Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 93446:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en familieforsikring. I klageskema af 18/2 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> P.g.a. mange smykker havde vi forhøjet forsikring og alarm installeret, og vi havde mange gange spurgt Alka, om de ville have dokumentation for vores mange smykker, men det var ikke nødvendigt. Vi havde bedt om at få den højeste smykkeforsikring, men det viser sig efterfølgende, at det har vi ikke fået.
> Ved et indbrud ultimo maj fik vi stjålet ALLE vores smykker (undtagen hvad vi havde på), en værdifuld Dupont-lighter og nogle andre ting.
> Mange af smykkerne var gamle og nogle var gaver. Vi har fotos af de fleste smykker, men eftersom det meste er købt i [udland], er der ingen kvitteringer.
> Mange smykker var købt hos den samme guldsmed, og vi havde ikke løbende fået certifikater. Da han så var ved at gå konkurs, bad vi ham om at lave certifikater på, hvad vi havde købt gennem årene hos ham. Disse og andre certifikater blev udleveret til Alka. Problemet jf. Alka er så, at der ikke er korrekte datoer på certifikaterne. Jeg har efterfølgende fået 'vores' guldsmeds partner til at attestere, hvad der er blevet købt. Denne guldsmed har skrevet direkte til Alka, han har ringet til dem, og han svarer gerne på spørgsmål.
> Vi har også kontaktet de andre guldsmede i byen for yderligere dokumentation for vores andre smykker. Bl.a. har jeg kontaktet den guldsmed, der har speciallavet et smykkesæt efter mit design for måske 20 år siden, og han har meddelt, hvad jeg skal betale i nutidskroner - det har jeg ikke mulighed for, når Alka erstatter med kr. 0!
> Vi har gjort alt hvad vi kunne, for at fremskaffe dokumentation. Jeg har heller ikke fået svar på, hvad Alka ellers forlanger, vi skal gøre.

Alka har fået adgang til en dropbox med billeder af smykkerne. Det tog lidt tid, da jeg ikke vidste, hvordan jeg skulle gøre det, og man bliver heller ikke så motiveret af gentagne gange at blive beskyldt for forsikringssvindel uden Alka dog fandt anledning til at anmelde os!
Vi har også købt nogle smykker på Lauritz.com og hér har Alka kun erstattet med hammerslagsprisen - ikke smykkets reelle værdi.
Først fik vi udbetalt kr. 169.076,00. Efter protester til Alka kom der yderligere kr. 30.924,00 og da så jeg klagede til Alkas klageinstans kom der yderligere kr. 75.000,00. Netop dette understreger, at Alkas vurdering fra start har været forkert og useriøs.
Det har ikke været muligt at få besvaret de kommentarer, jeg har til hver enkelt smykke.
[Klagerens partners] store halskæde og armbånd erstattes med kr. 0, selvom man kan se det på alle vores feriebilleder siden han købte det.
Dupont-lighteren købte jeg af en venindes far, og hun har attesteret, at jeg har købt en ny lighter. Alligevel erstattes kun med 1000 kr. og lighterens genanskaffelsesværdi er min. 7000 (hvis den overhovedet kan købes!).
Jeg har flere gange bedt om at få henvist, hvor jeg kan genanskaffe til erstatningsværdien uden at få svar på dette.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have erstatning for mine smykker, så jeg kan genanskaffe dem."

Selskabets advokat har i brev af 25/3 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsfremstilling**
Anmeldelse og indledende korrespondance
Klagerne er dækket af en indboforsikring med policenummer … tegnet i selskabet med virkning fra den 1. maj 2012. Den 27. september 2013 valgte klagerne at udvide dækningen for smykker til en sum på kr. 195.000, og med virkning fra den 5. januar 2017 blev denne sum igen forhøjet til kr. 400.000 for kategorien 'Guld, sølv, smykker m.m.', jf. bilag A.

Af alarmoplysninger fremgår, at klagernes tyverialarm blev aktiveret d. 29 maj 2018 klokken 01.31. Af anmeldelsesrapport fra … Politi af 31. maj 2018, jf. bilag B, fremgår under pkt. 'sagens genstand':

'INDBRUD I DØDSBO/UBEBOET RÆKKEHUS. Verisure meddelte, at der var gået en alarm fra stedet, og man på videoovervågning kunne se en person/sort skikkelse indenfor.'

Klager A forklarede umiddelbart efter indbruddet til politiet, at der ikke fast var personer, som boede i rækkehuset, men at klagerne brugte det sporadisk til ophold eller overnatning. Hun forklarede, at der var en del værdier og arvesmykker i huset, hvilket var baggrunden for, at alarmsystemet var blevet opsat.

Af alarmoplysningerne fremgår, at alarmen før indbruddet blev tilkoblet af klager B klokken 20.24 den 28. maj 2018. Dette skal sammenholdes med klager A's oplysninger til politiet om, at klager B senest var på adressen klokken 17.00 på sagen for indbruddet, hvilket bl.a. gav grundlag for en række spørgsmål fra selskabet.

Klagerne foretog i forlængelse heraf en elektronisk anmeldelse af indbruddet via selskabets hjemmeside den1. juni 2018, jf. bilag C. Klager havde således allerede ved anmeldelsen den 1. juni 2018 dvs. 3 dage efter indbruddet udarbejdet en 'Oversigt med bilag', da der var stjålet mange smykker. Den 4. juni 2018 udfyldte klagerne en fortegnelse over stjålne genstande, jf. bilag D,
…
I relation til smykkerne tilhørende klager B blev der i et excelark oplistet 16 forskellige smykkegenstande, der efter klagernes opfattelse androg en værdi svarende til kr. 286.400.

I relation til smykkerne tilhørende klager A blev der i et excelark oplistet 59 forskellige smykkegenstande, der efter klagernes opfattelse androg en værdi svarende til kr. 311.270. Det blev i forlængelse heraf angivet, at størstedelen af smykkerne er købt i [udland] hos '[butik 1]'.

Ved mail af 4. juni 2018 modtog selskabet ligeledes en håndskreven opgørelse over de effekter – udover smykkerne – der skulle være blevet stjålet ved indbruddet samt udskrifter vedrørende køb af genstande fra Lauritz.com og 11 sider med indscannede fotos, hvorpå der ligeledes var noteret numre med henvisning til opgørelsen af de stjålne smykker, jf. bilag E.

Den 5. juli 2018 oplyste klagerne, at billederne primært var taget under ferieophold i [udland]. Om baggrunden for optagelse af de opstillede billeder af smykkerne forklarede klagerne, at der 'ikke var en speciel årsag' men at forsikringen måske på et tidspunkt ville have billeder af smykkerne.

Efter anmodning modtog selskabet den 12. juli 2018 adgang til en Dropbox oprettet af klagerne, hvor det originale billedmateriale var tilgængeligt. Det kunne konstateres, at der fremgik 125 billeder, hvoraf 13 var skærmprint af billeder af Lauritz.com-auktioner samt et billede af priser på en Dupont lighter svarende til den, der blev anmeldt stjålet under tyveriet.

Motivet på størstedelen af de fremsendte fotos var opstillede billeder af smykker. Hertil er der tale om en række billeder, hvor klagerne fremgår, mens de ses at bære forskellige smykkedele, jf. bilag F.

Ved en gennemgang af de tilgængelige billeders metadata kunne selskabet konstatere, at flere af billederne var taget før smykkerne ifølge det klagerne oplyste skulle være købt.

<u>Selskabets undersøgelser i [udland]</u>
Grundet sagens omfang og det forhold, at den fremsendte dokumentation for besiddelse af smykkerne i et væsentligt omfang bestod af feriebilleder fra [udland] samt certifikater fra [udenlandske] guldsmede, anmodede selskabet Forsikring & Pensions …-kontor om at foretage undersøgelser i [udland], herunder særligt med fokus på [butik 1] …, hvor langt hovedparten af smykkerne skulle være købt.

…-kontorets rapport af 26. juli 2018, vedlægges som bilag G.

Af rapporten fremgår bl.a., at [butik 1] åbnede som guldsmedeforretning den 8. januar 2001, men at forretningen nu er lukket, og ejeren [butiksejer 1] er flyttet fra [udland] til [udland 2], hvor han tilsyneladende arbejder som guldsmed. Årsagen hertil var angiveligt på grund af 'uoverensstemmelser' med personer i [udland].

Det kunne ligeledes konstateres, at klagerne var bekendte med [butiksejer 1] og at de igennem en periode på 15-18 år kontinuerligt har købt smykker i dennes forretning.

På baggrund af ...-kontorets undersøgelser kunne det ligeledes konstateres, at det er [butiksejer 1], der har udfærdiget certifikaterne med nr. 9707 til 9720 samt 9723, 9724, 9726 til 9734, 9736, 9737, 9739 til 9748.

For så vidt angår pkt. 11 på klager B's opgørelse over mistede smykker havde [butiksejer 2], der er ejer af guldsmedeforretningen [butik 2] over for ...-kontorets konsulent i [udland] oplyst, at det pågældende Renoir ur har en værdi på kr. 10.000.

Vedrørende den ring, der blev købt hos [butik 3] – smykke nr. 10 - så havde guldsmeden hertil bekræftet, at klager B købte denne ring i maj 2018, og han fortalte ligeledes, at ringen blev købt for kr. 16.500 ved kontant betaling. Tilsvarende skulle [butik 4] have bekræftet, at smykke nr. 39 (ring) var blevet købt af klager B i maj 2018, og han fortalte ligeledes, at ringen blev købt for kr. 15.000 ved kontant betaling.

Endelig kunne guldsmeden [butik 5] vedrørende smykke nr. 9 bekræfte, at denne ring var købt af klager B i maj 2018. Han fortalte ligeledes, at ringen – der skulle være blevet lavet 'custom made' til klager B og med dennes initialer præget i ringen blev købt for kr. 12.000 ved kontant betaling. Guldsmeden forklarede imidlertid videre, at dele af denne betaling skete med brugt restguld, som [klagerens partner] havde købt i andre guldsmedebutikker i nærheden.

Vedrørende brugen af certifikater som dokumentation for værdien af de pågældende smykker blev det af ...-kontorets konsulent oplyst, at certifikaterne sendes fra producenten af de konkrete smykker til den pågældende guldsmedeforretning. Certifikaterne udleveres herefter til køberen efter købets afslutning. De pågældende certifikater består af to dele, hvor den første del udfyldes af guldsmeden, hvor produktet angives med købsdato, vægt og købspris. Den anden del af certifikatet udfyldes af forbrugeren og angår dennes oplysninger så som navn, nationalitet og kontaktoplysninger.

...-kontorets konsulent konkluderede, at flere guldsmedeforretninger benytter disse certifikater som 'erstatning' for kvitteringer for på denne måde at undgå, at kunden udover kontantprisen ligeledes pålægges skat/moms af det pågældende beløb. På denne baggrund blev det oplyst, at den på certifikaterne angivne pris ikke har nogen juridisk/bevismæssig værdi, da det reelt står guldsmeden frit for, hvilken pris der angives, herunder om prisen angives som den reelle kontantpris, eller prisen inkl. skatter/moms.

I forlængelse heraf skal det fremhæves, at klagerne har oplyst, at certifikaterne alle er blevet udfærdiget på klagernes foranledning i 2016 og ikke i forbindelse med erhvervelsen af de enkelte smykker.

Klagerne har over for selskabet endvidere oplyst, at samtlige af klager B's smykker er købt efter 2011 i [udland] – med undtagelse af de smykker, han har købt på Lauritz.com. Det er ligeledes oplyst, at klager A's smykker alle – med undtagelse af hendes køb på Lauritz.com – er foretaget i [udland] efter 1991. Klagerne har i forlængelse heraf oplyst, at guldkøbene i [udland] er sket til en pris, der er væsentlig lavere, end hvis købene havde været foretaget i Danmark, hvortil kommer,

at klagerne – efter det oplyste – grundet deres bekendtskab med indehaveren af [butik 1] har kunnet købe guldsmykkerne til 'vennepris'.

Selskabets udbetalinger og korrespodancen med klager herom.
Efter modtagelse af ...-kontorets rapport gjorde selskabet ved brev af 15. august 2018, jf. bilag H, klagerne opmærksom på nogle uoverensstemmelser i klagernes opgørelse samt anmodede om yderligere oplysninger. Selskabet gjorde således klagerne opmærksom på, at smykke nr. 2 (panter-vedhæng) ifølge klagernes opgørelse skulle være købt hos guldsmeden [butik 1] i [udland] til kr. 12.000, jf. tillige certifikat nr. 9740, men at det efter en gennemgang af samme opgørelse kunne konstateres, at det samme smykke tilsyneladende også syntes at være købt hos Lauritz.com den 13. februar 2014 for kr. 10.176,39.

Selskabet havde endvidere en række spørgsmål til enkelte af de stjålne genstande og anmodede i forlængelse heraf i brevet af 15. august 2018 om klagernes fremsendelse af det originale Excel-dokument, som klagernes erstatningsopgørelse var blevet udfærdiget i.

Hertil oplyste klagerne ved mail af 16. august 2018, jf. bilag I, at smykke nr. 2 ganske rigtigt var købt hos Lauritz.com den 13. februar 2014, hvorefter klagerne havde fået vurderet smykket hos [butik 1] i 2016 og fået lavet et certifikat i overensstemmelse hermed.

Klagerne oplyste ligeledes, at smykke nr. 5 var blevet benyttet som delbetaling ved købet af smykke nr. 9 i [udland], hvorfor smykke nr. 5 ved en fejl var medtaget i klagernes erstatningsopgørelse.

Den 7. september 2018 meddelte selskabet, at det anmeldte indbrud kunne anerkendes som en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og udbetalte i forlængelse heraf erstatning svarende til kr. 169.076 fratrukket kr. 20.000 svarende til det allerede udbetalte acontobeløb, jf. bilag J.

Klagerne påklagede samme dag og igen den 10. september 2018 selskabets afgørelse. Klagerne fremsendte herefter den 13. september 2018 en mail med et foto af en håndskrevet seddel, hvorpå '[butik 6]' angiveligt bekræfter at have solgt klagerne smykke nr. 63-65 (bamsesættet), og at dette koster EUR 7.800, jf. bilag K.

Selskabet fik også den 13. september 2018 fremsendt en mail fra mailadressen …, som øjensynligt tilhører en [butik 1]-guldsmed, hvori der er en længere række af smykkegenstande samt opgørelse heraf, jf. bilag L, hvorefter det er angivet, at:

'[Klageren] bought this jewellery…
…
They have bought all this jewellery between 2013 and 2016.
They spend in [butik 1] jewellery almost 402.000 DKK. And I should say they are very good and trustable people.
They also bought some more jewllery in the kusadasi/[udland]'

Klagerne fremsendte den 17. september 2018 uddybende bemærkninger til klagernes indsigelse mod selskabets opgørelse, jf. **bilag M**.

Den 19. september 2018 videresendte klagerne en mail modtaget fra en [sælgerens datter], der bekræftede, at hun i sommeren 2017 solgte en Dupont Laque de Chile lighter nr. 45290 til klagerne, jf. bilag N.

Ved brev af 12. oktober 2018 , jf. bilag O, besvarede selskabet klagernes indsigelser.

I brevet gennemgik selskabet udførligt de forskellige forhold i sagen i relation til den af klagerne fremsendte dokumentation samt selskabets vurdering af bevisværdien af de fremsendte certifikater fra guldsmeden [butik 1] i [udland] og de oplysninger om kontantbetalinger, der i øvrigt var tilgået selskabet i sagen samt endeligt selskabets vurdering af de mange fotos, som klagerne havde fremsendt. Selskabet fastholdt i brevet sammenfattende, at klagerne ikke i tilstrækkelig grad havde dokumenteret, at der var krav på yderligere erstatning som følge af indbrudstyveriet.

Selskabet udbetalte imidlertid yderligere erstatning med kr. 30.924 i forsøget på at finde en mindelig løsning på sagen, således at den samlede erstatning udbetalt til klagerne udgjorde kr. 200.000. Der var ikke i brevet taget særskilt stilling til de enkelte genstande.

Klagerne besvarede selskabets brev ved mail af 23. oktober 2018, jf. bilag P, hvor klagerne overordnet fastholdt kravet om betaling i henhold til den af klagerne fremsendte opgørelse. Klagerne havde ligeledes vedhæftet en opgørelse over de stjålne smykker samt indsat kommentarer til selskabets afvisning.

Selskabet besvarede denne henvendelse den 26. oktober 2018, jf. bilag Q, hvor man over for klagerne bl.a. fremhævede, at klagerne – trods anmodning herom – ikke havde ønsket at fremsende det originale Excel dokument, hvori klagerne havde foretaget deres opgørelse af kravet.

Der blev samtidigt foretaget en oplistning af genstandene i klagernes skema over genstande, herunder med en redegørelse for den vurdering, som selskabet havde fået indhentet fra en guldsmed, og de smykker, hvor selskabet som følge af forskellige omstændigheder stillede skærpede krav til dokumentationen og som følge heraf ikke ville yde erstatning for en række genstande.

Klagerne rettede herefter henvendelse til selskabets kundeklagefunktion den 12. november 2018, jf. bilag R, idet klagerne fortsat ikke var tilfredse med selskabets afgørelse.

Klagen blev behandlet af selskabets klageansvarlige, der den 18. december 2018 meddelte klagerne, at den klageansvarlige var enig i selskabets vurdering af den fremsendte dokumentation for de anmeldte stjålne genstande, hvoraf flere genstande var særdeles værdifulde, og redegjorde for de krav til dokumentation, der stilles i forsikringsbetingelserne samt i praksis, særligt når der er tale om værdifulde genstande/smykker sammenholdt med den af klagerne fremsendte dokumentation, jf. bilag S.

Den klageansvarlige angav dog, at henset til den tvivl, der altid vil være ved skønsmæssige opgørelser af erstatninger – var det den klageansvarliges indstilling, at der burde tilbydes klagerne yderligere kr. 75.000 i erstatning således, at klagernes samlede erstatning herefter kunne opgøres til kr. 275.000.

Klagerne fremsendte deres bemærkninger til selskabet allerede samme dag, jf. bilag T, og meddelte, at de herefter ville indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, idet klagerne ikke var til-

fredse med det yderligere beløb på kr. 75.000, og bl.a. klagede over, at det ikke var specificeret, hvilke genstande dette dækkede over.

Selskabets stillingtagen til de enkelte 'grupper' af genstande
Til klagernes indsigelser vedrørende de enkelte genstande, bemærker selskabet følgende, idet bemærkes, at når der nedenfor henvises til smykkets nr. sker dette med henvisning til fortegnelse/oversigt fremsendt af klager af 4. juni 2018.

Nr. 1 - Lighter, mrk. Dupont
Klagerne har anført, at genanskaffelsesprisen for den pågældende lighter andrager kr. 7.000. Klagerne har som dokumentation herfor fremlagt en mail, hvori personen, der angiveligt solgte den pågældende lighter til klagerne, indestår for salget heraf uden dog at bekræfte, til hvilken pris salget skete. Klagerne har henvist til, at en tilsvarende lighter – efter deres opfattelse – koster EUR 795 på st-dupont.com.

Selskabet bemærker hertil, at der ikke er fremlagt tilstrækkelig dokumentation for, at der var tale om en ny lighter af det pågældende mærke eller anden behørig dokumentation for lighterens værdi. Det bemærkes hertil, at der ikke er fremlagt nogen kvittering for sælgerens køb af lighteren til dokumentation af værdien samt at sælgeren ikke over for klagerne har bekræftet lighterens salgspris. I forlængelse heraf er det selskabets opfattelse, at der ikke er fremlagt tilstrækkelig dokumentation for den af klagerne påståede genanskaffelsespris, hvorfor selskabet er berettiget til at foretage en skønsmæssig opgørelse af lighterens værdi, hvilken efter selskabets opfattelse kan opgøres til kr. 1.000.

Nr. 1 Ring – m. græsk mønster, nr. 3 Ring m. blå safir og diamanter på række, nr. 6 vendbar ring med diamanter og safirer, nr. 8 Halskæde + armbånd med 9 diamanter, nr. 11 Pierre Renoir ur, nr. 17 omega halskæde, nr. 19 armbånd med pink safirer, nr. 20 armbånd med opaler og safirer, nr. 23 Tennisarmbånd med ametyster, nr. 24 Tennisarmbånd med rubiner og hvide safirer, nr. 26 armring (hul) bambusmønster, nr. 27 armring klassisk mønster, nr. 31 bredt armbånd, rosa, gul og rød, nr. 43 Ring criss/cross med sten i kanterne, nr. 49 ring med bambusmønster, nr. 51 ring med diamanter, nr. 56 ring, 4 strenge med 4 safirer, nr. 59 ring 1 rubin og flere safirer, nr. 64 speciallavet collier,

I relation til disse smykker har klagerne gjort gældende, at klagerne har været ejere af de pågældende smykkegenstande, og har anført, at smykkerne har en samlet genanskaffelsesværdi på kr. 336.320.

Det er selskabets opfattelse, at klagerne ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at klagerne har været i besiddelse af de pågældende smykker på tidspunktet for det anmeldte indbrud, og – subsidiært – at klagerne ikke har sandsynliggjort den påståede værdi af smykkerne.
…
Klager har ikke kunnet fremlægge originale kvitteringer eller certifikater fra den guldsmedeforretning, hvor de pågældende smykker er købt, ligesom der ikke foreligger dokumentation for f.eks. hævninger fra en bankkonto i forbindelse med betaling for smykkerne, eller tolddeklaration ved indførelse i Danmark. Samtidig har selskabet ved gennemgang af de af klagerne fremsendte billeder kunnet konstatere, at der i billedernes metadata er uoverensstemmelse mellem datoen for, hvornår de pågældende billeder blev taget sammenholdt med tidspunkt for, hvornår klagerne efter det oplyste købte de pågældende smykker.

I tillæg hertil bemærker selskabet de af klager fremsendte certifikater for at kunne anses som 'originale' skal være udfærdiget på tidspunktet for købet af det konkrete smykke, hvilket ikke er tilfældet, idet certifikaterne i denne sag er udfærdiget på klagers begæring uafhængigt af købet.

Det gør i den forbindelse ikke nogen forskel for selskabets vurdering af dokumentationsværdien – eller mangel på samme - at guldsmeden efterfølgende via e-mail har bekræftet at have solgt smykkerne til klagerne.

Selskabet finder dog anledning til at fremhæve, at det findes særdeles bemærkelsesværdigt, at klager B ved købet af smykke nr. 8 – hvis værdi af klagerne er anslået til kr. 100.000 – i givet fald måtte have medbragt et så stort kontant beløb til [udland] uden at der foreligger nogen dokumentation herfor.

På denne baggrund fastholder selskabet afvisningen af at erstatte de pågældende smykker.

Nr. 2 Panter vedhæng, nr. 25 armbånd, bredt satineret, nr. 32 flexarmbånd i rosa/rødhvid, nr. 36 cocktailring med 3 store sten + 50 små brillanter, nr. 40 Pandora ring med rød sten, nr. 41 Pandora ring med grøn sten, nr. 55 ring med tråde på tværs, nr. 62 smykkesæt pantere, ring + ørestikker, nr. 68 vedhæng. Snegl med granat, nr. 69 vedhæng. Hund med røgkvartz, nr. 72 ørestikker, klassiske

I relation til disse smykker har klagerne gjort gældende, at klagerne har været ejere af de pågældende smykker, og har dertil gjort gældende, at smykkerne har en samlet genanskaffelsesværdi svarende til kr. 62.200.

Det er selskabets opfattelse, at klagerne ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at de pågældende smykker har haft den værdi, som er opgjort af klagerne. Selskabet har i første omgang udbetalt erstatning svarende til kr. 36.410 for disse smykker, jf. dog nærmere nedenfor.

Nr. 4 ring med stor rubin i midten og små rækker i siden, nr. 7 ring med stor diamant i center, nr. 10 ring med firkanter mønster af 4 store diamanter, nr. 13 ørering, Bulgari, nr. 14 øreringe, vendbare, nr. 18 armbånd med 3 rubiner, nr. 21 armbånd græsk mønster, nr. 22 armbånd med farvede stene, nr. 28 fast armring mat/blank 2 mm bred – elegance, nr. 29 fast armring glat 2 mm bred – elegance, nr. 33 murstensarmbånd med sten – elegance, nr. 34 kraftig ankelkæde, græsk mønster, nr. 39 Ole Lynggaard fletring, nr. 42 ring – 3 dele rød/hvid, nr. 44 ring græsk agtigt mønster, nr. 45 ring hvide/sort sten, nr. 50 ring blandede halvædelsten, nr. 53 ring med stor blå sten, 54 ring med to rækker sten, en med safir og en med rubin, nr. 58 spinkel ring med opal, nr. 61 ring. Criss/cross sorte/hvide sten, nr. 63 speciallavet armbånd, nr. 65 speciallavet øreringe, nr. 70 øreringe med opaler og safirer, nr. 75 ring mat med sten,

Klagerne har opgjort et samlet erstatningskrav for disse genstande/smykker på kr. 141.716. Selskabet har for disse genstande udbetalt kr. 80.060, idet selskabet ikke i tilstrækkeligt omfang har fundet den af klager angivne værdi for sandsynliggjort, jf. dog nærmere nedenfor

Selskabets sammenfattende stillingtagen til klagen

Efter en gennemgang af klagen og efter en gennemgang af sagens ganske omfattende dokumenter mv., så fastholder selskabet, at selskabet med den ydede erstatning på i alt kr. 275.000 i an-

ledning af det anmeldte indbrud har opfyldt sin erstatningspligt, idet klagerne ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at klagerne har krav på yderligere erstatning.
…
Det påhviler således klagerne at dokumentere, at de har været ejere af de pågældende smykker, og at smykkerne var i klagernes besiddelse på gerningstidspunktet – herunder skal klagerne bl.a. for så vidt angår smykker kunne fremlægge original kvittering eller certifikat – samt genstandenes værdi.

Selskabet har anerkendt, at der har fundet et dækningsberettiget indbrud sted, og spørgsmålet er således alene, om klagerne har løftet bevisbyrden for, at de er berettiget til yderligere erstatning.

I den forbindelse skal selskabet fremhæve, at det – i henhold til retspraksis og ankenævnspraksis – er forsikringstager, der bærer bevisbyrden for det påståede krav, og at denne bevisbyrde skærpes (dvs. et skærpet krav til dokumentation), des højere krav på erstatning, der fremsættes mod selskabet. Dette gælder i særdeleshed, når der fremsættes krav om dyre enkeltgenstande som i den foreliggende sag, hvor det må fordres, at klager for at løfte sin bevisbyrde for ejerskab/besiddelse skal dokumentere dette ved fremlæggelse af originale kvitteringer, kontoudtog m.v.

I nærværende sag har klagerne i det væsentligste fremlagt 'dokumentation' for de anmeldte stjålne smykker, i form af (mange) fotos og certifikater udstedt ofte lang tid efter de angivne køb af smykket. Det kan i tillæg hertil konstateres, at smykkerne skulle være købt mod kontant betaling (uden dokumentation for samtidig hævninger af kontanter eller omveksling af kontanter før afrejsen) og uden udstedelse af kvittering eller (tidstro) certifikat for smykkernes værdi eller kvalitet på købstidspunkt.

Under disse omstændigheder er klagernes beviskrav – kravet til dokumentation – ikke opfyldt, og klagerne har således ikke sandsynliggjort/dokumenteret at have været i besiddelse af smykker/genstande ved det anmeldte indbrud svarende til et beløb, der overstiger den af selskabets skønsmæssigt opgjorte og udbetalte erstatning på i alt kr. 275.000.

Selskabet fastholder således også for Ankenævnet, at den samlede erstatning svarende til kr. 275.000 er udtryk for en – efter selskabets opfattelse – kulant opgjort erstatning, når henses til den af klagerne fremlagte dokumentation, som i det væsentligste består af feriebilleder, opstillede billeder og certifikater (udstedt efter det angivne køb af smykkerne), hvorfor klagen ikke giver selskabet anledning til at revurdere sagen."

Klageren har i brev af 15/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Årsagen til at vi først i januar 2018 fik udvidet med forsikringsdækningen for smykker til den højest mulige skyldes, at vi først da fik installeret den af Alka Forsikring påkrævede alarm …

Umiddelbart efter indbruddet forklarede jeg til politiet, at den seneste måned havde vi ikke boet i lejligheden dels fordi vi lige var kommet hjem fra to ugers ferie, og dels fordi vi den 26. april havde fundet min mor død, og siden da havde vi opholdt os i hendes hus, da vi skulle passe hendes dyr og hestepension. Dette hus (…) ligger ca. 3 minutters gang fra lejligheden, men vi var jævnligt i lejligheden for at hente bl.a. tøj.

Eftersom jeg blev vækket af alarmen midt om natten, er det muligt, at jeg ikke lige har haft styr på, hvornår [klagerens partner] senest havde været i lejligheden. Jeg havde heller ikke overblik over, hvilke smykker, der manglede; men det er kommet efterhånden, når jeg har kigget på diverse fotos og certifikater.

Indbruddet var den 29. maj 2018, og jeg var af den opfattelse, at det var vigtigt at der hurtigt blev indsendt en opgørelse over de stjålne effekter, så jeg brugte et par aftener på at lave en grundig opgørelse med så meget dokumentation som muligt; men det virker som om Alka synes det er mistænkeligt!
…
Smykker købt hos [butik 1] i [udland]
Vi har gennem mange år købt guldsmykker hver gang vi var på ferie i [udland]. Oftest købte vi af [butiksejer 1] hos [butik 1], da vi havde tillid til ham.

Ingen af os har bekymret os om at få certifikater, når vi købte smykker, for [butiksejer 1] sagde, at hvis vi nogensinde mistede smykker ved et indbrud, kunne vi kontakte ham, og så kunne han via sine optegnelser se, hvilke smykker vi havde købt til hvilke beløb, og så kunne han dokumentere det overfor forsikringsselskabet. Det havde han gjort for nogle af vores bekendte, der havde indbrud for mange år siden, og det havde ikke givet problemer.

Nu er problemet så, at [butiksejer 1] skylder så mange penge i [udland], at han er udvandret til [udland 2], og vi kan ikke få kontakt til ham eller hans optegnelser.

Da vi sidst så [butiksejer 1] i [butik 1], var de ved at lukke forretningen, og derfor fik vi ham til at lave certifikater på alle vores smykker. Dette er årsagen til de fortløbne numre på certifikaterne og de upræcise datoer, da det er efter min hukommelse.

Vi har fra start fortalt dette til forsikringsselskabet, så der er intet fordækt der.

Når nu forsikringsselskabet ikke ville godtage certifikater som dokumentation, har jeg kontaktet …, der har været partner med [butiksejer 1], og faktisk har udleveret mange af smykkerne til mig. … har talt med … fra Alka OG han har fremsendt en oversigt over hvilke smykker, der er købet hos [butik 1] gennem årene.

Dokumentation for køb af smykker
Som forsikringsselskabet selv anfører, så har …-kontoret konkluderet, at flere [udenlandske] guldsmedeforretninger benytter certifikater som erstatning for kvitteringer. Vi har ikke været klar over, at certifikaterne ikke har nogen juridisk/bevismæssig værdi, og har således været i god tro.

Eftersom de fleste smykker er købt med kontante danske kroner, foreligger der naturligvis ikke dokumentation for hævninger fra en bankkonto, da kontanterne er medbragt fra Danmark. Jeg sparede altid kontanter, så jeg kunne tage dem med på ferie. [Klagerens partner] hæver altid alt fra sin bankkonto, så han bruger i det daglige kontanter og lægger kontanter til side for ferier, og min mor (der som regel var med til [udland]) brugte aldrig Visa, og medbragte altid kontanter.

Jeg har gennem årene også købt smykker fra [butik 6], men har aldrig fået kvitteringer eller certifikater.

Da vi var i [udland] i september 2018 lavede jeg en håndskrevet liste over, hvad jeg havde købt hos [butik 6], og den liste har ejeren attesteret.

Det er også [butik 6], der har lavet mit bamsesæt, der er kendt af stort set alle guldsmede i …, [udland] OG alle mine bekendte, da det er meget specielt og et unika (mit eget design). Hvis dette skal genskabes, vil det jf. [butik 6] koste 7.600 €.

Jeg kan sikkert finde nogle meget gamle analoge billeder af bamsesættet, hvis det forlanges.

Jeg har ingen dokumentation for købet af bamserne. Det er ikke købt samlet, men øreringene er mere end 20 år gamle, og der gik nogle år før jeg fik fremstillet armbåndet, og et par år herefter fik jeg collieret i gave fra min mors eks-kæreste. Alt sammen før digitalkameraer og kameratelefoner.

Dupont-lighter er købt via [sælgerens datter] i sommeren 2017, da jeg gav den som julegave til [klagerens partner] og selvfølgelig giver jeg ikke en brugt lighter som gave!

[Sælgerens datter] har skriftligt bekræftet salg af lighteren, vi har stadig den originale æske m.v. og garantibevis er afleveret til Alka.

Da jeg fremsendte dokumentation for købet, spurgte jeg forsikringsselskabet, om de skulle bruge yderligere dokumentation, men det har de aldrig svaret på.

Eftersom der skal erstattes med genanskaffelsesværdi, er købsprisen vel irrelevant?

Den angivne genanskaffelsespris er IKKE bare 'efter vores opfattelse', men det er den pris, jeg har kunne finde på en ny Dupont Laque de Chine i rød.

Forsikringsselskabet påstår, at der ikke er behørig dokumentation for lighterens værdi. Jeg har søgt på internettet og fremsendt den pris, jeg har fundet. Jeg ved desværre ikke, hvad jeg ellers kan gøre.

Forsikringsselskabet har skønnet værdien til 1000 kr. - det kan man ikke engang købe en gammel, ridset og defekt lighter for! Jeg forventer, at den skønnede værdi kan dokumenteres….

Smykker, der ikke ydes erstatning for

…

For ID 6-56 har … fra [butik 1] skriftligt bekræftet købet overfor … fra Alka, der foreligger [butik 1]-certifikater og flere fotos.

ID 13 guldkæde og armbånd med diamanter. Oprindeligt købte [klagerens partner] en mindre kæde. Hvert år har han så byttet denne til en større/tungere udgave og givet et yderligere kontantbeløb. På den måde er købsprisen gennem årene løbet op i 100.000.

ID 16 Pierre Renoir ur nr. 3058. Oprindeligt havde [klagerens partner] købt et andet Pierre Renoir ur, men efter 1-2 år tilbagesolgte han til [butik 1] og købte så et dyrere ur. I alt har [klagerens partner] betalt 30.000, så det ryster mig noget, at [butik 2] siger, at det kun koster 10.000, for så er [klagerens partner] da blevet snydt noget så grundigt af [butik 1]!

Certifikat og garantibevis er afleveret til Alka.

ID 22 Omega halskæde er købt for 7000 kr. hos [butik 1] og faktisk var det … (der også har bekræftet købet overfor Alka), der udleverede smykket til mig! På Guldsmykket.dk koster en tilsvarende 11.825 og i [udland] 9.000.
ID 24 Armbånd med pink safirer. Jeg er også i besiddelse af et ekstra led, da armbåndet oprindeligt var for stort, så jeg må jo have haft armbåndet!
ID 56 Ring 18K med 1,52 ct diamanter. Den dyreste ring jeg nogensinde har købt. Der var flere problemer idet den knækkede, så den blev repareret et par gange og det endte med, at jeg fik en helt ny fra fabrikken i [by]. Bl.a. [sælger], der er ansat i [butik 2], kan bekræfte dette, da han dengang var i [butik 1].
ID 70 bamsecollier var en gave fra min mors ekskæreste for mere end 10 år siden, så der er ingen kvittering for købet. Den er speciallavet af guldsmeden hos [butik 6], Ejer af [butik 6] har skriftligt bekræftet, at et nyt bamsesæt vil koste 7.600 €. Ejeren af [butik 6] og adskillige andre guldsmede kan huske og bekræfte at jeg i mange år har haft mit bamsesæt, der var helt unik, da det var mit eget design. På de fleste af alle fotos af mig de seneste 20 år har jeg båret mit bamsesæt, og det er derfor også mange gange blevet repareret af [butik 6], da det jo blev slidt.

Erstatning for smykker købt på Lauritz.com
Flere smykker er købt på Lauritz.com til fordelagtige priser, men Alka erstatter kun hammerslagsprisen. Smykker skal jo erstattes med genanskaffelsesværdien – ikke den oprindelige købssum, da det ikke vil 'sætte mig i samme situation som før indbruddet.'

Alka har valgt fuldstændigt at negligere Lauritz vurderingspriser OG diverse hammerslagsgebyrer o.a. der er betalt i forbindelse med købet.

Oprindeligt havde jeg kun fremsendt screenshot af den vundne auktion på Lauritz, men efterfølgende fandt jeg ud af, at jeg via en pc kunne printe oprindelige fakturaer, så disse er efterfølgende sendt til Alka.

Jeg forventer som MINIMUM at få erstattet købsprisen, men alligevel er det ikke tilfredsstillende i alle tilfælde, da jeg nogle gange har været heldig at købe langt under værdien, så jeg vil ikke kunne genanskaffe for erstatningsbeløbet.

ID 7 Panter-vedhæng med diamantøjne erstattes med halvdelen af værdien.
ID 41 Cocktailring med 3 halvædelsten og 50 små brillanter erstattes kun med 1700, men det er jo helt urealistisk at kunne genanskaffe en ring i den kvalitet for det beløb
ID 78 14K klassiske brillantørestikker på 0,95 ct erstattes med 2200. Til sammenligning kan man på Chianti.dk købe tilsvarende, dog kun på 0,6 ct og de koster 15.000. Erstatning på 2200 grænser til det latterlige
…
Smykker, der ydes delvis erstatning for
…
For denne gruppe, er der den samme dokumentation som for smykker, der ikke ydes erstatning for.
For flere af smykkerne er Alkas argument for en meget lav erstatning: 'Jf. værdi, erstatning som værdi i [udland]'. Når jeg så har bedt henvisning til, hvor jeg kan købe til de priser, så undlader Alka at svare, og jeg kan derfor kun formode, at der igen er tale om et ukvalificeret gæt.
Mit ønske er en erstatning, så vi kan genanskaffe smykkerne, men det er i hvert tilfælde ikke muligt med den erstatning, der er ydet.

…
ID 9 Herrering med stor rubin og små diamanter. Der ydes erstatning på mindre end halvdelen af købsprisen. Det er en massiv guldring i str. 59 ([klagerens partner]s højre lillefinger), så der er også tale om en del guld og rubiner er ret dyre, så erstatningsprisen svarer knap til materialeprisen.
ID 12 Herrering med stor diamant i center. Der ydes erstatning svarende til mindre end en trediedel. Det er en massiv ring str. 59 ([klagerens partner]s venstre lillefinger). Det er helt urealistisk at kunne købe til den pris.
ID 15 Herrering med 4 store og flere mindre diamanter. Massiv ring str. 74 med tilsvarende store diamanter. Værdien er 30.000, hvilket der er afleveret certifikat for.
ID 18 Bvlgari øreringe erstattes med ca. halvdelen af købsprisen. Vi har i september 2018 købt nye til 2500, men de vejer 3 gram mindre. Det er ikke muligt at købe øreringene for 1500.
ID 23 armbånd med 3 rubiner erstattes med 2400. Til sammenligning har jeg et sæt øreringe med rubiner i samme størrelse – de kostede 4000!
ID 33 + ID 34 fast armring var to af de første smykker jeg købte i starten af 1990'erne. På guldsmykket.dk kan et fast 14K rødguldsarmbånd på 2 mm i tykkelse købes for 3.695 (vejl. udsalgspris 4.100). Erstatningen er 1600 pr. stk.
ID 38 18K murstensarmbånd med smaragd og diamanter var en gave fra min mor. Kan det passe at man kan købe et smykke i den kvalitet og med så mange sten for 4.740? I så fald vil jeg da gerne vide hvor.
ID 39 Lynggaard-kopi-fletring med diamanter har jeg i april 2018 betalt 15.000 for. Hvordan skal jeg kunne genanskaffe til erstatningsprisen på 6.080?
ID 50 Ring med sorte og hvide safirer kostede 7.500 for få år tilbage. Erstatningen er kun på 4000. Jeg undrer mig over, at guld kan tabe så meget i værdi.
ID 63 spinkel guldring med opal erstattes med 1196. Det kan jeg ikke engang købe opalen for!
ID 66 krydsende ring med sorte og hvide safirer har jeg for få år siden betalt 5.700 for, men den erstattes kun med 2.160. Jeg tvivler på, om man overhovedet kan få en helt plain guldring til den pris!
ID 68 speciallavet guldarmbånd med bamser efter mit design erstattes med 3600. Armbåndet er støbt bamse for bamse, så der er en hel del håndarbejde OG en del guld i armbåndet.
ID 71 speciallavede øreringe med bamser efter mit design erstattes med 1436. Da jeg for nogle år siden mistede den ene ørering, fik jeg fremstillet en ny og det kostede 1500!
Det samlede bamsesæt med collier, armbånd og øreringe kan genskabes for 7.600 €
ID 76 øreringe med opaler og safirer vil jeg rigtigt gerne have igen, så jeg ser meget gerne en henvisning til, hvor jeg kan få dem til 1200 som erstatningen lyder på.

Afsluttende bemærkninger
…
Jeg undrer mig over, at for smykker hvor der er nøjagtigt samme dokumentation, der bliver noget afvist erstattet og andet bliver erstattet (dog oftest med et mindre beløb end genanskaffelsesprisen).
Smykker købt hos Lauritz erstattes med (mindre end) købsprisen, men for smykker købt i [udland], anslår Alka et beløb – altid mindre end hvad der er betalt."

Selskabet har i brev af 3/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet finder anledning til at fremkomme med enkelte bemærkninger i relation til dokumentation for og fastsættelsen af erstatningen for den anmeldte stjålne Dupont-lighter og Lauritz.com vurderingerne.

Den af klager fremsendte 'dokumentation' for besiddelse af lighteren og værdiansættelsen heraf består således i af et foto taget på skadestedet efter skaden af en tom emballage med modelnummer og modelnavn på et mærkat. I tillæg hertil har klager den 17. september 2018 fremsendte en mail fra sælger (en veninde, hvis far klager oplyste, at hun havde købt lighteren af), som bekræftede, at klager havde købt den af veninden (og altså ikke af venindens far, som først oplyst) i sommeren 2017. Om købsprisen blev det oplyst, at denne var på kr. 600 (som ifølge klager var en 'vennepris'). Den 19. september 2018 fremsendte klager et foto, som veninden havde taget af den nu anmeldte stjålne lighter (fotoet uden metadata).

Sammenfattende har selskabet takseret og udbetalt erstatning for lighteren baseret på, hvad en Dupont lighter af større kvalitetsmæssig karakter er værd, da bevis for ejerskab og besiddelse af den anmeldte stjålne lighter med den påståede værdi ikke ses i tilstrækkeligt omfang at være opfyldt.

I forhold til vurderingerne af smykkerne købt af klager hos Lauritz.com, bemærkes alene, at erfaringsmæssigt kan vurderingspriser fra Lauritz.com kun meget sjældent lægges til grund allerede af den årsag, at auktionshuset ikke kan ligestilles med en guldsmed."

Til dette har klageren fremsendt brev af 15/5 2019, hvori det bl.a. er anført:

"**Dupont-lighter**
Forløbet vedrørende købet af lighteren var:
18. februar 2017 lagde [sælgerens datters] far [sælgeren] fotos af nogle nye Dupont-lightere han havde til salg på Facebook. Jeg skrev at jeg gerne ville købe den røde, så for at gøre det nemt, gav [sælgeren] lighteren til [sælgerens datter], og da vi så mødtes i juni fik jeg lighteren og betalte til [sælgerens datter].
Lighteren gav jeg [klagerens partner] i julegave, og selvfølgelig ville jeg da ikke give en brugt lighter i gave!
Det fremsendte foto er det oprindelige fra [sælgerens] facebook, og indsat nedenfor…
…
Lauritz.com
Alka mener ikke, at vurderingspriser fra Lauritz.com kan lægges til grund, da auktionshuset ikke kan ligestilles med en guldsmed.
Hertil må jeg sige, at auktionshuset trods alt har en ret stor erfaring med vurdering og salg af smykker, og hvis Alka afviser Lauritzs vurdering, så er der heldigvis en fyldig beskrivelse af alle smykker, således at en kompetent guldsmed uden problemer bør kunne oplyse en genanskaffelsespris – naturligvis forudsat at han selv kan sælge samme slags smykker til den pris!
…
Økonomiske forhold
Jeg har tidligere forklaret, at vi altid har medbragt mange kontanter, når vi var på ferie. Visa-kort har altid blot været en ekstra sikkerhed 'hvis noget gik galt'.
Hvordan jeg kan dokumentere kontantbeholdning ved jeg ikke, og jeg havde da ikke i min vildeste fantasi forestillet mig, at jeg skulle kunne retfærdiggøre min økonomi og opsparing overfor mit forsikringsselskab."

15. 93446

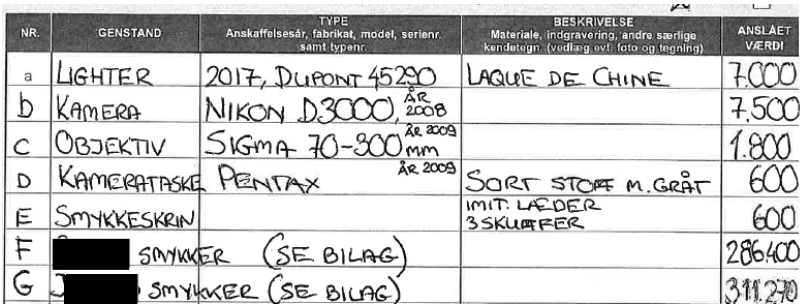
Klagerens brev omfatter et opslag dateret den 18/2 2017 på en Facebookprofil med foto af lighter og den ledsagende tekst "Ny sælges for 600 kr".

Nævnet har herefter modtaget selskabets kommentar af 3/6 2019. Nævnet har også modtaget bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives nedenfor.

Af politiets anmeldelsesrapport af 31/5 2018 fremgår bl.a.:

> "Sagens genstand
> INDBRUD I DØDSBO/UBEBOET RÆKKEHUS.
> …
> *Afhøringens resultat:*
> Afhørte oplyste, at gerningsstedet var et dødsbo, som hun havde arvet fra sin mor.
> Afhørte forklarede, at der ikke fast var personer boende i rækkehuset, men at afhørte og hendes kæreste brugte det sporadisk til ophold eller overnatning.
> Sidste person i rækkehuset var afhørtes kæreste, som havde været i rækkehuset om eftermiddagen mandag d. 28. maj 2018.
> Afhørte forklarede, at der var en del værdier og arvesmykker i huset, hvorfor hun havde fået opsat alarmsystem.
> Afhørte havde ikke overblik over kostervalg, men kunne se at der umiddelbart manglede en taske med Nikon kamera og objektiv fra hjørnet i stuen, ligesom et stort smykkeskrin var væk fra kommoden for enden af trappen på 1. salen. Smykkeskrinet indeholdte over 30 forskellige specielle ringe og armbånd til en værdi over 300 TDKK."

Af klagerens anmeldelse af 1/6 2018 til selskabet fremgår bl.a.:



NR.	GENSTAND	TYPE Anskaffelsesår, fabrikat, model, serienr. samt typenr.	BESKRIVELSE Materiale, indgravering, andre særlige kendetegn. (vedlæg evt. foto og tegning)	ANSLÅET VÆRDI
a	LIGHTER	2017, DUPONT 45290	LAQUE DE CHINE	7.000
b	KAMERA	NIKON D3000, ÅR 2008		7.500
c	OBJEKTIV	SIGMA 70-300 mm ÅR 2009		1.800
D	KAMERATASKE	PENTAX ÅR 2009	SORT STOFF M. GRÅT	600
E	SMYKKESKRIN		IMIT. LÆDER 3 SKUFFER	600
F	[redacted]	SMYKKER (SE BILAG)		286400
G	[redacted]	SMYKKER (SE BILAG)		311.270

16. 93446

		Metal		Sten			Anskaffet		Pris		Dokumentation	
		Type	Karat	Type	Karat	Vægt	Dato	Sted	Købs-	Genanskaf	Certifikat/ kvittering	Foto
	[redacted] smykker:											
1	Firkantet ring med græsk	guld	14	diamant	?	?		[redacted]	14.000,00			X
2	Panter vedhæng	guld	18	diamant	0,06	31		[redacted]	12.000,00			X
3	Ring med blå safir i midten og diamanter på række i siderne	guld	14	diamant +safir				[redacted]	16.000,00			X
4	Ring med 1 stor rubin i midten og små på række i siderne	guld	14	rubin				[redacted]	9.500,00			X
5	Stor ring med hestesko i diamant	guld	14	diamant				[redacted]	7.500,00			X
6	Vendbar ring med diamanter på den ene side og nogle få safirer på den anden	guld	14	diamant + safir				[redacted]	9.000,00			X
7	Ring med stor diamant i center	guld	18	diamant				[redacted]	16.000,00			X
8	Halskæde + armbånd med 9 diamanter	guld	18	diamant		275		[redacted]	100.000,00			X
9	STOR ring med BM i diamanter	guld	14	diamant	0,65	26	20-05-2018	[redacted]	25.000,00			X
10	Ring med firkanter mønster af 4 store diamanter omkranset af mange små	rosaguld	18	diamant	1,55	18	16-05-2015	[redacted]	30.000,00			X
11	STORT Pierre Renoir ur. Nr 30586	double	-	-	-			[redacted]	30.000,00		garanti	X
12	Armlænke, håndlavet pansermodel	rosaguld	18	-	-	18		Lauritz.com	11.500,00		kvittering	X
13	Øreringe, Bvlgari	guld	14	-				[redacted]	3.000,00			
14	Øreringe, vendbare	guld		safirer				[redacted]	1.800,00			X
15	Øreringe, møtrikform	guld						[redacted]	?	1.500,00		X
16	Øreringe med græsk mønster	guld						[redacted]	1.100,00		-	X
									286.400,00			
	Alle [redacted] smykker er købt efter 2011 [redacted] (undtagen Lauritz.com)											
	[redacted] smykker:											
17	Omega halskæde, 4 mm bred	guld	14	-	-		sep-14	[redacted]	7.000,00	14.000,00	Certifikat	X
18	Armbånd med 3 rubiner	guld	14	rubin/ safir			apr-16	[redacted]	3.100,00	3.100,00	Certifikat	X
19	Armbånd med pink safirer	guld	14	safir			aug-16	[redacted]	9.000,00	9.000,00	Certifikat	X
20	Armbånd med opaler og safirer. Tennismodel	guld	14	opal/safi r	-		sep-15	[redacted]	5.000,00	5.000,00	Certifikat	X
21	Armbånd græsk mønster med store mørke ametyster	guld	14	ametyst	-			[redacted]	7.500,00	7.500,00		X
22	Armbånd med farvede stene	guld	14	?				[redacted]	4.000,00	4.000,00		X
23	Tennisarmbånd med ametyster og hvide safirer	guld	14	ametyst/ safir	-			[redacted]	5.000,00	5.000,00		X
24	Tennisarmbånd med rubiner og hvide safirer	guld	14	rubin/ safir				[redacted]	5.000,00	5.000,00	Certifikat	X
25	Armbånd, bredt satineret	guld	18	-	-	35,5		Lauritz.com	4.600,00	5.000,00	kvittering	
26	Armring (hul) bambusmønster	guld	14	-	-		maj-16	[redacted]	1.500,00	1.500,00		X
27	Armring klassisk mønster	guld	14	zultanite			sep-13	[redacted]	7.500,00	7.500,00	Certifikat	X
28	Fast armring mat/blank. 2 mm bred	guld	14				før 2000	[redacted]	2.000,00	2.000,00	-	-
29	Fast armring glat. 2 mm bred	guld	14	-	-		før 2000	[redacted]	2.000,00	2.000,00	-	-
30	Armring, 3-farvet bølget	guld	14	-	-			[redacted]	3.500,00	3.500,00		X
31	Bredt armbånd rosa, gul, og rød	guld	14	safir			apr-15	[redacted]	11.800,00	12.000,00	Certifikat	
32	Flexarmbånd i rosa/rødhvid	guld	14	-	-	18		Lauritz.com	1.850,00	3.000,00	kvittering	
33	Murstensarmbånd med sten	guld	18	smaragd /diamant				[redacted]	gave	7.000,00		X
34	Kraftig ankelkæde,græsk mønster	guld	14				sep-15	[redacted]	5.000,00	5.000,00		X
35	Bvlgari-ring 2 rækker stene	guld	14	safir	-		før 2010	[redacted]	1.100,00	1.100,00	-	-
36	Cocktailring med 3 store sten+ 50 små brillanter	rosaguld	18	brillant, topas, citrin, ametyst	0,45	11		Lauritz.com	1.700,00	9.000,00	kvittering	-
37	Lillefingerring med ovale ametyster	guld	14	ametyst			før 2010	[redacted]	1.000,00	1.000,00	-	-
38	Lillefingerring med ovale rubiner	guld	14	rubin	-		før 2010	[redacted]	1.000,00	1.000,00	-	-
39	Ole Lynggaard fletring	guld	14	diamant			maj-18	[redacted]	15.000,00	15.000,00	certifikat	X
40	Pandora ring med rød sten	guld	14	granat		6,1		Lauritz.com	925,00	2.000,00	kvittering	X
41	Pandora ring med grøn sten	guld	14	safir		7,1		Lauritz.com	gave	2.000,00		X

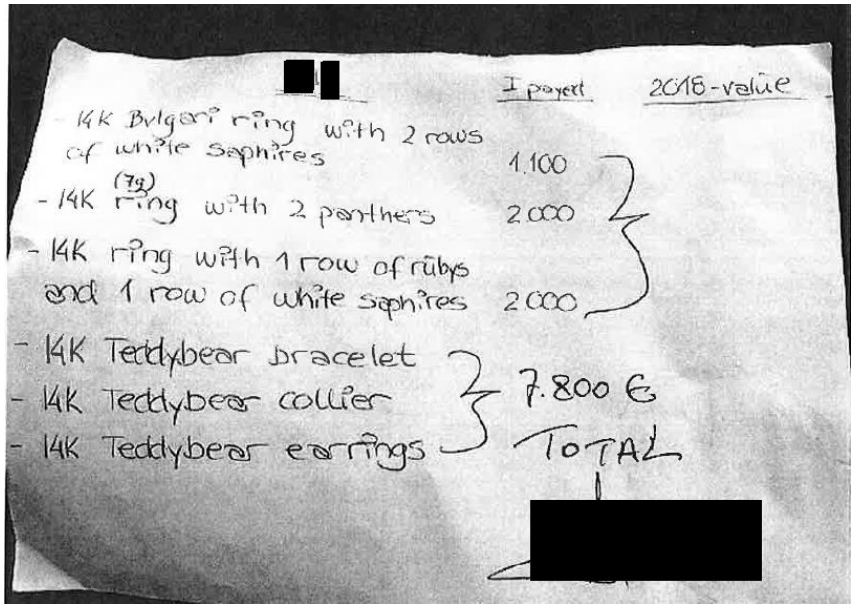
17. 93446

42	Ring - 3 dele rød/hvid	guld	14	-	-			[redacted]	1.200,00	1.200,00		X
43	Ring criss/cross med sten i kanterne	guld	14	safir				[redacted]	7.420,00	7.420,00	certifikat	
44	Ring græsk-agtigt mønster	guld	14	topas			okt-14	[redacted]	1.750,00	1.750,00		
45	Ring hvide/sorte sten	guld	14	safir			okt-16	[redacted]	7.500,00	7.500,00		
46	Ring med 2 pantere	guld	14	-	-	7		[redacted]	2.000,00	2.000,00		
47	Ring med 4 diamanter	rosaguld	14	diamant			før 2010	[redacted]				
48	Ring med baguetteslebne safirer	guld	14	safir				[redacted]	2.500,00	2.500,00	certifikat	
49	Ring med bambusmønster	rosaguld	14	safir			apr-15	[redacted]	15.000,00	15.000,00	certifikat	X
50	Ring med blandede halvædelsten	guld	14				2016	[redacted]	3.000,00	3.000,00		
51	Ring med diamanter	guld	18	diamant	1,52			[redacted]	23.000,00	23.000,00		X
52	Ring med en enkelt sten	guld	14	zultanite			sep-13	[redacted]	2.500,00	2.500,00		
53	Ring med stor blå sten	guld	14						arvet	3.000,00	-	-
54	Ring med to rækker sten - en med safir og en med rubin	guld	14	rubin/ 'safir			før 2010	[redacted]	2.000,00	3.000,00	-	-
55	Ring med tråde på tværs	guld	14	brillant	0,44				1.550,00	4.200,00	kvittering	-
56	Ring, 4 strenge med 4 safirer	guld	14	safir				[redacted]			-	X
57	Ring. Bred rød/hvid. Kantet med små sten	guld	14	safir				[redacted]	1.100,00	2.000,00		
58	Spinkel ring med opal	guld	14	opal	-				3.000,00			
59	Ring. 1 rubin og flere safirer. Øreringe -do-	guld	14	rubin/ 'safir			før 2010	[redacted]		3.500,00	-	-
60	Ring. Satineret og glat	guld	14	-	-			[redacted]	2.700,00	2.700,00	Certifikat	X
61	Ring. Criss/cros sorte/hvide sten	guld	14					[redacted]	5.700,00	5.700,00	-	X
62	Smykkesæt pantere. Ring + ørestikkere	guld	18	brillant/ rubin	0,62	27		Lauritz.com	4.500,00	7.000,00	kvittering	
63	Speciallavet armbånd (eget design) med bamser	guld	14	-	-		før 2010	[redacted]	?	10.000,00		X
64	Speciallavet collier (eget design) med bamser	guld	14	-	-		før 2010	[redacted]	Gave	40.000,00		X
65	Speciallavet øreringe med bamser	guld	14	-	-		før 2010	[redacted]	?	5.000,00		X
66	Vedhæng	guld	14	zultanite			sep-13	[redacted]	1.400,00	1.400,00		
67	Vedhæng med 1 opal	guld	14	opal				[redacted]	500,00	1.500,00		
68	Vedhæng. Snegl med granat	guld	9	granat	0,02			Lauritz.com	298,00	1.400,00	kvittering	
69	Vedhæng. Hund med røgkvartz	guld	9	røgkvartz	1,3			Lauritz.com	372,00	1.500,00	kvittering	

70	Øreringe med opaler og safirer	guld	14	opal/ safir				Narsis	1.200,00	2.000,00	certifikat	X
71	Øreringe. Runde med græsk mønster	guld	14	-	-		2007		gave	1.000,00	-	-
72	Ørestikkere, klassiske	guld	14	brillanter	0,95			Lauritz.com	2.200,00	10.000,00	kvittering	X
73	Ankelkæde	guld	14				før 2010	[redacted]	?	2.800,00	-	X
74	Ring med baguetteslebne sten	guld	14	safir			før 2010	[redacted]		2.000,00	-	X
75	Ring mat med sten	guld	18	safir			før 2010	[redacted]		3.500,00	-	X
									198.465,00	311.270,00		
	Alle [redacted] smykker (undtagen) fra Lauritz.com er købt i [redacted] efter 1991.											
	Når vi køber guld i [redacted] er det ofte til langt billigere pris end i DK, og smykkerne vi har købt hos [redacted] har vi af og til fået til vennepris.											
	[redacted] er gået konkurs, og vi har derfor ikke den mulighed længere.											
	Jeg kunne forestille mig, at genanskaffelsespris i DK er 15-20% mere. Genanskaffelsespriserne er for de fleste anslået											

Nævnet har modtaget Lauritz.com's kvitteringer for en del af de smykkekøb, som klageren har oplyst at have foretaget på auktionsportalen. Nævnet har modtaget klagerens fotos af smykker, herunder opstillede fotos af smykker og fotos fra ferier.

Af guldsmeds [butik 6's] mail af 13/9 2018 til klageren fremgår bl.a.:



Af mail af 15/9 2018 fra tidligere ansat i guldsmed (butik 1) til klageren fremgår bl.a.:

Dear [redacted];
This is a [redacted] jeweller

18ct necklace-Bracelet with 9 diamonds-275gr;100000 DKk
Pierre Renoir watch no:30586:30000 Dkk
14ct bulgari earrings :3000Dkk
14ct earrings with sapphires :1800 Dkk
Rings
14ct square with Greek pottern + 1 diamond :14000Dkk
14ct square with blue saphires +1diamond :16000Dkk
14ct square with 1 ruby smaller an the sides :9500
14ct turnable diamonds an ane Side a couple of saphires an the other side 9000
18ct with 1 Big diamond 16000
Mr.Brians bought this jewellery...
14ct with 3 ruby :3100Dkk
14ct with pink sapphires 9000Dkk
14ct tennis model opals 5000Dkk
14ct Greek pattern with big amethyst 7500Dkk
14ct with coloured stanes 4000Dkk
14ct tenismodel ruby saphires 5000 Dkk
14ct with sultanite :7500 Dkk

14ct rose white yellow gold white saphire :11800
14ct greed pattern :5000Dkk
14ct sultanite :1400Dkk
14ct opal 500Dkk
14ct opal +sapphires : 1200Dkk
14ct omaga : 7000Dkk
14ct small rings white yellow : 1200 Dkk
14ct criss cross with white saphires :7420Dkk
14ct Greek pattern with topaz 1750Dkk
14ct 3 band crossing yellow gold white sapphires black sapphires 7500Dkk
14ct banquette saphires :2500Dkk
14ct Rosa gold bamboo with white sapphires 15000Dkk
14ct baguette calorued stones : 3000Dkk
18ct with 3 diamonds :23000 Dkk
14ct with 1 sultanite :2500Dkk

14ct plain May gold :2700dkk
Mrs [redacted] bought this jewellery...
Mr[redacted]
They have bought all this jewellery between 2013 and 2016.
They spend in [redacted] jewellery almost 402000 Dkk. and I should say they are very good and trustable people.
They also bought some more jewellery in the [redacted]

Nævnet har modtaget Forsikring & Pensions rapport om flere af de smykkebutikker, hvor klageren har oplyst at have købt smykker. Det fremgår heraf, at butik 1 er lukket, og den tidligere ejer ikke har kunnet træffes, at ejeren af butik 3 har bekræftet salg af diamantring for 16.500 kr., at ejeren af butik 4 har bekræftet salg af ring for 15.000 kr., og at ejeren af butik 5 har bekræftet salg af ring for 12.000 kr. til klageren og hendes partner.

Nævnet har modtaget selskabets oversigt til klageren over den erstatning, som selskabet har fastsat. Det fremgår af oversigten, at selskabet har afvist at dække en del af smykkerne og opgjort erstatningen til 169.076 kr. for de øvrige krav, idet kameraudstyr og smykkeskrin blev erstattet med 1.810 kr., Dupont-lighteren med 1.000 kr. og smykkerne med 166.266 kr. Det fremgår også, at selskabet den 12/10 2018 har hævet erstatningen samlet til skønsmæssigt 200.000 kr. og den 18/12 2018 til 275.000 kr.

Selskabet har henvist til hammerslagsprisen ved fastsættelse af smykker købt på Lauritz.com.

20. 93446

Nævnet har modtaget police af 5/1 2017, hvoraf det fremgår, at forsikringsstedet er den adresse, hvor tyveriet skete, og at der er dækning for guld, sølv, smykker mv. for en sum på 400.000 kr.

Af forsikringsbetingelserne IA-01 fremgår bl.a.:

"**9. Hvordan opgøres erstatningen?**
9.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Vi kan vælge at erstatte tabet på én af følgende måder:
…
- Kontanterstatning jf. punkt 9.1.5

…
9.1.5 Kontanterstatning
Kontanterstatning bliver opgjort efter et af følgende principper:
- Nyværdierstatning, jf. punkt 9.1.5.1,
- Dagsværdierstatning, jf. punkt 9.1.5.2

…
9.1.5.1 Nyværdierstatning
Vi giver en kontanterstatning, der svarer til vores genanskaffelsespris for tilsvarende nye ting, hvis de … stjålne ting er
- indkøbt som nye,
- mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet og
- i øvrigt ubeskadigede på skadetidspunktet.

…
9.1.5.2 Dags-/ nytteværdierstatning
Hvis betingelserne for nyværdierstatning jf. punkt 9.1.5.1 ikke er opfyldt, så beregnes erstatningen som nyværdierstatning, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.
Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun gældende, hvis nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden.
…
9.5 Smykker købt i udlandet erstattes med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis tingene bliver genanskaffet, erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.
…
22. Forhold i skadetilfælde
…
22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/ certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret

overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren var den 29/5 2018 udsat for et indbrud og anmeldte den 4/6 2018, at der ved tyveriet var blevet stjålet kameraudstyr, et smykkeskrin, der indeholdt et betydeligt antal smykker tilhørende hende selv og hendes partner, og en Dupont-lighter. Selskabet anerkendte den 7/9 2018, at der var sket et dækningsberettigende tyveri, men afviste at dække en del af smykkerne og nedsatte erstatningen for en del af de øvrige krav. Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende tyveri af alle de smykker, hun har anmeldt som stjålne, og at lighter og smykker skal dækkes i overensstemmelse med det anmeldte erstatningskrav.

Ifølge forsikringsbetingelserne kan selskabet erstatte sine kunders tab med selskabets genanskaffelsespris for tilsvarende nye ting, hvis de stjålne ting er indkøbt som nye og er mindre end to år gamle og i øvrigt ubeskadigede på skadetidspunktet. Er de nævnte betingelser ikke opfyldt, sker fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, men kun hvis nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden. Smykker købt i udlandet erstattes med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at den sikrede for at få erstatning skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han eller hun har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation. For smykker kræver selskabet dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen. Hvis sikrede ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer sikrede, at selskabet afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn.

22. 93446

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Det følger af nævnets praksis, at kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

Dupont-lighter

Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende, at lighterens genanskaffelsespris er mindst 7.000 kr. og har blandt andet anført, at hun stadig har den originale æske, og at garantibevis er afleveret til selskabet. Klageren har også anført, at nævnte genanskaffelsespris er den pris, som hun har kunnet finde på Internettet på en ny Dupont Laque de Chine i rød. Klageren har endvidere anført, at eftersom der skal erstattes med genanskaffelsesværdi, er hendes egen købspris irrelevant.

Selskabet har blandt andet anført, at der ikke er fremlagt dokumentation for lighterens værdi, hvorfor selskabet er berettiget til skønsmæssigt at fastsætte værdien til 1.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har ret til yderligere erstatning for lighteren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke fremgår af sagens oplysninger, herunder foto fra sælgerens Facebook-opslag af 18/2 2017, at lighteren var fabriksny, og at salgsprisen i opslaget på 600 kr. taler imod, at værdien af lighteren er 7000 kr.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet skønsmæssigt har fastsat erstatningen til 1.000 kr.

Smykker

23. 93446

Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende tyveri af alle de smykker, som hun har anmeldt som stjålne, og at smykkerne tilhørende hende selv og hendes partner skal erstattes med henholdsvis 311.270 og 286.400 kr.

Selskabet har anført, at det oprindeligt har fastsat erstatningen til 169.076 kr., idet kameraudstyr og smykkeskrin blev erstattet med 1.810 kr., Dupont-lighteren med 1.000 kr. og smykkerne med 166.266 kr. Den 12/10 2018 hævede selskabet erstatningen samlet til skønsmæssigt 200.000 kr. og den 18/12 2018 til skønsmæssigt til 275.000 kr.

Klageren har blandt andet anført, at der er udstedt certifikater for salg af smykkerne, og at hun har fremlagt talrige fotos. Klageren har endvidere anført, at det ikke er muligt at genanskaffe smykkerne for den erstatning, der er ydet. Klageren har også anført, at smykkerne er købt på Lauritz.com til fordelagtige priser, og at smykkerne ikke skal erstattes med hammerslagsprisen, da hun nogle gange har købt langt under vurderingsprisen, der er udtryk for den reelle genanskaffelsespris. Klageren har også anført, at hun som minimum forventer at få erstattet sine købspriser inklusiv og ikke eksklusiv auktionsgebyrer.

Selskabet har blandt andet anført, at klageren ikke har kunnet fremlægge originale kvitteringer eller certifikater, og at det ikke gør nogen forskel, at to guldsmede efterfølgende via e-mail har bekræftet at have solgt smykkerne til klageren. Selskabet har endvidere anført, at der ikke foreligger dokumentation for hævninger fra en bankkonto. Selskabet har også anført vedrørende de afviste krav, at selskabet ved gennemgang af de fremsendte fotos konstaterede, at der i fotografiernes metadata er uoverensstemmelse mellem datoen for, hvornår de er taget sammenholdt med tidspunktet for, hvornår klageren efter det oplyste købte de pågældende smykker.

Vedrørende smykkerne købt på auktion finder nævnet efter en gennemgang af sagen ikke at kunne kritisere, at selskabet har erstattet smykkerne med udgangspunkt i hammerslagsprisen, da auktionsvurderinger af smykker som de omhandlede efter nævnets opfattelse er forbundet med en del usikkerhed.

Nævnet finder i overensstemmelse med blandt andet kendelse 85788, at de auktionskøbte smykker skal erstattes til hammerslagsprisen med tillæg af auktionsgebyret. Selskabet skal derfor udbetale yderligere erstatning til klageren for disse smykker svarende hertil.

Hvad angår de øvrige smykker finder nævnet efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for disse smykker.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller originale certifikater for køb af smykkerne.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren ikke har fremsendt kontoudskrifter, der viser, at hun har hævet kontanter forud for køb af smykkerne, selv om flere af smykkerne ifølge klageren er købt for betydelige beløb.

Det er i den forbindelse nævnets opfattelse, at oplistningen i e-mail af 15/9 2018 fra sælgeren i den butik, hvor klageren har oplyst, at hun har købt hovedparten af smykkerne, ikke kan sidestilles med originale kvitteringer/certifikater. Nævnet har tillige lagt vægt på, at e-mailen af 13/9 2018 fra en anden guldsmedeforretning og samtalerne med andre guldsmede, som er gengivet i rapporten fra Forsikring & Pension, kun bekræfter salg af en del af smykkerne.

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

25. 93446

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Forsikringsselskabet Alka, skal for så vidt angår de auktionskøbte smykker udbetale yderligere erstatning svarende til de auktionsgebyrer, som hammerslagene er tillagt. Beløbet skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Klagergebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels