgift hvis det indførte har en værdi, der overstiger det tilladte). Det er dog de færreste, der anmelder guld og smykker ved ankomst til Danmark – så er der jo ikke noget formål med at købe guld i udlandet, da det så mange gange bliver dyrere end man har kunnet erhverve det herhjemme. Vi som forsikringsselskaber, må i princippet ikke blande os i hvorvidt en skadelidt har betalt skat for noget ved indførsel eller ej, men nogen gange er dette det eneste bevis de kan fremlægge."

Af selskabets mail til klageren af 3/7 2018 fremgår det bl.a.

> "Som forklarede på vores møde, så mangler vi noget mere dokumentation der kan understøtte vægt, karat, ægthed mv. Vi har modtaget billeder af alle smykkerne på nær et smykke, der kunne findes certifikat på.
>
> I har fremsendt en stor kontanthævning fra dine [familiemedlemmers] konto ca. et halvt år inden jeres bryllup, for at sandsynliggøre at de er rejst ud for at købe bryllupssmykker til jer. Det betragtes som sådan ikke som dokumentation, da vi ikke har en garanti for at pengene er brugt til smykker.
>
> Det betyder at alle jeres smykker er opgjort skønsmæssigt ud fra en 8 karats betragtning, da vi ikke har noget der understøtter en højere karat eller den eksakte vægt. Skulle I kunne fremskaffe købskvitteringer, så genoptager vi gerne kravet vedr. smykkerne igen.
>
> Hvad angår dine ure, så er der ingen dokumentation på nogle af dem, men du har sandsynliggjort et par stykker med fotos. Derfor er disse ligeledes tilskrevet en skønsmæssig opgørelse.
>
> Hvad angår den ene Macbook, som der ikke kan findes andet dokumentation end et billede på. Du tilskriver den en nyere alder, end den anden og mindre Macbook, som I har kunnet finde doku-

mentation på. Vi fastholder derfor at opgøre den skønsmæssigt ud fra en Macbook 15"'s nypris, men tillægger den en alder på min. 5 år. Vi henviser også i den forbindelse til vores betingelser pkt. 7.1 hvor vi opfordre til at gemme kvitteringer i 5 år på større forbrugsgoder, som en Macbook må betragtes at være."

Af klagerens mail til selskabet af 3/7 2018 fremgår det bl.a.:

"Tak for det fremsendte. Vi ønsker at klage over afgørelsen. For det første gives der ikke 'falske' smykker til bryllup og da slet ikke i et traditionelt bryllup i vores størrelses ordning, så dette kan på ingen måde understøtte din argumentation. Du bedte netop om en stor kontant hævning fra [familiemedlemmers] konto, da det netop ville være et dokumentation, for så at skrive at du ikke har en garanti på hvad pengene er brugt til? Du kan rolig kontakte … i [bank] som er mine [familiemedlemmers] bankrådgiver gennem 15 år hvori der blev talt med hende om, at pengene skulle bruges i forbindelse med brylluppet. Jeg har fremsendt dokumentation, efter dokumentation og serveret det hele, alligevel opgør du det til en absurd pris.

I forhold til smykkerne har vi familie i [landet] hvori smykkerne er købt, som hurtig kan udarbejde kvitteringerne på baggrund af at smykkeforretningen vil kunne genkende de fleste af smykkerne, eftersom de sælger store mængde guld på dagbasis.

Guldet som du så fint har opgjort er skrevet ned i hånden hvad gram det vejer og hvor mange karat, er ikke noget der pludselig er faldet i mine families 'sind' eller noget man pludselig har 'drømt'. Såfremt du har opgjort smykkerne ud fra 8 karats betragtning så sælges et 8 karats guld ankerhalskæde på 2.9 gram for 1080 kr., hvilket giver en pris på 385 kr. pr. gram. Hvordan kan du få et 22 karats kvindehalskæde på 63 gram til at give 5497 kr.? Det kan simpelthen ikke være korrekt.

Vi regner ikke ud fra et 8 karat, vi regner ud fra hvad prisen koster på smykket.

De to guldplader på 18 karat og 37 gram er en '5 Lira'(som det hedder sig), det kan heldigvis fremskaffes ved familie som har præcis lignende idet at det er meget traditionelt at disse gives i forbindelse med bryllup, og disse vil kunne tages med til guldsmed for netop at bevise at det ikke er falsk, eller noget man bare finder på. For det synes jeg godt nok er tåbeligt at man overhovedet kan skænke sig tanken.

Vi føler os i stor grad taget useriøs og meget dårlig behandlet, det kan på ingen måde accepteres på nogen måde, det vil vi simpelthen ikke finde os i, hverken fra dig eller generelt fra Aros forsikring."

Af selskabets erstatningsopgørelse fremgår det bl.a.:

Dok: K=kvittering, F=foto, A=Andet, S=skønsmæssig erstatning grundet manglende eller ikke fyldestgørende dokumentation

Oversigt over de skaderamte genskade	Anskaffet År	Dok.	Anslået værdi/ Kundens krav	Genanskaf. pris	% afskrivn.	Erstatning opgjort
Xbox one S		Kvittering	2.225,00 kr	2.225,00 kr		2.225,00 kr
Xbox one ekstra controller		Kvittering	550,00 kr	550,00 kr		550,00 kr
Fifa 2018 til Xbox one	2018		300,00 kr	300,00 kr		300,00 kr
Playstation 4	2014		3.000,00 kr	2.200,00 kr	50	1.100,00 kr
PS4 trådløs ekstra controller	2014		450,00 kr	450,00 kr	50	225,00 kr
Fifa 2018 til PS4	2017		300,00 kr	300,00 kr		300,00 kr
Huawei P9	2017	Kvittering	2.888,00 kr	2.888,00 kr		2.888,00 kr
Macbook pro 13	2014	Kvittering	8.900,00 kr	10.199,00 kr	50	5.099,50 kr
Macbook pro 15	2014	F/S	15.000,00 kr	15.099,00 kr	90	1.509,90 kr
Badevægt	2018	Kvittering	706,00 kr	706,00 kr		706,00 kr
Geo Jensen kvinde halskæde	2015	F	1.200,00 kr	900,00 kr		900,00 kr
Swarovski kvinde halskæde	2016	F/S	2.000,00 kr	1.000,00 kr		1.000,00 kr
Guld ring herre 14 karat	2016	A	4.800,00 kr	4.800,00 kr		4.800,00 kr
Smykkeboks med kode	2016	F/S	2.500,00 kr	1.000,00 kr		1.000,00 kr
Michael kors ur guld Herre	2017	F/S	2.500,00 kr	1.800,00 kr		1.800,00 kr
Michael kors ur sort Herre	2015	F/S	1.800,00 kr	1.100,00 kr		1.100,00 kr
Hugo Boss orange ur	2015	F/S	2.000,00 kr	1.100,00 kr		1.100,00 kr
Festina ur	2016	S	1.100,00 kr	900,00 kr		900,00 kr
Daniel Wellington ur	2017	S	1.500,00 kr	1.000,00 kr		1.000,00 kr
Seiko ur	2013	F/S	4.000,00 kr	1.500,00 kr		1.500,00 kr
Casio ur	2014	S	3.000,00 kr	1.200,00 kr		1.200,00 kr
Tommy Hilfiger ur	2013	S	2.100,00 kr	1.000,00 kr		1.000,00 kr
Guess ur	2016	F	1.300,00 kr	1.300,00 kr		1.300,00 kr
Urboks til 10stk ure	2016		1.500,00 kr			1.500,00 kr
Diverse parfumer + makeup + creme mm.	17 og 18	F	2.000,00 kr	1.500,00 kr		1.500,00 kr
Louis Vuitton rejsetaske brugt	2016	S	7.500,00 kr			1.000,00 kr
2 sports tasker dame & mand	2016		600,00 kr	600,00 kr		600,00 kr
Alt fitness/sport tøj + 3 par sportssko herre			4.000,00 kr	2.800,00 kr		2.800,00 kr
Bryllupssmykker mv:						
Damehalskæde 22 karat 63 gram		F/S				5.497,38 kr
Dame lang kæde 14 karat 73 gram		F/S				6.369,98 kr
Herre Halskæde 18 kart 30 gram		F/S				2.617,80 kr
Øreringe med vedhæng 14 karat 12 gram		F/S				1.047,12 kr
1 guldplade 18 karat 37 gram		F/S				3.228,62 kr
1 guldplade 18 karat 37 gram		F/S				3.228,62 kr
1 halskæde 14 karat 8 gram		F/S				698,08 kr
Guldarmbånd 14 karat 29 gram		F/S				2.430,54 kr
Guldarmbånd 14 karat 21 gram		F/S				1.832,46 kr
Damering 14 karat 8 gram		F/S				1.832,46 kr
Damering 14 karat 7 gram		F/S				610,82 kr

Damering 14 karat 7 gram		F/S				610,82 kr
Damering 14 karat 10 gram		F/S				872,60 kr
Små øreringe 14 karat 6 gram		F/S				523,56 kr
Ring med blå 14 karat 8 gram		F/S				698,08 kr
Damearmbånd 14 karat 18 gram		F/S				1.570,68 kr
2 gange armbånd 14 karat samlet 16 gram		F/S				1.396,16 kr
Eget arbejde skønnet til						1.890,00 kr
						- kr
Erstatning i alt						77.859,18 kr
Selvrisiko						1.000,00 kr
Opgjort til udbetaling						**76.859,18 kr**

Nævnet har endvidere fået forelagt billeder af smykkerne, hvor smykkerne ses enten i en æske, holdt i en hånd, eller mens de er i brug.

Af forsikringsbetingelserne P07-01 fremgår bl.a.:

"**7. Krav til dokumentation**
7.1 Kvitteringer mv.
For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at der er sket en skade, som er dækket af forsikringen. Dette indebærer eksempelvis, at du ved anmeldelse af en tyveriskade skal sandsynliggøre, at tyveri foreligger, idet glemte, tabte eller forlagte genstande ikke erstattes.

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

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi fastsætte erstatningen skønsmæssigt eller helt afvise at betale erstatning. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.
…
7.3 Genstande købt i udlandet
Er genstandene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis genstandene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter."

Ankenævnet *for* Forsikring

13. 92654

Nævnet udtaler:

Den 18/5 2018 anmeldte klageren et indbrud i sit hjem, hvor der var stjålet en række indbogenstande, herunder smykker. Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt 76.859,18 kr. i erstatning for indbogenstandene efter fradrag af selvrisiko.

Klageren ønsker, at selskabet erstatter smykkerne op til maksimumdækning på 100.000 kr. Han har anført, at han har dokumenteret sit krav med certifikater, billeder samt et kontoudtog fra sine familiemedlemmers konto, og at selskabet accepterede et certifikat som dokumentation for en herrering. Han har desuden anført, at smykkerne reelt har en værdi langt over 100.000 kr.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning og har henvist til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at Forsikring og Pension har vurderet, at de fremlagte certifikater ikke kan benyttes som dokumentation for køb af smykkerne, idet de ikke lever op til reglerne i de lande, hvor smykkerne er købt. Selskabet har desuden anført, at kontoudskriften ikke dokumenterer købet af smykkerne, idet denne viser en kontanthævning, men ikke et køb i en forretning. Selskabet har endelig anført, at smykkerne er opgjort skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation for smykkernes vægt og karat, samt at selskabet accepterede certifikatet for herreringen som dokumentation, før erklæringen fra Forsikring og Pension forelå.

Klageren har anført, at vurderingen bør ske "i et helhedsperspektiv og ikke ud fra enkelte elementer. Forstået på den måde, at undertegnet har ejet meget dyre smykker, og kan fremvise via andre smykker i form af ring, halskæde og enkelt armbånd som på dagen var båret af [ægtefælle] og undertegnet selv, hvilket vil fremvise at undertegnet har haft smykker af høj værdi og kvalitet. Taksator har bl.a. set hvor undertegnet bor samt i hvilken form for villa undertegnet bor i, hvorfor det bør medvirke i en helhed vurdering om hvorvidt undertegnet har ejet smykker af kvalitet og værdi, ligeledes har taksator set undertegnets forlovelsesring af 14 karat, samt [ægtefælles] 14 karat forlovelsesring".

14. 92654

I sit svar af 10/12 2018 ses selskabet ikke at have kommenteret på det af klageren anførte om hans formueforhold og karakteren af de øvrige smykker, som klageren ejer.

Af de fremlagte fotos af certifikaterne ses en håndskreven tekst med angivelse af vægt, pris og på nogle af certifikaterne også en angivelse af karat. På den anden side af kortet ses den pågældende guldsmeds logo.

Af vurderingen fra Forsikring og Pension fremgår det, at "Ingen af disse kan anses for at være tilstrækkelig dokumentation for køb af smykker. (Her snakker vi så slet ikke om indehav)". Herefter følger en forklaring af, at certifikaterne ikke lever op til reglerne i de pågældende lande de er købt, da der skal være angivelse af moms mv., hvorfor udstederen kan have skrevet det, han blev bedt om at skrive.

Af kontooversigten fra klagerens familiemedlemmers konto fremgår det, at der den 14/1 2016 blev overført 98.840 kr. til en anden konto.

Af selskabets erstatningsopgørelse fremgår det, at selskabet har udbetalt ca. 42.000 kr. for smykker.

Af selskabets mail til klageren af 3/7 2018 fremgår det, at "alle jeres smykker er opgjort skønsmæssigt ud fra en 8 karats betragtning, da vi ikke har noget der understøtter en højere karat eller den eksakte vægt. Skulle I kunne fremskaffe købskvitteringer, så genoptager vi gerne kravet vedr. smykkerne igen".

Af klagerens mail til selskabet af 3/7 2018 fremgår det, at "I forhold til smykkerne har vi familie i [landet] hvori smykkerne er købt, som hurtig kan udarbejde kvitteringerne på baggrund af at smykkeforretningen vil kunne genkende de fleste af smykkerne, eftersom de sælger store mængde guld på dagbasis".

15. 92654

Nævnet bemærker, at det i henhold til de almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 7.1.

Nævnet bemærker endvidere, at de fremlagte certifikater kun i begrænset omfang kan tillægges bevismæssig værdi, dels fordi de ikke viser, hvem der er retmæssig ejer af de pågældende smykker, dels fordi det må lægges til grund, at certifikaterne er udstedt i lande, hvor myndighederne stiller betydelige krav til de kvitteringer, der udstedes ved salg af smykker.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har bevist sit krav. Nævnet finder derfor, at selskabet har været berettiget til at fastsætte erstatningen for smykkerne skønsmæssigt.

Nævnet bemærker, at der ved en sådan skønsmæssig erstatningsfastsættelse må tages hensyn til samtlige relevante omstændigheder i sagen, og at eksempelvis fremlagte fotos må indgå i en sådan vurdering, herunder hvorvidt selskabet og/eller klageren via sagkyndige får en kvalificeret vurdering af de pågældende smykkers karat, vægt og værdi på baggrund af de fremlagte fotos. I en sådan skønsmæssig vurdering kan det ligeledes indgå, hvilke smykker og andre formueaktiver klageren i øvrigt kan dokumentere sit ejerskab af.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabets skøn ikke i fornødent omfang har taget hensyn til sagens samtlige omstændigheder. Nævnet bemærker, at selskabet – på det foreliggende faktuelle grundlag - ikke har været berettiget til at opgøre erstatningen for smykkerne udelukkende på baggrund af en antagelse om, at alle smykkerne var af 8 karat guld.

Nævnet finder herefter, at den skønsmæssige erstatning for smykkerne skal forhøjes med 30.000 kr.

16. 92654

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har fastsat erstatning for samtlige de af klageren angivne, stjålne smykker, og at antallet af stjålne smykker – efter nævnets vurdering – forekommer troværdig henset til sagens oplysninger.

Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at en del af de stjålne smykker var af højere kvalitet end 8 karat. Nævnet bemærker, at selskabet ikke ses at have forholdt sig til kvaliteten af de smykker, som klageren efter tyveriet forsat var i besiddelse af.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Aros Forsikring, skal udbetale yderligere 30.000 kr. til klageren i erstatning for smykkerne. Erstatning forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren før i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
formand