Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. november 2019 blev i sag nr. 93228:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 17/12 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Det drejer sig om dokumentation for stjålne genstande. Da jeg tegnede forsikringen blev der oplyst at bare de havde noteret grunden til hævelsen af særligt indbo altså at der var meget dyre mønter og store ædelsten var det ikke nødvendigt at få lavet en vurdering af mønter og certifikater på sten de troede da på deres kunder og billeder/auktionspapirer var rigelig dokumentation efter skaden kræver de netop både vurderinger og certifikater på mønter og ædelsten der blev yderlige sagt at samtalen ville blive optaget denne optagelse vil jeg gerne have fremlagt da den ville udrydde al tvivl om hvad og hvordan og på hvilke betingelser forsikringen blev tegnet den police jeg modtog fra selskabet læser jeg som en bekræftelse af hvad der blev aftalt i telefonen og kan ikke se nogen steder at der står noget om at der skal være certifikater eller vurdering på de dyre mønter.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Fuld erstatning for mine mønter og ædelsten."

Selskabet har den 7/1 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**2.0 indledning**
> Forsikringstageren har tegnet familieforsikring med vilkår nr. 1211 i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt efter et anmeldt dækningsberettigende indbrudstyveri, som fandt sted på klagerens bopæl den 26. december 2015. Selskabet har pga. manglende dokumentation for erstatningskravet fastsat en skønsmæssig erstatning.

3.0 kort sagsfremstilling
Klageren anmeldte den 28. december 2015, at der var sket et indbrud på klagerens bopæl. Da der var tale om et større erstatningskrav for bl.a. en omfattende mængde mønter og ædelsten undersøgte selskabets løsøretaksator sagen.

På baggrund af den af klageren fremlagte dokumentation blev der den 3. marts 2016 udfærdiget en vurdering af møntsamlingerne af …, Frimærker og mønter, Lauritz.com, … Sagen har også været undersøgt af selskabets efterforsker.

Den 5. december 2016 fremsendte løsøretaksatoren en opgørelse til klageren, hvorefter møntsamlingen blev erstattet med 40.000 kr. og ædelsten med 10.000 kr. Da klageren ikke var tilfreds med selskabets afgørelse, sendte han en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, der den 13. juli 2017 og 26. juni 2018 sendte svar til klageren.

4.0 bevisbyrde og dokumentation
Det er klageren, der har bevisbyrden for kravets størrelse, herunder for mønter og ædelstenes ægthed samt kvalitet. Selskabet gør gældende, at kravene til dokumentation stiger i takt med kravets størrelse.

Af 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.

5.0 selskabets vurdering
Selskabet har følgende bemærkninger til sagen:

5.1 ædelstene
Vedr. erstatningskravet for diverse ædelsten, har klageren fremlagt udskrift fra diverse auktioner på [en privat auktionsside], som han har 'vundet'. Dette kan ikke anses som dokumentation for kvaliteten eller ægtheden af de pågældende sten. Ligesom sådanne udskrifter heller ikke dokumenterer kravets størrelse, idet fx salgspriserne ikke fremgår. Selskabets efterforsker har efterspurgt købspriser, men klageren vil ikke dokumentere disse i form af kontoudtog, uagtet at sådanne kontoudtog kunne understøtte købet og dermed give en indikation på stenenes værdi. Endvidere foreligger der ikke dokumentation i form af vurderinger af de pågældende sten.

På baggrund af den meget sparsomme dokumentation, som klageren har fremlagt, de vundne budrunder (uden angivelse af salgspris), har selskabet forsøgt at få vurderet de pågældende ædelstene. Dette har imidlertid ikke været muligt.

Selskabet har derfor måtte opgøres erstatningen skønsmæssige ud fra priser på bl.a. [auktionssiden] med baggrund i den samlede karat. Selskabet må fastholdes, at der ikke er grundlag for at udbetale yderligere erstatning.

5.2 møntsamling

Selskabet har modtaget fotografier af mønterne samt nogle album. De optagne fotografier er ikke af særlig god kvalitet. Derudover har klageren henvist til nogle bestemte mønter i Sieg kataloget.

Klagerens køb af mønter er ikke understøttet af kontoudtog, der kan dokumentere, hvilken pris han har betalt for de pågældende mønter.

I forbindelse med sagens behandling har selskabet indhentet udtalelser fra henholdsvis [auktionshus] og [møntforretning] i … Til grund for deres vurdering ligger klagerens fotografier samt henvisninger til møntkataloget.

[Møntforretningen] har imidlertid ikke ønsket at lave en skriftlig udtalelse ud fra de fremlagte fotografier. [Auktionshuset] har udarbejdet en vurdering, som selskabet har taget udgangspunkt i ved vores skønnede erstatning på 40.000 kr.

Ved selskabets vurdering er der lagt vægt på, at der er tale om nogle meget sjældne mønter i ægte stand, mens der florerer et utal af forfalskninger. Dette gælder både 1 kronen og de to 1-ørerer. I relationen til 1 ørerne skal det bemærkes, at disse forhandles yderst sjældent. De foreviste fotografier af mønterne kan ikke anvendes til brug for prisfastsættelsen, idet billederne af mønterne er utydelige, eller mønterne er fotograferet på den 'forkerte' side.

For så vidt angår de romerske/græske mønter er disse forholdsvis almindelige, men [auktionshuset] bemærker, at stort set alt, hvad der er i omløb på bl.a. [den private auktionsside] ofte er nye forfalskninger. Det er usandsynligt, at ovenstående mønter kan være fundet i dødsbosamlinger, således som klageren har oplyst til vores efterforsker.

Klageren har ikke ønsket at oplyse præcist, hvordan han er kommet i besiddelse af diverse mønter, hvor de er købt, hvem der har ejet dem tidligere, og hvad klageren i givet fald har betalt for de forskellige mønter. Disse oplysninger kunne klageren understøtte af kontoudtog, der kan dokumentere betalingerne.

Klageren har henvist til nogle omtaler på internettet af en sælger, hvor klageren angiveligt skulle have købt mønter. Hertil skal det blot bemærkes, at sådanne oplysninger ikke er dokumentation for et erstatningskrav.

5.3 praksis

Selskabets afgørelse er i overensstemmelse med praksis. Selskabet henviser til Østre Landsrets dom omtalt i Forsikrings- og Erstatningsretlig Domssamling årgang 2001, side 33, der kort er omtalt således i et resume: 'Det måtte antages, at forsikringstager havde haft en betydelig frimærkesamling, der var blevet stjålet, men han havde ikke givet tilstrækkelige oplysninger til i tilstrækkeligt omfang at sandsynliggøre samlingens omfang og værdi på tyveritidspunktet'.

Selskabet henviser endvidere til fx kendelse nr. 89778, hvor der var tvist om værdien af en møntsamling og kravet var opgjort til 175.500 kr. I denne sag udtalte nævnet bl.a.: 'Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 7.6. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det usikre bevismæssige grundlag har fastsat erstatningen for mønt-

samlingen skønsmæssigt til 10.000 kr. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af boopgørelsen efter klagerens far, at boet blev sluttet som værende uden midler, og at der ikke fandtes indbo af økonomisk værdi'.

I aktuelle sag har klageren, som anført ikke ønsket at dokumentere anskaffelsen af de omhandlede mønter, herunder dokumentation for anskaffelsen. Henset til ovenstående kommentarer samt praksis fra Ankenævnet for Forsikring, kan vi ikke tilbyde at betale yderligere erstatning for mønterne.

5.4 rådgivning ved tegning af forsikringen
Klageren gør endelig gældende, at han ikke er blevet rådgivet korrekt i forbindelse medforsikringens tegning. Selskabet bestrider dette, og gør samtidig gældende, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at selskabet ikke skulle have rådgivet ham korrekt.

Det fremgår af forsikringsbetingelsers afsnit 1 og 6, hvilke krav selskabet stiller til dokumentation, herunder at det er en god idé, at man får udarbejdet en vurdering af værdifulde genstande.

Selskabet har ikke noteret noget om klagerens telefonsamtaler med selskabets kunderådgiver, hvorfor selskabet ikke kan konstatere, at klageren skulle have oplyst nærmere om en større møntsamling og ædelstene, og heller ikke i anden række, hvad han derefter skulle være blevet rådgivet omkring. Det er derfor ikke muligt at komme disse samtaler nærmere.

Uagtet dette bør klageren selv været bekendt med, at man ved neget værdifulde genstande bør sikre, sig, at man kan dokumentere værdien, f.eks. kan kontoudtog være med til at dokumentere, hvilken pris, man har givet for de pågældende genstande.

Dette har klageren også været bekendt, idet han anfører, at han grundet prisen har fravalgt at få udarbejdet vurderinger af mønt- og ædelstene samlingerne.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet, at klageren ikke har godtgjort, at han har krav på yderligere erstatning. Selskabet fastholder også, at det må komme klageren bevismæssigt til skade, at han ikke vil fremlægge kontoudtog, der kan dokumentere købet af hhv. ædelstene og mønter, ligesom han ikke vil oplyse købssted, navn på tidligere ejere samt hvordan han er kommet i besiddelse af de omhandlede mønter, hvoraf nogle af dem er meget sjældne.

Afslutningsvis kan det oplyses, at forsikringen trådte i kraft den 16. januar 2014. Selskabet er ikke i besiddelse af båndede samtaler med klageren."

Klageren har den 18/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Den medsendte diktafon er optagelse 4 og 7 med trygforsikring og resten er bare mig der prøver at finde ud af hvordan den virker jeg vil mene at disse samtaler bekræfter at der er stor forskel på om man tegner en forsikring eller om man skal bruge den. Jeg mener jeg får bekræftet der at det som kunde er umuligt at gennemskue at jeg i tilfælde af tyveri skal have vurderinger og certifikater fra fagfolk for at få mine mønter og ædelsten dækket som bliver krævet nu efter skaden havde jeg været klar over dette havde jeg selvfølgelig fået det lavet specielt på de store ædelsten og de dyre mønter så der ikke havde været et problem med at de ikke vil acceptere at jeg som amatør

har taget nogle billeder hjemme på spisebordet de så ikke vil acceptere som bevis på mønterne da kvaliteten er dårlig og de auktions resultater hvor jeg har købt ædelsten det er jo umuligt for mig at få det gjort nu efter skaden er sket"

Selskabet har den 13/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. de to telefonsamtaler
Selskabet fastholder, at klageren ikke på baggrund af de to optagne telefonsamtaler efter skaden den 26. december 2015 har godtgjort, at han ikke er blevet rådgivet korrekt af selskabet ved forsikringens tegning.

Det er min opfattelse, at klageren meget bevist forsøger at få det 'svar' frem, som han ønsker, og det er også tydeligt, at selskabets medarbejdere, uagtet dette, giver klageren korrekte svar. Det fremgår ikke af klagerens oplysninger, hvor mange samtaler han har haft med selskabet, hvor han har valgt ikke at fremlægge optagelserne!

Klageren har heller ikke ønsket at give selskabets medarbejdere oplysning om sin identitet. Særligt omkring optagelse '004' med en af selskabets medarbejdere (mand) kan det bemærkes, at samtalen i høj grad drejer sig om indtegning, forsikringssummer, og dermed (størrelsen) af en præmie. Der er ikke tale om en skadebehandler, der i forbindelse med drøftelser om klagerens skade giver et 'tilsagn', men derimod en 'salgsmedarbejder'. Den pågældende person anfører også, at der i skadetilfælde skal fremlægges dokumentation.

Særligt omkring optagelse '007' med en af selskabets medarbejdere (kvinde) kan det igen bemærkes, at klagen ikke vil give oplysninger om sin identitet. Det kan anføres, at medarbejderen meget korrekt oplyser om 'den frie bevisbedømmelse' … Dette budskab mener jeg den pågældende medarbejder fik redegjort for i samtalen med klageren, som svar på klagerens ledende spørgsmål og søgen efter bestemte svar.

De svar medarbejdere giver klageren, kan – som anført – ikke føre til, at klagere har godtgjort, at han – eller andre kunder i Tryg for den sags skyld – ikke skulle modtage korrekt rådgivning omring den 'frie bevisbedømmelse/vurdering'.

Vedr. klagerens fravalgt at få sin samling vurderet
Det forhold, at klageren – angiveligt fordi han fandt det for kostbart at få samlingen vurderet – har fravalgt at få den påståede større møntsamling vurderet kan under ingen omstændigheder bebrejdes selskabet. Klageren har selv ved sin beslutning sat sig i en bevismæssig vanskelig situation.

Vedr. sagen i øvrigt
Selskabet henviser til dom fra Østre Landsret omtalt i Forsikrings- og erstatningsretlig domssamling årgang 2001, side 33, der ligner aktuelle sag, og hvor man heller ikke kunne løfte bevisbyrden for, at man havde en – i dommen – frimærkesamling til en værdi af 'mindst 475.000 kr.' Selskabet fastholder i det hele sin vurdering.

Da klageren anfører, at han har været 'heldig/dygtig' til at finde mønter og sten i dødsboer, på loppemarkeder og lignende vil selskabet henvise til Østre Landsrets dom omtalt i Ugeskrift for

Retsvæsen årgang 1972, side 690/3, hvor man rejste krav om erstatning for et maleri af Paul Klee. I denne sag, hvad man også fået anført en værdi på sin police.

Ved indtegningen er det vigtigt, at den forsikringssøgende oplyser de korrekte værdier på sit indbo, således at man hverken bliver over- eller underforsikret, og dermed kan betale den korrekte præmie.

Imidlertid er fastsættelse af en sum på policen (hvis det ikke er en takseret police, jf. U1972B303), ikke udtryk for, at man også i en skadesituation kan få det beløb udbetalt. I en skadesituation skal man selvfølgelig kunne dokumentere, at det er et 'ægte arbejde af maleren Paul Klee' – også selv om man har fået anført en sum på sin policen.

Hvis klagerens ønske til en retstilstand skulle følges ville enhver kunne tegne en forsikring med en meget høj sum, og derefter – uden nogen dokumentation – kunne kræve dette beløb udbetalt, hvis man var uheldig og få en skade. Dette kan selvfølgelig ikke være tilfældet, og det er derfor klart, at man altid i en skadesituation skal kunne bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav."

Til dette har klageren den 4/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er glad for jeg ikke har slettet de andre samtaler på diktafonen så deres hentydninger om der er sorteret i samtalerne er nemt at tilbagevise da i har fået alle samtalerne tilsendt

Da jeg fik hævet forsikringen på særligt indbo i en telefon samtale meget liggende hvad jeg har optaget og sendt godt nok lidt mere specifik men det vil jeg aldrig kunne bevise da de ikke vil fremlægge den samtale hvor forsikringen blev tegnet selv om der blev sagt at samtalen blev optaget men ok derefter bliver der fremsendt en ny forsikringsaftale pr mail der står vigtigt tjek dækninger summer og om øvrige oplysninger passer (hvilket jeg læser som navn adresse tlf. mail osv.) jeg mener at den tilsendte forsikringsaftale er en bekræftelse af hvad der er aftalt i telefonen.

Jeg forstår stadig ikke hvorfor at selskabets sælgere ikke gør opmærksom på at hvis du vil ha de dyre ting dækket skal du få dem vurderet det er jo netop fordi at man som kunde mener at man har dyre ting man gerne vil ha forsikret og dækket i tilfælde af skade jeg mener jo netop at jeg har spurgt til krav om certifikater og vurderinger netop fordi jeg hævede min dækning så meget på særligt indbo men hvor vil de egentlig acceptere en vurdering fra da den eneste af ædelstenene jeg har en vurdering på er fra mit køb på [auktionshus] og den vil de ikke acceptere men de mener at vurdering på mønter fra [auktionshus] er i orden hvilket er forkert [auktionshuset] vil ikke lægge navn til siden regningen er sendt til hans frimærkefirma eller tar han sig betalt uden om [auktionshuset] det var en af de få ting jeg kunne se da jeg bad om aktindsigt i sagen.

Som lige skrevet er der nogle ting jeg ikke kan få til at passe. Regningen på 1700 kr for at få vurderet billeder auktionspapirer siegs kataloger jeg vil efter at ha talt med andre vurderingsfolk beregne at det er max 1 times arbejde der skal virkelig ske noget for at kunne vurdere flere hundrede billeder og ligeså mange auktions udklip men noget af det der undre mig ud over den meget korte tid er at det ikke er [auktionshuset] der får en regning på vurderingen men en lille frimærke handel i … eget af ham der er vurderingsmand i møntafd for [auktionshuset] er det fordi at der er nogen ved [auktionshuset] der ved at det er en umulig ting han har gang i man kan konstatere at mønterne er der men man kan umuligt sætte kvalitet på efter billeder derudover hvis han gør forsikringen opmærksom på at 1 øre 1881 er sjælden (hvilket jeg ikke mener da den er udgivet i

260000 stk) kunne han jo passende gøre opmærksom på at han tidligere havde solgt en 1 øre 1881 for mig tilbage i 2013 da jeg købte en flyttekasse fyldt med mange mønter og sedler fra dødsboer der var en blandt andet 1 øre 1881 der var i en bedre i kvalitet ind den jeg havde og derfor solgte da jeg fik en 1 øre der var bedre i samme kasse har jeg også fundet den 1kr sedel og den 5 kr sedel Grønland jeg har solgt der er ca 5 kendte af begge slags sedler så en mønt i 260000 eksemplarer eller for den sags skyld den 1 kr 1960 der også var der er jo alm i forhold til de grønlandske sedler der var i kassen.

Jeg betvivler lidt evner hos ham der skulle vurder mine mønter jeg med sender parpire på et køb fra auktion i … vurderet af ham med mønter han havde i hånden hans vurdering af lottet var 1200 kr jeg købte for 1550 kr og solgte 2 af mønterne for sammenlagt 15800 kr ikke så godt ramt jeg vil mene ret langt fra og det er absolut ikke eneste eksempel på hans evner der findes mange men ikke så grove eksempler som den her men hvor dygtig han er kan diskuteres.

Med hensyn til køb på [privat auktionsside] er mange af de mønter og næsten alle ædelsten købt på … af ham der hedder … han har … positive handler og … negative jeg har også købt en del mønter af ham der hedder … han har … positive handler og … negativ. Jeg ved godt det ikke beviser hverken ægthed eller kvalitet af de købte varer men det må gi en anelse om at deres varer er i orden eller havde klageraten nok været højre tryg skriver på et tidspunkt at prisen på ædelsten sætter de efter priser på [auktionssiden]

Jeg havde nogle meget store topaser et par på 52 karat og et par på 60 karat derudover en safir på over 37 karat og en på over 20 karat en på næsten 10 karat derudover en masse små sammenlagt 222 karat plus den diamant købt ved [auktionshuset] vurderet til 10000kr hvis de vil regne prisen på stenene ud uden at tage hensyn til størrelse på nogen måde bliver det efter hvad jeg kan regne ud der er en gennemsnitspris på små sten på [auktionssiden] på 200pr karat så laveste karatpris på sten er 200 kr x 222 karat =44400 + 1o 000 altså et resultat på 54400 kr og ikke 10000kr som tilbudt.

Men nu må jeg jo se hvad i kommer frem til men jeg vil stadig mene at selv om de finder et juridisk smuthul fordi at det som jeg fik besked på da jeg ringede til kvalitetsafdelingen at der er stor forskel på om du vil tegne eller om du vil bruge en forsikring hvilket jeg som kunde ikke kan forstå jeg tegner jo netop forsikringen fordi der er en mulighed for at shit happens og jeg skal bruge min forsikring så havde det virkelig været dejligt hvis de ville gøre opmærksom på at der skal bruges certifikater og vurderinger for at den forsikring og dækninger man har bedt spicielt om at få istædet for som jeg hører det i telefonsamtalerne at jeg ville være dækket uden certifikater og vurderinger der er jo ingen grund til at hæve forsikringen hvis den ikke dækker alligevel.

Jeg vil lige slutte med at komentere på hvor sjælne mønter og sedler jeg har solgt og hvorfor jeg ikke mener hvad pris jeg har givet på auktion de auktionspapirer der er sendt til forsikringen kan man se hvad der er købt af hvem og hvad kvalitet det eneste jeg har fjernet er hvad jeg har givet for lottet da det ikke altid har noget at gøre med værdien af det købte det er jo netop det der er godt ved auktioner frem for foretninger sjældne ting jeg har købt og solgt det sidste år 5 kr sedel færørene 1918 købt for 6800 kr solgt for 21000kr ingen kendte efter siegs katalog, 4 mark / 1 krone 1689 købt for 1450 kr solgt for 11500 kr står som RR (4-6 kendte) efter sieg, 1 kr sedel Grønland 1913 stor underskrift ifølge siegs 4 kendte, 50 kr 1928 ukendt underskrift kombi ifølge sieg katalog, 5 kr 1917 ukendt underskrift kombi på A serie ifølge siegs, 10 kr 1883 kun streger i siegs (ingen pris da sjældent eller aldrig handlet), de sidste 3 sedler er købt i størrer lot og kan derfor

> ikke give købspris, 5 kr sedel Grønland 1926 5 kendte ifølge siegs, de mønter som tryg mener er sjælne, 1 øre 1876 er udgivet i 1 483 000 stk, 1 øre 1881 er udgivet i 260 000 stk, 1 kr 1960 er der trykket mere ind 100 stk og mindst 50 er i omløb men ingen kender de nøjagtige tal de ovenover beskrevne 1 kr og 5 kr Grønland der samlet er kendt i 10 eksemplare kommer fra samme kasse som de mistede 1 øre 1881 og 1 kr 1960"

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 25/3 2019, 15/4 2019 og 30/4 2019. Sekretariatet har den 11/6 2019 bl.a. anmodet selskabet om:

> "Vi skal derfor bede om, at selskabet fremlægger den dokumentation, som ligger til grund for vurderingen fra [auktionshuset], herunder fotos, udskrift fra [privat auktionsside] og lignende."

Selskabet har den 5/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "I forlængelse af tidligere korrespondance, hvor der senest fra klageren er fremlagt diverse bilag, der skulle dokumentere rigtigheden og størrelsen af det fremsatte krav for møntsamlingen, skal selskabet hermed fremkomme med sine supplerende bemærkninger.
>
> Det fastholdes, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at han har krav på yderligere erstatning i sagen.
>
> De fremlagte bilag er så tvivlsom dokumentation, at det ikke kan godtgøre en yderligere erstatningsudbetaling. Selskabet har forsøgt at hjælpe klageren med at få vurderet værdien af de stjålne effekter, men det har ikke været muligt at fastsætte en større erstatning.
>
> Det skal til ankenævnets orientering anføres, at jeg ikke selv i besiddelse af det fremlagte fysiske materiale (heller ikke i kopi), hvorfor jeg skriver følgende uden at have set på materialet. Det anførte er skrevet ud fra oplysninger, som jeg har indhentet fra taksatoren, der netop har set på materialet, og drøftet dette med vurderingseksperterne.
>
> Selskabet gør således supplerende gældende, at klageren fx ikke har godtgjort, *at* han har købt en ægte 1 øre fra 1881 (til 24.000 kr. ifølge møntkataloget) for 325 kr. på [auktionshus]. Selskabet henviser igen til Paul Klee-dommen omtalt i UfR 1972.690/3.
>
> *At* klageren ved. 2 stk. 'gule' 1 kr. fra 1960 (en ægte mønt står til 60.000 kr. ifølge møntkataloget), selv har oplyst, at 'den ene er ægte, og den anden er falsk…'. Når klageren både har 'ægte' og 'falske' mønter i sin samling, vil dette i meget høj grad vanskeliggøre at få fastlagt kravet. Dette gælder uanset det af klageren anførte om vægten på mønterne. Omkring vægt på mønter gælder i øvrigt, at dem der vil forfalske mønter, også har metoder til at manipulere vægten for derved at snyde godtroende købere. Ved søgning på nette ses, at den omhandlede '1 krone' har en helt 'historie' knytte til sig. Hertil kommer, at klagerens fotografier af mønterne er 'uskarpe' og 'slørende', hvilket gør det vanskeligt at konstatere, hvad der er fotograferet. Da 1 kronen angiveligt 'aldrig' har været i cirkulation, kommer der ikke slid på mønten – slid som ellers gør detaljerne 'flade'. Tryg finder det således fx ikke godtgjort, at der er tale om ægte mønter.
>
> *At* klageren har rejst krav om kvalitet 01, men der er eksempler på mønter, som er har 'ir'-skader, og forsøgt renset. Dette har resulteret i farveforskelle. Af møntskalaen (som jeg forstår det 'M' til '3'), skulle mønte mere være 'i den anden ende af prisskalaen'.

At afkrydsning i Siegs møntkataloget ikke udgør nogen form for dokumentation.

Hvis der skulle fastsættes et højere erstatningsbeløb, ville det kræve en helt anden form for dokumentation, herunder at klageren faktisk fremlægge kopi af sine købsaftaler. Klageren har ikke ønsket at oplyst købspriser, da han ikke vil 'afsløre' en god handle. Hertil skal selskabet blot igen henvise til den ovenfor omtalt dom om Paul Klee-maleriet.

Det fastholdes, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning end den, der er fastsat af selskabet."

Klageren har den 12/8 209 til nævnet bl.a. anført:

"Hvordan kan man udtale sig i en sag hvor man ikke har set og gennemgået materialet men får en historie på 2-3 hånd og af hvilken grund skulle sagen udsættes yderlige grundet denne udtalelse da det jo bare er det samme som selskabet har sagt hele tiden altså bare en yderlige udtrækkelse af sagen"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder møntvurdering, taksators opgørelse, fysiske udklip, der tjener som dokumentationen i sagen, policen og forsikringsbetingelserne. Af policen fremgår bl.a.:

"

Standardsummer

Forsikringen har ingen øvre forsikringssum. Det betyder, at du ikke behøver at vurdere den samlede værdi af dine ting.
Men forsikringen har dog følgende begrænsninger:

		Maks. sum år 2014
Enkelte ting	Ting (ikke "Grupper af ting")	51.531 kr. pr. ting
	Penge og lignende	25.765 kr. pr. skade
	Cykler	12.367 kr. pr. cykel
Grupper af ting	Designmøbler (se "Ordforklaring"), i alt	103.062 kr. pr. skade
	Smykker, i alt	103.062 kr. pr. skade
	Guld og sølv, i alt	103.062 kr. pr. skade
	Pr. samling (se "Ordforklaring")	103.062 kr. pr. skade

...

Summer du har valgt

Grupper af ting	Samlinger udvidet til, i alt	309.186 kr. pr. skade
Tyveri uden for boligen	Sum ved tyveri uden for boligen	51.531 kr. pr. skade
	Begrænsningen gælder ikke for "Summer du har valgt" - se ovenfor.	

...

Samling

Har du mere end en ting inden for én af nedennævnte kategorier, er der tale om en samling:
- Frimærker og mønter
- Skulpturer
- Malerier
- Våben
- Bøger og kort (fx sø- og landkort)"

Af den dokumentation, som selskabet har fremlagt i fysisk form, ses mindre papirstykker med udskrift af diverse mails, udskrift fra auktionshuset og klagerens fotos af møntsamlingen.

Sekretariatet har hørt de fremlagte lydfiler af telefonsamtaler mellem klageren og selskabet, hvorfor klageren har ringet til selskabets salgsafdeling og spørger ind til kravene til dokumentation ved indtegning, og når man har en skade.

Af forsikringsbetingelserne 1211 fremgår 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.
>
> **Ting købt privat**
> Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 28/12 2015 et indbrud i sit hjem, hvorved der blandt andet blev stjålet en møntsamling og nogle ædelstene. Klageren kræver, at selskabet udbetaler fuld erstatning for møntsamlingen og ædelstenene. Han har anført, at selskabet i forbindelse med forhøjelse af forsikringssummen oplyste, at det ikke stillede krav om dokumentation i forbindelse med tyveri og lignende skader. Han har også anført, at der er fejl i vurderingerne indhentet af selskabet.

Selskabet har udbetalt i alt 84.307,30 kr. – herunder 40.000 kr. for møntsamlingen og 10.000 kr. ædelstene – men har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at de billeder, klageren har fremlagt, er utydelige, at en henvisning til et møntkatalog ikke er bevis for, at klageren har ejet de pågæl-

dende mønter, og at udskrifter fra en auktionsside heller ikke tjener som bevis. Selskabet har også anført, at klageren – ved at fremlægge to optagelser af telefonsamtaler med selskabet – ikke har bevist, at selskabet har rådgivet ham om, at der ikke er stillet krav om bevis i tilfælde af en skade.

Rådgivning

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det, at "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".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet i forbindelse med forhøjelse af forsikringssummen rådgav ham om, at det ikke var nødvendigt med dokumentation for kravet i forbindelse med en eventuel skade. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har stillet krav til klagerens dokumentation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forhøjelsen foregik telefonisk, og at klageren ikke har bevis for, hvad der blev drøftet under den konkrete samtale.

Nævnet har også lagt vægt på, at det må have formodningen imod sig, at selskabet har rådgivet om, at klageren i tilfælde af en skade ikke skulle dokumentere sit krav, da det er et grundlæggende princip i forsikringsretten, at forsikringstageren skal dokumentere sit krav.

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

12. 93228

Dokumentation for kravet

Spørgsmålet er herefter, om klageren har bevist, at den erstatning, som selskabet har fastsat, er for lav. Selskabet har fremlagt klagerens dokumentation for kravet i fysisk form. Dokumentationen består af flere mindre stykker papir med udskrifter af mails fra en auktionsside, udskrifter af mails fra et auktionshus, henvisninger i et møntkatalog og fotos.

Efter en gennemgang af sagen – herunder særligt de fysiske bilag fremlagt af selskabet – finder nævnet, at sagsoplysningen fra sagens parter er af en sådan karakter, at sagen ikke er egnet til at blive behandlet ved nævnet. Nævnet må derfor med henvisning til § 4, stk. 3, i nævnets vedtægter afstå fra at afgøre det spørgsmål, om klageren har dokumenteret sit krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings