Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. december 2019 blev i sag nr. 93850:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en landbrugsforsikring med dækning af indbo. I klageskema af 11/6 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Klage over Top Danmarks (TD) afgørelse pr. 10-11/12 2018 om erstatning af Unika-smykker stjålet fra mit hjem maj 2017.
Smykkerne er vurderet til 495.000 kr. og Topdanmark vil erstatte smykkerne med 250.000 kr., hvilket jeg ikke finder rimeligt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå en højere erstatnings sum og finder i udgangspunktet fortsat 80 % af vurderingen rimeligt. Oveni dette beløb søger jeg en fornuftig forrentning pga. den langvarige behandlingstid fra Topdanmarks side.
…
01.06.2017 (Skade dato).
indsendelse til TD af (vores personlige) erstatnings-opgørelse
…
05.07.17 (bilag 1)
datering på [juveler]-opgørelse (Vurdering) rekvireret af og tilsendt os på opfordring af taksator…
modtaget og videresendt inkl fakt. fra [juveler] 06.07.17
...
18.09.17
[Juveler] bekræfter (v. dokument adresseret til TD) på opfordring af [taksator], at han har lavet de pågældende (pgl) smykker. Vi havde igen ventet på samt rykket for udvikling i sagen, hvorefter [taksator] igen bad os kontakte [juveler] for at få ham til at fremsende supplerende bekræftelse.

2. 93850

19.09.17
Vi sender på opfordring af [taksator] private fotos af smykker samt slut-skrivelse fra politiet.

28.09.17
[Juveler] oplyser efterfølgende (v. dokument adresseret til TD -igen på (ny) opfordring af [taksator] via os), hvornår pgl smykker er fremstillet.

16.10.17
[Juveler] bekræfter (v. dokument adresseret til TD og på opfordring af [taksator] via os), at pgl smykker er fremstillet specielt til os.

16.03.2018 (bilag 2/mailtråd med [cheftaksator])
Vi modtager 5 måneder senere efter diverse rykkere til [taksator] og efter telefonisk henvendelse til TD angående manglende udvikling i sagen en tilkendegivelse fra chef-taksator … [cheftaksator] om fremover ikke længere at skulle tale med [taksator] i sagen, men adressere vores henvendelse(r) direkte til [cheftaksator].
[Cheftaksator] tilbyder telefonisk dkk 200k til fuld og endelig afregning for de smykker, som [juveler] har opgjort genfremstillingsværdien af til dkk 495.300,-, hvilket vi må afvise med STOR undren og en pæn portion irritation over nu at skulle i gang med yderligere useriøs behandling.

22.03.18
Vi fremsender pr. email mod-'tilbud' /forslag til en for begge parter rimelig, nem og (tiltrængt) hurtig afslutning til [cheftaksator] på dkk 400K, hvilket er en reduktion på dkk 95.300,- i forhold til genfremstillings-prisen – dvs ca. 19,24 %.

27.03.18
[Cheftaksator] forøger sit tilbud med yderligere dkk 50K, som vi ikke kan anerkende. Og [cheftaksator] upåvirkelig overfor vores fortsatte forsøg på at argumentere for en forøgelse.

10.12.18
[Cheftaksator] afviser at udbetale dkk 300K til fuld og endelig afgørelse.
Vi har relativt kort forinden (11 dage) via email 29.11.18 mindeligt forsøgt at 'smide vores håndklæde i ringen' på grund af et personligt ALT overskyggende issue.

Der var tale om et ualmindeligt-meget-groft hjemmerøveri mod os, der bevirkede et tilsvarende meget stort behov for at få stressende sager ud af verden, og som vi forsøgte at dele med/informere om til [cheftaksator]. Vores sidste forsøg på at få afsluttet sagen var en bøn om at forøge de 250K til 300K. Så vi måske kunne opnå en slags lettelse i Livet. At skulle påbegynde en klage-sag, ville vi utroligt nødig i gang med forsøg på at overkomme -på trods af at vi fortsat fandt 400K yderst rimelig for begge parter.

11.12.18
Vi kontakter Ankenævnet for Forsikring (AF), der anbefaler os at udbede os en 'aconto- udbetaling på de tilbudte 250K og med bemærkning om, at ikke at acceptere tilbuddet samt at påklage til AF'.

12.12.18
Vi skriver de anbefalede ord til [cheftaksator], og modtager hurtigt de 250K.

3. 93850

10.06.19
Vi får omsider d.d. taget os sammen til at færdiggøre udarbejdelsen af denne klagesag efter ikke at have været i stand til at bebo vores hjem og i stedet have lejet os ind i 'Safe Houses' afsluttet med udlandsrejse over en 3-måneders periode, mens 2 af de 4 grove voldsmænd blev arresteret. Vi føler os vældig godt behandlet af samme forsikringsselskab i denne sammenhæng, og skal til afsluttende retsmøde om få dage, hvor det forventes at varetægtsfængslingerne af de 2 personer udmunder i ca. 4 års fængsling mm. De resterende 2 grove voldsmænd er desværre fortsat på fri fod.

Vi ønsker nu via denne klage mest muligt af de 495K udbetalt og finder i udgangspunktet fortsat 80 % rimeligt – med tillæg for nedenstående:

En fornuftig forrentning af det endelige beløb i den andel af pgl meget langvarige periode, som kan tillægges Selskabets ansvar. Vores personlige bank-kassekredit /lån koster os gnsn. 8 % p.a. og kreditten har i hele perioden ligget væsentligt over erstatningsbeløbene, så det med rimelighed kan hævdes at være et rimeligt parameter for en fastsættelse af vores tab siden begyndelsen, og indtil endelig betaling finder sted (evt. inkl. fradrag for perioder der tilskrives vores ansvar).

Afslutningsvist finder vi det rimeligt, at Selskabet pålægges en slags symbolsk og mærkbar 'erstatning' for manglende forståelse/formåelse og respektivt for den belastning, vi som værdigt trængende kunder har været udsat for i perioden.

Altså 80 % + rentetilskrivning på 8 % i perioderne = (48+6) K + symbolsk erstatning på f.eks. 5% = 20 K eller i alt yderligere 74 K oven i de 400 K /gerne via forhøjelse af erstatnings-procenten til f.eks. 95 % (svarende til udbetaling af kr. 475.000).

Bemærk: [Juveler] har (jf. bilag 2 s. 10 / 22-03-2018) oplyst mig at være villig til fremstillingsprisreduktion på 5 % (/maksimalt evt. 10 %). Selv med de 10 % vil selskabet iflg. foranstående kalkule kun skulle betale 25K ekstra. Som en slags samlet kompensation til os."

Selskabet har i brev af 6/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Hvad omhandler klagen**
Nærværende tvist drejer sig om den af selskabet udbetalte erstatning for smykker i forbindelse med et anmeldt tyveri. Derudover gør klager krav på dækning for ulempeerstatning/renter.

Klagers samlede krav for smykkerne udgør 495.000 kr. og selskabet har, i overensstemmelse med vilkårene, udbetalt 250.000 kr. i kontanterstatning for smykkerne svarende til prisen for smykker det er nærliggende at sammenligne med. Selskabet har ligeledes tilbudt klager en genleveringserstatning med betaling efter faktura for genfremstilling af smykkerne.

Her følger fakta om forsikringen
Klager har tegnet en landbrugsforsikring i å vilkår 6331-2 med en ubegrænset dækning for særligt indbo.

Sådan har vi behandlet sagen

Klager anmeldte den 1. juni 2017 telefonisk til selskabet, at der havde været indbrud samme dag. Af politirapporten fremgår dog, at tyveriet var sket i perioden 1. april til 18. maj 2017. Ved indbruddet blev stjålet en del smykker samt øvrige genstande.

Det blev aftalt, at klager skulle lave en liste via indkøbsportalen Scalepoint og sende den ind til selskabet. Klager blev også bedt om at indsende dokumentation for sit krav samt kopi af politikvittering.

Klager kontaktede herefter selskabet den 16. juli 2019, hvor hun oplyste, at hun ønskede at få vurderet smykkerne ved den guldsmed (klagers stedsøn), der havde fremstillet smykkerne. Vurderingen blev fremsendt samme dag.

Grundet kravets størrelse blev sagen fordelt til en af selskabets løsøretaksatorer. Klager blev efterfølgende kontaktet af taksator den 27. juli 2019, der gennemgik opgørelsen samt bad klager indsende dokumentationen til sagen.

Først den 27. september 2017 modtog taksator dokumentation for nogle af smykkerne i form af billeder. I samme forbindelse indsendte klager en e-mail fra guldsmeden, hvor det fremgik, at denne kunne bekræfte, at han havde fremstillet de stjålne smykker.

Den 17. oktober 2019 modtog taksator yderligere bekræftelse fra guldsmeden på, at han havde lavet smykkerne særligt til klager.

Den 30. oktober 2017 sendte taksator en rapport i sagen, hvor det bl.a. fremgik, at han fortsat afventede oplysninger om smykkerne. Da der var tale om dyre smykker fremstillet i perioden 2009-2012 og da de pågældende smykker ifølge klager var købt og betalt, udbad taksator sig dokumentation for disse betalinger. De øvrige genstande (restkrav fremsat den 12. september 2017) blev erstattet samme dag, ligesom det oprindelige krav for øvrige genstande allerede blev erstattet den 7. juli 2017.

Hverken klager, dennes mand eller guldsmeden/klagers stedsøn var i stand til at fremvise fakturaer for købet af smykkerne. Taksator gjorde samtidig klager opmærksom på, at kravene til dokumentation skærpes, jo højere krav der er tale om.

Taksator orienterede herefter klager ved e-mail fra den 21. november 2017 omkring erstatningsprincipperne for smykkerne, herunder erstatning ved genfremstilling eller kontanterstatning for smykker det er nærliggende at sammenligne med.

Klager svarede efterfølgende den 24. november 2017, hvor hun oplyste, at erstatningsmåden afhang af beløbet størrelse, idet hun som udgangspunkt ønskede en kontanterstatning.

Klager klagede efterfølgende til selskabet, hvorefter sagen blev overdraget til selskabets cheftaksator, der kontaktede klager telefonisk den 16. marts 2018, hvor han oplyste om erstatningsopgørelsen for smykkerne. Klager sendte herefter en e-mail den 22. marts 2018, hvor han foreslog et forlig på 400.000 kr.

Cheftaksator afviste forliget ved e-mail fra den 27. marts 2018, hvor han endnu engang redegjorde for erstatningsopgørelsen samt beskrev erstatningsmulighederne i henhold til de gældende

vilkår for forsikringen. I samme forbindelse bad taksator klager oplyse, hvilken erstatningsmulighed han ønskede.

Klager svarede ved e-mail af 5. april 2018 og bad cheftaksator påbegynde dialog med stedsønnen (guldsmeden) vedrørende genfremstilling. Cheftaksator svarede samme dag med henvisning til tidligere e-mail af 27. marts 2018 med erstatningsopgørelsen samt at Topdanmark først ville kontakte stedsønnen, hvis klager ønskede genfremstilling af smykkerne.

Da cheftaksator ikke hørte videre fra klager, rykkede han derfor for svar den 16. april 2018. Først den 29. november 2018 hørte cheftaksator igen fra klager, hvor denne bad selskabet forhøje kontanterstatningen til 300.000 kr. Cheftaksator svarede pr. e-mail den 10. december 2018, at selskabet ikke havde mulighed for at forhøje den tilbudte erstatning på det foreliggende grundlag.

Den 11. december 2018 svarede klager, at hun ønskede kontanterstatningen på 250.000 kr. overført til bankkonto og oplyste samtidig, at hun agtede at forfølge sagen via Ankenævnet. Cheftaksator overførte beløbet den 12. december 2018 …
…
Hvad dækker forsikringen?
…
Smykker er omfattet af forsikringen som særligt indbo, jf. vilkårene side 47 og disse er dækket med ubegrænset dækning, jf. klagers police vedlagt som bilag 2.

Det er ubestridt, at der er tale om et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Sådan har vi opgjort erstatningen
I forbindelse med indbrudstyveriet har selskabet opgjort erstatningen for smykkerne efter vilkårene side 33 under Ting og dyr punkt 1.b. Totalskade 1. Levering af tilsvarende … 2. Kontanterstatning …
…
Da klager ikke har ønsket en genfremstilling af smykkerne efter fremvisning af fakturaer, har selskabet i stedet opgjort erstatningen ud fra prisen for smykker, der er nærliggende at sammenligne de beskadigede smykker med.

Her får I vores syn for sagen
Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere/sandsynliggøre sit krav. Det fremgår såvel af gældende ret som af forsikringsvilkårenes side 8 pkt. 4.

Klager har hverken fremlagt købskvitteringer, certifikater, smykkeæsker eller lignende for værdi og ejerskab af smykkerne.

Klager har alene fremlagt nogle få mindre tydelige fotos af nogle af smykkerne. I samme forbindelse har selskabet gjort klager opmærksom på, at fotos alene ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da fotos hverken fastslår eller sandsynliggør smykkernes ægthed, værdi, karat, vægt eller ejerskab.

Derudover har hun fremlagt en vurdering på 495.000 kr. fra guldsmeden/hendes stedsøn, der selv har fremstillet smykkerne. Vi bemærker i den forbindelse, at vurderingen af smykkerne er udarbejdet efter tyveriet. Guldsmedens vurdering er således alene baseret på klagers oplysninger

samt stedsønnens egne oplysninger om smykkerne. Klagers erstatningskrav baserer sig herefter alene på stedsønnens vurdering af smykkerne og klager har i samme forbindelse oplyst, at der er tale om unikasmykker.

Det er oplyst, at smykkerne er produceret i perioden 2009-2012 og det er bekræftet af stedsønnen, at han har produceret smykkerne til klager. Selskabet har gjort klager opmærksom på, at en bekræftelse fra stedsønnen på, at han har fremstillet smykkerne til klager 5-8 år før tyveriet, ikke er en bekræftelse på ejerskab af smykkerne. Klagers mand har samtidig bekræftet, at smykkerne er købt kontant, men har ikke været i stand til at fremvise dokumentation for købene i form af kvitteringer, fakturaer, kontoudskrift med hævninger for de store beløb eller lignende. Vi bemærker i samme forbindelse, at guldsmeden heller ikke har fremvist salgsfakturaer for smykkerne til trods for, at flere af smykkerne er fremstillet indenfor 5 år før tyveriet.

Ligeledes finder selskabet anledning til at bemærke, at det er kutyme, at man får et certifikat, når der er tale om diamanter i den prisklasse som klager har fremsat krav for. Selskabet har således ikke modtaget et eneste certifikat på, at der er tale om de angivne ædelsten, der trods alt tæller 81 diamanter og 1 rubin fordelt på 10 ringe og 1 vedhæng.

Endelig har vi ikke fået oplyst, hvordan de pågældende smykker er erhvervet – udover at der er tale om et udokumenteret køb, hvilket vi finder bemærkelsesværdigt, når man tager smykkernes pris i betragtning. Vi henviser i den forbindelse til den af klagers stedsøns indsendte vurdering, hvor det fremgår, at gennemsnitsprisen for smykkerne er 45.000 kr., hvoraf det dyreste smykke koster 127.880 kr. Derudover har vi ikke fået oplyst, hvordan klagers stedsøn 5-8 år efter fremstillingen af smykkerne kender karat, størrelse, renhed, antal sten, mv., når der ikke kan fremvises dokumentation for dette.

I samme forbindelse henviser vi til stedsønnens hjemmeside, hvor det fremgår, at fingerringe koster i prislejet 5.700 kr. – 82.600 kr. Det ses således ikke af hjemmesiden, at der sælges fingerringe til den oplyste pris på f.eks. 127.880 kr. Vi indsætter her et print fra hjemmesidenR1s29 …
…
Udover at mange af priserne er noget lavere på hjemmesiden end den fremsendte vurdering, har selskabet også bemærket, at der findes en hel serie af f.eks. elefantringen og at denne findes i forskellige varianter af guld, mv., jf. punkt 1 i vurderingen. Vi stiller derfor spørgsmålstegn ved smykkernes unika, idet unika er kendetegnet ved, at det er noget som kun findes i et eksemplar.
…
Ligeledes fremgår smykkernes unika ikke af vurderingen, idet der blot står på denne, at der er tale om håndlavede smykker, men altså ikke, at smykkerne kun er lavet i et eksemplar. Det er ikke unormalt, at smykker er håndlavede, men det gør dem ikke nødvendigvis til unika.

Vi har ved vores afgørelse anerkendt forsikringsbegivenheden og har også erstattet smykkerne med i alt 250.000 kr., idet vi ved erstatningen har taget udgangspunkt i prisen for smykker, der er nærliggende at sammenligne med. Erstatningen er udbetalt trods den mangelfulde dokumentation i sagen, herunder meget få utydelige fotos af nogle af smykkerne samt en vurdering fra et familiemedlem, der udover at have en familiær interesse i sagen også har en økonomisk interesse i at genfremstille smykkerne.

Henset til at der er tale om et meget stort krav og at eneste dokumentation som klageren har fremlagt for kravet, er en vurdering udarbejdet af klagers stedsøn efter tyveriet, har vi med hen-

visning til markedspriser på internettet opgjort erstatningen til 146.560 kr. Dette svarer til prisen for smykker, der er nærliggende at sammenligne med. Vi har i denne forbindelse lagt de samme oplysninger til grund, som er anført i klagers stedsøns vurdering. For at tage højde for evt. usikkerhedsmomenter i vurderingen, har vi forhøjet denne erstatning til 250.000 kr. til afslutning af sagen. Vi vedlægger denne som bilag 3.

Alternativt har vi tilbudt klager, at smykkerne kan genfremstilles, hvilket dog ikke ønskes.

Ud fra ovenstående finder vi således fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at den udbetalte erstatning ikke svarer til prisen for smykker, det er nærliggende at sammenligne med.

I har afgjort lignende sager
I sagen 87.503 fastslog I, at selskabet var berettiget til at stille større beviskrav for genstande af høj værdi og at selskabet var berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation.

I sagen 84.089 havde klager fået stjålet en række smykker til en samlet værdi af 460.524 kr. Til støtte for sit krav fremlagde klager en vurdering fra en guldsmed vedr. smykkernes værdi og anførte, at smykkerne var unika og kun forefandtes i det ene eksemplar. Selskabet fastsatte erstatningen skønsmæssigt til 224.300 kr. med henvisning til mangelfuld dokumentation for smykkernes værdi. Selskabet anførte, at klager ikke havde fremlagt certifikat for smykkerne, og at smykkerne angiveligt var anskaffet i 2010 og 2011, hvorfor det burde være muligt at fremskaffe yderligere dokumentation fra den guldsmed, hvor købet eller fremstillingen skulle have fundet sted.

I sagen 81.201 udtalte I, at klager ikke havde ført bevis for, at smykkerne var unika. Klager havde fremlagt fotos samt guldsmedvurdering udarbejdet efter tyveriet.

Klager gør krav for ulempeerstatning/renter
Klager anfører afslutningsvis i sin klage til nævnet, at selskabet skal pålægges at betale erstatning for manglende forståelse/formåelse og for den belastning, hun har været udsat for igennem sagsforløbet. Selskabet henviser til, at landbrugsforsikringen ikke har dækning for ulempeerstatning i forbindelse med en skade og allerede af denne grund, kan vi ikke imødekomme klagers krav herom.

Herudover finder vi anledning til at bemærke, at uanset ovenstående mener vi heller ikke, at vi ud fra almindelige erstatningsretlige regler har handlet ansvarspådragende og af den årsag skulle være erstatningsansvarlig. At der har været tale om et langstrakt forløb er vi enige i. Dette skyldes flere forhold og vi mener ikke, at det ensidigt skyldes Topdanmarks forhold, hvilket klager da også selv påpeger i sin klage til Nævnet.

Selskabet gør samtidig gældende, at vi har vist forståelse for klagers frustrationer og har også beklaget, at vi har været nødsaget til at udbede os dokumentation for smykkerne. Selskabet har dog ikke haft mulighed for at tage stilling til erstatningen herunder opgøre denne, før modtagelse af tilstrækkelig dokumentation for det forholdsvis høje krav.

Vi mener således ikke, at vi kunne have handlet anderledes og henviser i den forbindelse til sagsforløbet, hvorefter vi har besvaret klagers henvendelser i takt med, at vi har modtaget disse, ligesom vi har overdraget sagen til cheftaksator i forbindelse med klagen til selskabet. Cheftaksatoren retter med det samme telefonisk henvendelse til klager ang. erstatningsopgørelsen, ligesom han

efterfølgende sender en e-mail og beder klager oplyse, hvilken erstatningsmåde hun ønsker. Da vi ikke hører noget, rykker vi herefter for svar den 16. april 2018, men først den 29. november 2018 vender klager tilbage med forslag om forhøjelse af erstatningen. Der går således mere end 7 måneder, hvor selskabet afventer en tilbagemelding fra klager. Først den 11. december 2018 får vi endeligt svar fra klager, at hun ønsker en kontanterstatning, hvorefter selskabet overfører erstatningen dagen efter.

Selskabet har således gennem hele sagsforløbet orienteret klager om behovet/begrundelsen for dokumentation, herunder hvilken dokumentation vi har bedt klager fremsende, ligesom vi har taget klagers klagepunkter seriøst og straks overdraget klagen til selskabets cheftaksator. Cheftaksatoren har efterfølgende opgjort erstatningen på det foreliggende grundlag samt rykket klager for svar på, hvilken erstatning hun ønskede.

Vi finder således ikke, at vores sagsbehandling kan begrunde, at selskabet er erstatningsansvarlig på et almindeligt erstatningsretligt grundlag over for klageren, hvorfor vi må afvise at yde erstatning eller godtgørelse for ulemper. Vi henviser i den forbindelse til tidligere sag ved nævnet AK 92.166, hvor I udtalte, at selskabet ikke var erstatningsansvarlig overfor klageren for sygdom og tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med et skadesforløb på næsten to år.

For god ordens skyld gør vi samtidig gældende, at vi heller ikke finder, at klager er berettiget til renter efter forsikringsaftalelovens § 24, da selskabet ikke har haft mulighed for at opgøre erstatningen, før der forelå dokumentation for kravet. Samtidig har selskabet afventet klagers tilbagemelding på, hvorvidt hun ønskede genfremstilling eller kontanterstatning og allerede dagen efter klagers svar, blev erstatningen overført til klager. Endelig har klager ikke fremsat påkrav om eventuel acontobetaling, før hun den 11. december 2018 oplyser, at hun ønsker kontanterstatningen udbetalt.

Vi henviser modsætningsvis til AK 81.201, hvor selskabet blev pålagt at betale renter, da klager først fik udbetalt erstatningen over 1 måned efter det tidspunkt, hvor hun accepterede den."

Klageren har i brev af 20/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mener stadig der er tale om unika smykker, som ingen andre end [juveler] kan genfremstille. Jeg har ikke ønsket smykkerne genfremstillet, men ønsker en rimelig erstatning for tabet. Der er ikke yderligere dokumentation."

Selskabet har i brev af 3/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at hun ønsker en rimelig erstatning for tabet af smykkerne. Selskabet har som tidligere oplyst tilbudt en genleveringserstatning med betaling efter faktura for genfremstilling af smykkerne. Da klager ikke har ønsket dette, har selskabet derfor i overensstemmelse med forsikringsvilkårene udbetalt en kontanterstatning på 250.000 kr. svarende til prisen for smykker, det er nærliggende at sammenligne med. Dette har selskabet gjort til trods for den mangelfulde dokumentation for smykkerne.

> Da der ikke er fremkommet nye oplysninger til sagen, herunder dokumentation for smykkernes unika, finder vi derfor fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at den udbetalte erstatning ikke svarer til prisen for smykker, det er nærliggende at sammenligne med."

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Nævnet har bl.a. modtaget klagerens police af 2/10 2013 og oversigt over selskabets udbetalinger til klageren.

Af vurderingserklæring af 5/7 2017 udfærdiget af juveleren, der har lavet smykkerne og også er klagerens stedsøn, fremgår bl.a.:

		Dato:	2017-07-05			
nr	emne	metal	stempel	Navn	sten	værdi DKK
1	Fingerring	14K rød	[illegible]585	[illegible]	3 stk. brill. dia. på i alt 0,32 ct DE/LC	54.460
2	Fingerring	14K rød+hvid	[illegible]585	[illegible]	25 stk. brill. dia. på i alt 0,50ct DE/LC	19.220
3	Fingerring	14K rød+hvid	[illegible]585	[illegible]	3 stk. brill dia på i alt 0,19ct DE/LC	43.060
4	Fingerring	14K rød+hvid	[illegible]585	[illegible]	3 stk. brill. dia. På i alt 0,06ct DE/LC	34.110
5	Fingerring	14K hvid	[illegible]585	[illegible]	5 stk. brill. dia. på i alt 0,50ct DE/LC	29.760
6	Fingerring	14K rød	[illegible]585	[illegible]	5 stk. brill. dia. på i alt 0,50ct DE/LC	28.260
7	Fingerring	14K rød	[illegible]585	[illegible]	1 hjerterubin + 6 brill. dia. på i alt 0,12ct DE/LC	38.960
8	Fingerring	14K rød+hvid	[illegible]585	[illegible]	17 stk brill. Dia på i alt 0,53ct DE/LC	57.860
9	Fingerring	14K rød+hvid	[illegible]585	[illegible]	3 stk brill dia på i alt 0,15ct DE/LC	26.460
10	Fingerring	14K rød	[illegible]585	[illegible]		16.260
11	Fingerring	14K rød+hvid	[illegible]585	[illegible]	8 stk brill dia 1,03ct DE/LC	127.880
12	Vedhæng	14K rød+hvid	[illegible]585	[illegible]	3 stk. brill. dia. På i alt 0,06ct DE/LC	19.010
I ALT						**495.300**

Generel info og forbehold:
Smykkerne var stjålet på vurderingstidspunktet
Alle original smykker var håndlavede og er prissat som hvis de skulle genskabes på vores værksted.
Der tages forbehold for pris- og afgiftsændringer samt tryk- og billedfejl.

Af selskabets interne vurdering fremgår bl.a.:

> "Skønnet vurdering:
> **Krav 1:**
> Samlet carat 0,32. Dvs der er isat 3x 0,106 ca. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.
>
> Man kan få 1 stk. 0,10 carat W/VS i dag til ca. 1.500 kr. https://nyfortuna.dk/produkt/010-carat-wesselton-vs/
>
> Vi skønner derfor stenen til en værdi af 6000 kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dok for karat, kvalitet, design, vægt osv. En 14 karat guld skinne, ligger fra ca. 4.000 kr. og op. Vi skønner dog til 10.000 kr., dette er inkl. fatning af stene, da vi ikke ved hvordan stenen har været fattet. Dvs. samlet skøn for en guldring isat 3 diamanter= 16.000 kr.
>
> **Krav 2:**
> Samlet carat 0,50. Dvs der er isat 25x 0,02. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.
>
> Man kan få 1 stk 0,02 carat i dag til ca. 275 kr. pr. stk. https://smykkebutikken.com/shop/billigste-diamanter-523p.html.

Vi skønner derfor stenen til en værdi af 6.875 kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dok for karat, kvalitet, design, vægt osv. En 14 karat guld skinne, ligger fra ca. 4.000 kr. og op. Vi skønner til 7.000 kr., dette er inkl. fatning af sten, da vi ikke ved, hvordan stenen har været fattet.

Dvs. samlet skøn for en guldring isat 25 diamanter= 13.875 kr.

Krav 3:
Samlet carat 0,19. Dvs der er isat 3x 0,063 ca. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.

Man kan få 1 stk. 0,06-0,07 carat i dag til ca. 1000 kr. pr. stk. Vi skønner derfor stenen til en værdi af 3.000 kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dok for karat, kvalitet, design, vægt osv. En 14 karat guld skinne, ligger fra ca. 4.000 kr. og op. Vi skønner til 7.000 kr., dette er inkl. fatning af sten, da vi ikke ved hvordan stenen har været fattet.

Dvs. samlet skøn for en guldring isat 25 diamanter= 10.000 kr.

Krav 4:
Samlet carat 0,06ct. Dvs. der er isat 3 x 0,02. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.

Man kan få 1 stk 0,02 carat i dag til ca. 275 kr. pr. stk. https://smykkebutikken.com/shop/billigste-diamanter-523p.html.

Vi skønner derfor stenen til en værdi af 825kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dok for karat, kvalitet, design, vægt osv. En 14 karat guld skinne, ligger fra ca. 4.000 kr. og op. Vi skønner til 7.000 kr., dette er inkl. fatning af sten, da vi ikke ved, hvordan stenen har været fattet.

Dvs. samlet skøn for en guldring isat 3 diamanter= 7.825 kr.

Krav 5:
Ud fra beskrivelsen, kan vi se at, der er tale om en alliancering med en samlet carat på 0,50ct, dvs. der er isat 5 stk. 0,10ct. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.

Vi skønner efter en alliancering, isat 5 x 0,10ct W.VS. https://aveny.dk/Alliancering-i-14-karat-rod-eller-hvidguld.html. Koster hos Aveny 10.750 kr. Vi har ikke dok for karat, kvalitet, design, vægt osv.

Dvs. samlet skøn for en 14 karat hvidguld alliancering samlet 0,50ct = 10.750 kr.

Krav 6:
Dette krav er identisk med krav 5, dog er ringen i rødguld i stedet for hvidguld. Den skønnede erstatning er den samme som overstående.

Ud fra beskrivelsen, kan vi se, at der er tale om en alliancering med en samlet carat på 0,50ct, dvs. der er isat 5 stk. 0,10ct. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.

Vi skønner efter en alliancering, isat 5 x 0,10ct W.VS. https://aveny.dk/Alliancering-i-14-karat-rod-eller-hvidguld.html. Koster hos Aveny 10.750 kr. Vi har ikke dokumentation for karat, kvalitet, design, vægt osv.

Dvs. samlet skøn for en 14 karat rødguldguld alliancering samlet 0,50ct = 10.750 kr.

Krav 7:
Vi skønner rubinen til 3.895 kr. Vi har fundet en pris på nettet hos en dansk leverandør. https://smykkebutikken.com/shop/rubin-hjerter-447p.html. Denne sten er dog en smule stor til en ring, men vi har ikke dok på rubinen, så vi kan ikke vide kvalitet, ægthed, farve osv. Der er isat 6 x 0,02ct diamanter. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.

Man kan få 1 stk. 0,02 carat i dag til ca. 275 kr. pr. stk. https://smykkebutikken.com/-shop/billigste-diamanter-523p.html.

Vi skønner derfor diamanterne til en værdi af 1.650 kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dokumentation for karat, kvalitet, design, vægt osv. En 14 karat guld skinne, ligger fra ca. 4.000 kr. og op. Vi skønner til 7.000 kr., dette er inkl. fatning af stene, da vi ikke ved hvordan stenen har været fattet.

Dvs. samlet skøn for en guldring, isat 1 stk rubin og 6 x 0,02ct diamant= 12.545 kr.

Krav 8:
Samlet carat 0,53. Dvs der er isat 17x 0,031 ca. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.

Man kan få 1 stk 0,03 carat i dag til ca. 415kr. pr. stk. https://smykkebutikken.com/shop/diamant-butik-524p.html. Vi skønner derfor stenen til en værdi af 7.055 kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dok for karat, kvalitet, design, vægt osv. En 14 karat guld skinne, ligger fra ca. 4.000 kr. og op. Vi skønner til 7.000 kr., dette er inkl. fatning af stene, da vi ikke ved hvordan stenen har været fattet.

Dvs. samlet skøn for en guldring isat 17 diamanter = 14.055 kr.

Krav 9:
Samlet carat 0,15. Dvs. der er isat 3 x 0,05ct. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.

Man kan få 1 stk 0,05 carat i dag til ca. 725 kr. pr. stk. https://smykkebutikken.com/shop/billig-diamant-526p.html. Vi skønner derfor stenen til en værdi af 2.175 kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dok for karat, kvalitet, design, vægt osv. En 14 karat guld skinne, ligger fra ca. 4.000kr og op. Vi skønner til 7.000kr, dette er inkl. fatning af stene, da vi ikke ved hvordan stenen har været fattet.

Dvs. samlet skøn for en guldring isat 3 diamanter= 9.175 kr.

Krav 10:
Det eneste vi får at, vide om dette smykke, er at der er tale om en 14 karat rødguld fingerring.

Vi har ingen dokumentation for karat, vægt, kvalitet osv. En standart guldring uden sten, ligger fra ca. 2.000 kr. og op. Alt efter kvalitet, vægt og karat.

Skønner denne til 5.000 kr.

Krav 11:
Samlet carat 1,03ct. Dvs. der er isat 8 x 0,13ct ca. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen. Man kan få 1 stk 0,13 carat i dag til ca. 2.595 kr. pr. stk. https://smykkebutikken.com/shop/brillant-slebet-diamant-542p.html.

Vi skønner derfor stenen til en værdi af 20.760 kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dok for karat, kvalitet, design, vægt osv. En 14 karat guld skinne, ligger fra ca. 4.000kr og op. Vi skønner til 10.000 kr., dette er inkl. fatning af sten, da vi ikke ved hvordan stenen har været fattet.

Dvs. samlet skøn for en guldring isat 38 x 0,13ct diamanter= 30.760 kr.

Krav 12:
Samlet carat 0,06ct. Dvs. der er isat 3 x 0,02ct ca. Der er ingen dokumentation på carat, kvalitet, slib, farve. Vi skønner derfor erstatningen.

Man kan få 1 stk. 0,02 carat i dag til ca. 275kr. pr. stk. https://smykkebutikken.com/shop/billigste-diamanter-523p.html. Vi skønner derfor stenen til en værdi af 825 kr. Derefter skal der en skinne oven i. Vi har ikke dokumentation for karat, kvalitet, design, vægt osv. 14 karat guld vedhæng, ligger fra ca. 2.000 kr. og opefter. Vi skønner til 5.000 kr., dette er inkl. fatning af stene, da vi ikke ved hvordan stenen har været fattet.

Dvs. samlet skøn for et guld vedhæng isat 3 x 0,06ct diamanter= 5.825 kr.

I alt samlet vurdering 146.560 kr."

Af selskabets mail af 27/3 2018 til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"Jeg skal beklage, at jeg ikke på baggrund af vores telefonsamtale den 16. marts sendte dig et kort referat af vores samtale. Der var mange ting vi tale om, som jeg efterfølgende burde have skrevet til dig. Dette skal jeg beklage. Erstatningen for [klagerens] smykker opgøres i henhold til Vilkårene for Landbrugsforsikring, nr. 6331-2. Der er nogle særlige regler, når smykker skal erstattes. Som jeg fortalte dig, er der mulighed for at få genfremstillet smykkerne eller en kontanterstatning."

Af klagerens ægtefælles mail af 5/4 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

"Du hævder at have modtaget et kvalificeret tilbud fra en anden faglært guldsmed end [juveler], som jeg ifølge ovenstående må antage IKKE kan være et tilbud, men derimod et uforpligtende estimat. Og du afviser mit seriøse forslag med en forhøjelse, der i sig selv er betragtelig, men ikke er interessant for hverken mig eller [klageren]. Så nu tænker jeg videre, at næste skridt vel rimeligvis må være, at du snarest muligt påbegynder en seriøs dialog med [juveler] angående genfremstillingen (fordi tiden jo tilsyneladende fortsat iler), og så ventetiden snart vil blive bragt til ophør og vise vejen, mens begge muligheder fortsat er åbne og ligeledes må søges afklaret – samtidigt."

Af selskabets mail af 5/4 2018 til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"Som jeg oplyste i min seneste mail, har [klageren] jvf. forsikringsvilkårene 2 muligheder. Disse har jeg beskrevet i min tidligere mail.

Såfremt [klageren] vælger at få genfremstillet smykkerne hos [juveler], vil Topdanmark tage kontakt til forretningen. Prisen for denne genfremstillet, er alene et mellemværende mellem Topdanmark og [juveler]. Her vil vi selvfølgelig undersøge vores muligheder for at kunne opnå en rabat, som du allerede har fået tilsagn på.

Ønskes smykkerne ikke genfremstillet, fastsættes erstatningen jvf. vilkårene til en kontanterstatning, som vores smykkespecialist har skønnet til 200.000 kr. Her har vi tilbudt at forhøje denne til 250.000 kr.

Jeg vil således bede dig tilkendegive, om [klageren] ønsker genlevering af unika smykker eller en kontanterstatning."

Af forsikringsbetingelserne 6331-2 Januar 2001 Vilkår for landbrug fremgår bl.a.:

"**4. Dokumentation**
Efter reglerne skal De dokumentere, at skaden er dækningsberettiget og det økonomiske tab, der er følgen heraf.
Det kan være svært, når de mistede ting er stjålet eller brændt.
Deres dokumentation kan ske ved kvittering mv. for ting De har købt eller arvet. I en række tilfælde vil fotografier lette sagen.
Vi anbefaler derfor, at de registrerer eller fotograferer Deres værdier, før skaden sker og anbringer listen og negativerne fx i boks.
…
Ting og dyr
…
1 Indbo
…
b. Totalskade.

1. Levering af tilsvarende.
Topdanmark leverer ting svarende til det … stjålne.

> Ved tilsvarende ting forstås først og fremmest en identisk ting, men i mangel af en sådan, ting der i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for sikrede som det … stjålne.
> **2. Kontanterstatning.**
> Topdanmark udligner det lidte tab kontant.
> a. Ting, der er købt som nye, er under 1 år gamle og var ubeskadigede ved skadens indtræden, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting.
> b. For andre ting – dvs. ting, der er over 1 år gamle eller købt brugte – fastsættes erstatningen til, hvad andre tilsvarende brugte ting kan genanskaffes for. Kan sådanne ting ikke umiddelbart købes, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Kan genanskaffelsesprisen kun fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende ting, er Topdanmark ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ting, der er nærliggende at sammenligne den beskadigede ting med, kan genanskaffes for."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt et indbrud og har fremsat krav om kontanterstatning på 495.000 kr. for tab af smykker fremstillet af hendes stedsøn, der er selvstændig juveler. Selskabet har erstattet smykkerne med 250.000 kr.

Klageren har blandt andet anført, at de stjålne smykker er unika, som ikke kan fremstilles af andre juvelerer. Hun har også anført, at hun ikke ønsker smykkerne genfremstillet.

Klageren ønsker også, at selskabet skal betale renter af det endelige erstatningsbeløb med 8 % og har blandt andet anført, at det må være rimeligt, at selskabet betaler renter for den tid, som sagen er trukket ud på grund af selskabet. Klageren ønsker endvidere godtgørelse for ulemper og har blandt andet anført, at selskabet har udvist "manglende forståelse/formåelse … for den belastning, vi som værdigt trængende kunder har været udsat for".

Selskabet har afvist at forhøje erstatningen og har blandt andet anført, at klagerens dokumentation er mangelfuld og i det væsentlige består af en vurdering, som hendes stedsøn har udarbejdet til brug for forsikringssagen. Selskabet har også anført, at erstatningen kan opgøres til 146.560 kr. ud fra de priser, der kan ses på internettet på sammenlignelige smykker, men at selskabet har forhøjet erstatningen til 250.000 kr. af hensyn til eventuelle usikkerhedsmomen-

ter. Selskabet har endvidere anført, at klageren hverken har fremlagt købskvitteringer, certifikater, smykkeæsker eller lignende.

Selskabet har også afvist at betale godtgørelse for renter og ulemper og har blandt andet anført, at selskabet ikke havde mulighed for at tage stilling til erstatningskravet før modtagelse af tilstrækkelig dokumentation for det forholdsvist høje krav, og at det i længere tid var uklart, om klageren ønskede genfremstilling eller kontanterstatning.

Ifølge forsikringsbetingelserne fastsættes kontanterstatningen for indbo til, hvad andre tilsvarende brugte ting kan genanskaffes for. Kan sådanne ting ikke umiddelbart købes, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Kan genanskaffelsesprisen kun fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende ting, er selskabet ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ting, der er nærliggende at sammenligne den beskadigede ting med, kan genanskaffes for. Det fremgår også af forsikringsbetingelserne, at den sikrede for at få erstatning skal kunne dokumentere det økonomiske tab, og at dokumentationen kan ske ved kvittering mv. for ting, som er købt, ligesom fotografier kan lette sagen.

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.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på erstatning for smykkerne ud over den erstatning, som selskabet har udbetalt. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for smykkerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremsendt købskvitteringer, certifikater eller lignende dokumentation for smykkernes værdi, ædelsten, vægt, lødighed mv. Hvad angår juvelerens oversigt af 5/7 2017 over de smykker, som han har fremstillet til klageren og hendes ægtefælle, finder nævnet, at oversigten har begrænset bevisværdi, da juveleren har nær familiær relation til klageren og hendes ægtefælle.

Ifølge forsikringsaftalelovens § 24 kan forsikringsydelsen kræves betalt 14 dage efter, at selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse. Er det, forinden endelig opgørelse kan finde sted, givet, at selskabet i alt fald skal betale en del af det krævede beløb, kan denne del forlanges udbetalt. Det fremgår også af § 24, at beløbet forrentes fra det tidspunkt, hvor det kan kræves betalt.

Spørgsmålet er herefter, om klageren har krav på forrentning af erstatningsbeløbet på 250.000 kr., indtil udbetaling skete den 12/12 2018.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har krav på renter af erstatningsbeløbet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens ægtefælle i mail af 5/4 2018 bad selskabet kontakte juveleren og føre en seriøs dialog angående genfremstillingen, mens mulighederne for både genfremstilling og kontanterstatning fortsat skulle holdes åbne og søges afklaret, hvorefter selskabet svarede i mail samme dato, at klageren skulle oplyse, hvilken løsning hun foretrak.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ikke kunne gå ud fra, at klageren ønskede en kontanterstatning, før klageren den 29/11 2018 anmodede om forhøjelse af kontanterstatningen til 300.000 kr., og at erstatningen er fastsat på baggrund af et skøn.

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde godtgørelse for ulemper.

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

17. 93850

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen