

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. april 2020 blev i sag nr. 94228:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 25/9 2019 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter indbrud i hjemmet, hvor der blev stjålet en lang række smykker, indhenter klager på opfordring af Topdanmark en vurdering af det stjalne hos guldsmedefirmaet [guldsmed1], som på grundlag af beskrivelse og billeder vurderer værdien af samtlige stjålne smykker til i alt 163.600 kr., jfr. bilag dateret 9/7 2019.

I skadeopgørelse af 8/8 2019 tilbyder Topdanmark imidlertid kun en erstatning på i alt 109.909,22 kr., heraf 103.296,22 kr. i erstatning for stjålne smykker. Forsikringstager klager over den tilbudte erstatning i brev af 13/8 2019, men Topdanmark afviser telefonisk forsikringstagers klage den 22/8 2019 (uden yderligere begrundelse) og udbetaler efterfølgende det oprindelige tilbudte erstatningsbeløb.

Nærværende klage drejer sig om Topdanmarks værdiansættelse af følgende to grupper af smykker (ID nr.e henviser til selskabets ovennævnte skadeopgørelse): ID nr.e 3, 5, 6 og 15, hvor selskabet har udbetalt en skønnet erstatning på i alt 16.500 kr. under henvisning til manglende dokumentation (af firma [guldsmed1] vurderet til i alt 48.000 kr.).

ID nr.e 11, 13 og 16, hvor selskabet uden begrundelse har fastsat en erstatning på i alt 14.319,22 kr. (af [guldsmed1] vurderet til i alt 23.000 kr.).

Det bemærkes, at guldsmedefirmaet [guldsmed1] er højt kvalificeret med mange års brancheerfaring og med medarbejdere på skandinavisk topniveau. I skadeopgørelsen af 8/8 2019 har Top-

danmark da også lagt firmaets vurderinger til grund for erstatningen for ID nr. 9, 10 og 32 (i alt 38.000 kr.).

Det samme er reelt tilfældet for ID nr.e 4, 7, 8, 12, 14, 17-31 incl., 33 og 34, idet man tilbyder forsikringstager køb hos selskabets leverandører til en samlet gavekortværdi på 52.600 kr., hvilket 100 % svarer til firma [guldsmid1s] vurderinger. At selskabet i den forbindelse kalder kontanterstatningen for vurderingen er direkte misvisende, da kontanterstatningen er lig med gavekortværdien fratrukket selskabets leverandørrabat på 30 % (bortset fra ID nr.e 30 og 31, hvor rabatten er 25 %).

Selskabet vælger således at lægge firma [guldsmid1s] vurderinger til grund for erstatningen for 25 af de i alt 32 stjålne smykker, mens man, uden nærmere begrundelse og på trods af dette firmas ubestridte ekspertise, fuldstændig tilsidesætter vurderingerne af de påklagede 7 smykker.

For så vidt angår ID nr.e 3, 5, 6 og 15 anføres ganske vist som tidligere nævnt, at der er tale om en skønnet erstatning 'grundet manglende dokumentation'. Hvis selskabet med denne rummelige begrundelse mener, at vurderingsgrundlaget er utilstrækkeligt, sætter man spørgsmålstejn ikke kun ved firma [guldsmid1s] ekspertise, men også firmaets troværdighed.

Skulle selskabet derimod med begrundelsen sætte spørgsmålstejn ved forsikringstagers ejerskab henvises til vedhæftede 2 erklæringer af 15. september 2019, som bekræfter ejerskabet.

Uanset hvad kan alle 7 påklagede vurderinger imidlertid kun betegnes som vilkårlige, og i øvrigt helt uden begrundelse for størrelsen af det enkelte beløb. For så vidt angår ID nr.e 3, 5, 6 og 15 svinger selskabets vurderinger således mellem 20 % og 45 % af firma [guldsmid1s] vurderinger. Vilkaarligheden er knap så stor, og generøsiteten lidt større, for så vidt angår ID nr.e 11, 13 og 16, hvor selskabets vurderinger 'kun' svinger mellem 51 % og godt 67 % af firmaets vurderinger.

Der henvises også til Ankenævnets afgørelse i sag nr. 89.113 af 3. maj 2016.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forsikringstager kan selvsagt ikke anerkende de nævnte vilkårlige værdiansættelser og fastholder derfor kravet om supplerende erstatning på (48.000 kr. minus 16.500 kr. =) 31.500 kr. + (23.000 kr. minus 14.319,22 kr. =) 8.680,78 kr. eller i alt 40.180,78 kr."

Selskabet har den 8/11 2019 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 indbrudstyveri.

Klagers samlede krav for smykkerne udgør 163.600 kr. og selskabet har udbetalt 107.224 kr. i erstatning for smykkerne. Selskabet har dels opgjort erstatningen ud fra genleveringspriser for tilsvarende smykker og dels skønnet erstatningen på grund af manglende dokumentation. Selskabet har bemærket, at der klages over 7 punkter i erstatningsopgørelsen: 3, 5, 6, 11, 13, 15 og 16.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået hele skadesagen, men må fastholde vores tidligere afgørelse.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet ned Hjemforsikring i Topdanmark Forsikring på vilkår DF20150-2 (bilag 1) med en indbosum på 1.341.000 kr. (2019) og dækning med op til 202.000 kr. (2019) for særlige private værdigenstande (bilag 2).

Hvad dækker forsikringen

Forsikringen dækker indbrudstyveri, hvorved forstås tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut, se vilkårenes dækningsskema side 10 punkt 16.3.1.

Smykker er omfattet af forsikringen som særlige private værdigenstande, jf. vilkårene side 10 punkt 16.

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

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte skriftligt til selskabet den 27. juni 2019, at der havde været indbrud mellem den 20.-23. juni 2019. Ved indbruddet blev stjålet smykker og penge.

Klager indsendte efterfølgende en smykkevurdering fra dennes guldsmed fra den 9. juli 2019. Ved mail af 11. juli 2019 bad vi klager sende dokumentation på hans smykker.

Selskabet opgjorde herefter erstatningen ud fra den indsendte dokumentation. Vi gjorde samtidig klager opmærksom på, at der dels var tale om en genleveringserstatning og dels en skønsmæssig erstatning, da klager alene havde fremlagt sparsom dokumentation i form af få tydelige billeder. Samtidig oplyste vi klager om, at jo højere krav man har til en genstand jo større krav stilles til dokumentationen.

Den 14. august 2019 rettede klager henvendelse til selskabet og klagede over erstatningsopgørelsen for smykkerne. Selskabet fastholdt den trufne afgørelse og tilkendegav samtidig over for klager, at hvis han kunne finde yderligere dokumentation, var vi indstillede på at genoptage sagen.

Her får I vores syn på sagen

Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere/sandsynliggøre sit krav. Det fremgår såvel af gældende ret som af forsikringsvilkårenes side 16 pkt. 17.E. Af sidst nævnte bestemmelse fremgår endvidere, at selskabet i mangel af dokumentation eller sandsynliggørelse kan vælge enten helt at afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Klager har hverken fremlagt købskvitteringer, certifikater, smykkeæsker eller lignende for værdi, størrelse, karat, vægt og ejerskab af smykkerne. Klager har alene fremlagt nogle få mindre tydelige billeder af nogle af smykkerne samt indsendt en vurdering af smykkerne foretaget efter tyveriet på 163.600 kr. Guldsmedens vurdering er således alene baseret på klagers oplysninger og billeder uden at guldsmeden har set smykkerne. I forbindelse med ankenævns sagen har vi bemærket, at klager har anført, at selskabet har bedt ham indhente en vurdering fra en guldsmed. Selskabet kan ikke bekræfte dette, men kan oplyse, at vi bad klager udfylde en liste med sit krav i Scalepoint. Den indhentede vurdering fra klagers guldsmed er således indhentet på klagers egen opfordring. Vi vedhæfter her en kopi af notat fra skadesagen, hvor det fremgår, at klager blev bedt om at udfylde liste via selvbetjeningslink (SB) i Scalepoint portalen:

'De har haft indbrud. Terrassedøren er brudt op, alt var lukket og låst. Politiet har været ude på stedet. FT har indsendt en liste, men på denne er der ingen krav sendt med. FT udfylder SB med det stjålne og krav.'

I samme forbindelse har selskabet gjort klager opmærksom på, at billeder alene ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da billeder hverken fastslår eller sandsynliggør smykkernes ægthed, værdi, karat, vægt eller ejerskab. Derudover har vi gjort klager opmærksom på, at en vurdering foretaget efter tyveriet, ligeledes ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da der ikke er tale om en faktisk vurdering af smykkerne.

Vi har ved vores afgørelse anerkendt forsikringsbegivenheden og har også erstattet smykkerne, idet vi ved erstatningen dels har taget udgangspunkt i genleveringspriser for tilsvarende smykker og dels har skønnet erstatningen. Erstatningen er udbetalt trods den mangelfulde dokumentation i sagen. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at der alene er modtaget 5 mindre tydelige billeder ud af klagers samlede krav på 32 smykker (bilag 3).

Vi beder i samme forbindelse Nævnet notere, at vi ikke har fået oplyst noget om, hvordan klager 39 år efter erhvervelsen kender bl.a. karat, bredde og længde på smykkerne, når han ikke er i besiddelse af kvitteringer, certifikater eller andet, hvor oplysningerne fremgår (se bl.a. bilag 3 med fortegnelse over stjålne smykker, hvor det er anført, at nogle af smykkerne er fra 1980 samt hvor bl.a. længde fremgår).

Sådan har vi opgjort erstatningen

For overblikkets skyld indsætter vi en kopi af erstatningsopgørelsen over de indklagede punkter:

I forbindelse med indbrudstyveriet har selskabet opgjort erstatningen for smykkerne punkterne 11, 13 og 16, efter vilkårene side 14 punkt 17 'Hvordan erstatter vi skaderne'.

Punkt C.2.a. Ting der er mere end 2 år gamle, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting. I stedet for at betale, kan vi vælge at levere ting svarende til det stjålne.

Punkt C.3. Ønsker forsikrede ikke at få de ting genleveret, som Topdanmark har tilbudt, afslutter vi skadesagen med en kontanterstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende ting hos den eller de leverandører vi har anvist.

Punkt 11: Cordel guldhalskæde:

Ud fra klagers krav fremgår det, at der er tale om en 18 kt cordel halskæde med snoet hvidguld. Klagers krav udgør 12.000 kr. og klager har alene fremsendt et utydeligt billede af halskæden (bilag 3 billede nr.1). Som det fremgår af det indsendte billede, er kvaliteten utrolig dårlig og derfor er det svært at se detaljer om halskæden, såsom karat, længde, tykkelse, mv. Til trods for dette har selskabet erstattet ud fra en tilsvarende halskæde kan genleveres for. Klager kan således gen købe en ny tilsvarende halskæde igennem vores leverandør til 8.073,90 kr.

Punkt 13: guldhalskæde:

Det fremgår af klagers krav, at der er tale om en 14 kt 60 cm halskæde til 4.000 kr. Ud fra det indsendte billede (bilag 3 billede nr. 2) er det henset til kvaliteten af billedet hverken muligt at se karat, længde, tykkelse mv. på halskæden. Selskabet har til trods herfor, og ud fra klagers beskrivelse af smykket, genleveret med en tilsvarende halskæde. Erstatningen udgør herefter 2.041,76 kr.

Punkt 16: Bismark armbånd:

Ud fra klagers krav fremgår det, at der er tale om et Bismark armbånd til 7.000 kr. Selskabet har ikke modtaget nogen dokumentation for klagers krav og har derfor opgjort erstatningen ud fra klagers beskrivelse af smykket. Ud fra dette har selskabet genleveret med et tilsvarende armbånd. Erstatningen udgør herefter 4.203,56 kr.

Da klager ikke har ønsket en genlevering af smykkerne i punkt 11, 13 og 16 og heller ikke har sandsynliggjort, at genlevering ikke er mulig, har selskabet derfor udbetalt erstatning svarende til vores genleveringspris ved den pågældende leverandør. At selskabet kan opnå en betydelig rabat ved genlevering gør ikke, at den opgjorte erstatning ikke er i overensstemmelse med prisen for tilsvarende smykker. Tværtimod har klager ligeledes mulighed for at opnå den samme rabat ved bestilling af smykkerne. Hvis klager derimod ønsker en kontantudbetaling, mister klager rabatten, hvorfor beløbet i dette tilfælde nedsættes.

For de øvrige smykker, punkterne 3, 5, 6 og 15 i erstatningsopgørelsen, har vi, henset til at der er tale om udokumenterede genstande af væsentlig værdi, opgjort erstatningen skønsmæssigt, jf. vilkårene side 16 punkt 17.E. Vi har i den forbindelse gjort klager opmærksom på, at der stilles større krav til dokumentation, når der er tale om genstande af højere værdi.

Punkt 3: 18 kt anker halskæde:

Klagers krav for halskæden udgør 7.000 kr., men klager har ikke fremsendt nogen form for dokumentation for kravet. Da vi således ikke kender hverken vægt, længde, tykkelse, mv. på kæden, har vi derfor erstattet den skønsmæssigt til 3.000 kr. ud fra, hvad en ankerkæde kan købes til. Vi henviser i den forbindelse til følgende hjemmeside, hvor det fremgår, at prisen for ankerkæder ligger fra 738 kr.:

Punkt 5: 18 kt signet ring:

Klagers krav udgør 10.000 kr., men klager har ikke indsendt nogen form for dokumentation for ringen. Da der ikke foreligger nogen dokumentation for det forholdsvis høje krav, er erstatningen opgjort skønsmæssigt til 4.500 kr. ud fra en vurdering af, hvad en standard guldring med sten og perler koster. Vi henviser i den forbindelse f.eks. til følgende hjemmeside, hvor disse ligger på 1.500 kr. og opefter:

Punkt 6: 18 kt ring:

Klagers krav udgør 15.000 kr., men klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for kravet, herunder kvaliteten på safiren, perlen og guldet. Erstatningen er på denne baggrund fastsat skønsmæssigt ud fra en vurdering af, at det er muligt at købe en perlering med sten til 3.000 kr. ,,,

Punkt 15:14 kt Bismark collie:

Klagers krav udgør 16.000 kr., men klager har ikke fremsendt nogen dokumentation for sit krav, hverken et billede eller andet. Selskabet kender således hverken karat, ægthed, tykkelse, længde, mv. på kæden. Erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt til 6.000 kr. ud fra en betragtning af, at det er muligt at købe en standard Bismarck kæde i guld fra 4.000 kr. ...

Da selskabet ikke har modtaget nogen form for dokumentation for punkterne 3, 5, 6 og 15 og dermed ingen dokumentation for smykkernes detaljer, herunder størrelse, karat, vægt, ægthed, mv., har vi således alene klagers beskrivelse at vurdere ud fra. Vi anerkender, at erstatningen ikke

svarer til klagers krav for de pågældende smykker, men da der er tale om smykker af høj værdi, er det vores opfattelse, at vi kan stille et højere dokumentationskrav. Derudover er vi, som tidligere oplyst til klager, indstillet på at revurdere erstatningen, hvis klager indsender dokumentation for smykkerne.

Vi fastholder erstatningsopgørelsen

Ud fra ovenstående finder vi således fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at smykkerne værdi overstiger selskabets erstatningsudbetaling.

Klager henviser til tidligere ankenævns sag 89.113, hvor selskabet ikke var berettiget til at fratrække en genleveringsrabat fra en skønnet erstatning. I den pågældende sag havde selskabet indhentet en guldsmedvurdering, hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag, hvor det er klager selv, der har indhentet vurderingen. Ligeledes havde klager indsendt billeder for størstedelen af smykkerne i modsætning til nærværende sag, hvor vi alene har modtaget 5 billeder som dokumentation. Da selskabet ikke har fratrasket en genleveringsrabat de steder i opgørelsen, hvor erstatningen er skønnet grundet mangelfuld dokumentation, finder vi derfor ikke, at den anførte kendelse er sammenlignelig med nærværende sag. Derudover finder vi ikke, at den er sammenlignelig for så vidt angår den skønsmæssigt fastsatte erstatning, da vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for de pågældende smykker (end ikke billeder) for punkterne 3, 5, 6 og 15, herunder disses ædelstenes kvalitet og karat.

Da vi har opgjort erstatningen for smykker i overensstemmelse med forsikringsvilkårene, og da der med sagens indbringelse for Ankenævnet ikke er fremkommet nye/yderligere oplysninger eller yderligere dokumentation, fastholder vi derfor opgørelsen.

I har afgjort lignende sager

I sagen 86.306 udtalte I, at der stilles højere krav til dokumentation for dyre smykker og at selskabet var berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation. I sagen havde klager fremlagt få utydelige billeder som dokumentation samt en guldsmedvurdering udarbejdet på baggrund af en beskrivelse fra klager.

I sagen 87.942 fandt I, at klageren ved fremlæggelse af billeder og vurdering fra en guldsmed, der var udarbejdet efter tyveriet, ikke i tilstrækkelig grad havde sandsynliggjort, at smykkernes værdi oversteg selskabets erstatningsudbetaling. Selskabet var således berettiget til at skønne erstatningen for smykkerne."

Klagerens repræsentant har den 20/11 2019 bl.a. anført:

"Indledningsvis bemærkes, at klagen som tidligere oplyst kun omfatter 7 af i alt 32 stjålne smykker, idet selskabet for så vidt angår de øvrige 25 smykker har lagt guldsmedefirmaet [guldsmed1s] vurderinger til grund for den udbetalte erstatning.

Af de i alt 32 smykker er kun 1 guldsmykke i 8 karat (ID nr. 8, spiral ørehængere), mens alle øvrige er enten 14 eller 18 karat. Det indikerer klart, at klager gennem sine anskaffelser konsekvent har lagt vægt på, at 'rigtige' guldsmykker mindst er 14 karat, fordi der først her er mere guld end andre metaller i smykket.

Der foreligger således en mangeårig konsekvent og kvalitetsbevidst anskaffelsespolitik fra klagers side, og på den baggrund er det ikke rimeligt eller nødvendigt at stille samme krav til dokumentation, som hvis der havde været tale om en 'rodebutik' af en smykkesamling.

Selskabet undrer sig over klagers ret detaljerede oplysninger om smykker, der er erhvervet for mange år siden. Hertil bemærkes, at [klageren og ægtefælle] har været gift i ... år. I denne lange årrække har ægteparret løbende anskaffet et betydeligt antal smykker og derfor naturligvis opnået en ganske solid viden både om kvalitet og relevante mål på halskæder, ringe mm.

Selskabets bemærkninger vedrørende ID nr.e 11, 13 og 16 kan kun betegnes som vrøvl, idet man begrunder de tilbudte erstatningsbeløb for disse smykker med, at de svarer til genkøbsprisen hos anviste leverandører.

Men som det klart fremgår af erstatningsopgørelsen af 8/8 2019 har selskabet netop ikke anvist (genleverings)leverandører til disse smykker, ligesom man heller ikke gør det nu. Nærmest som et kuriosum kan samtidig nævnes, at selskabet også begrunder de tilbudte beløb med, at klager 'ikke har sandsynliggjort, at genlevering ikke er mulig'. Det må være en særlig bevisbyrde, som selskabet har opfundet til lejligheden.

Vedrørende firmaet chanti.dk bemærkes, at der er tale om et grossistfirma, som sideløbende driver nethandel uden fysiske butikker. Firmaet handler således udelukkende med (udenlandske) industrivarer. Det materiale fra firmaets julekatalog, som Topdanmark har fremsendt, anses ikke for relevant i nærværende sag måske bortset fra, at det bekræfter, at der er væsentlig prisforskel på kvalitet og det modsatte, også når det gælder smykker.

Hvad angår signet ringen (ID nr. 5) begrunder selskabet den tilbudte erstatning på 4.500 kr. med, at det svarer til prisen på 'en standard guldring med sten og perler'. Der er imidlertid langt fra tale om en standardvare, men om en 18 karat herre signet ring med graving. Hos fx firmaet minguldsmed.dk koster en sådan ring 7.150 kr. i 14 karat som det fremgår af dette skærmprent.

At guldindholdet har stor betydning for prisen illustreres af, at samme ring er 1.800 kr. billigere i 8 karat. Men her er der som nævnt tale om 18 karat, hvor guldindholdet er næsten 30 % højere end i 14 karat. Guldsmedens vurdering på 10.000 kr. må derfor anses for meget realistisk.

Selskabet afviser, at ankenævns sag 89.113 er sammenlignelig med klagesagen. Hertil bemærkes følgende:

I den pågældende sag har selskabet indhentet vurdering fra en guldsmed. I den forbindelse fastslår nævnet, at selskabet 'må begrunde mere konkret, hvorfor selskabet foretager så store fradrag i forhold til guldsmedens vurderinger'. Om en efterfølgende guldsmedevurdering er foretaget af selskabets eller klagers guldsmed må være uden betydning, medmindre selskabet bestrider sidstnævnte guldsmeds ekspertise og/eller kan sandsynliggøre en højere ekspertise hos egen guldsmed. Nævnets synspunkt må derfor også være relevant i nærværende sag, hvor selskabet alene har brugt begrundelsen 'manglende dokumentation' for de tilbudte skønsmæssige erstatningsbeløb for ID nr.e 3, 5, 6 og 15. Beløb der svinger mellem 20 % og 45 % af guldsmedens vurderinger.

Nævnet fastslår også i samme sag, at fradrag af genleveringsrabat 'forudsætter, at selskabet er i stand til og har tilbudt klageren at genlevere tilsvarende genstande'. Men som tidligere nævnt har

klager netop ikke fået tilbudt genlevering af ID nr.e 11, 13 og 16, selv om selskabet nu hævder det modsatte som begrundelse for at fratrække genleveringsrabat for disse smykker.

Endelig har nævnet i samme sag lagt vægt på, 'at der ikke er tale om meget dyre eller specielle smykker, og at der er tale om et begrænset antal smykker', hvilket jo også er tilfældet her."

Selskabet har den 12/12 2019 bl.a. anført:

"Klagers repræsentant gør gældende, at selskabet har lagt [guldsmed1] vurdering til grund for de 25 øvrige smykker i opgørelsen. Dette er vi ikke enige i, da vi har opgjort erstatningen ud fra de få billeder, der er modtaget for kravene og herefter har vi sammenholdt disse med klagers krav. Der er således ikke tale om, at vi blot har lagt guldsmedens vurderinger til grund uden nærmere stillingen af de enkelte punkter.

I forhold til klagers repræsentants bemærkninger ang. smykkernes karat, må vi fortsat henvise til gældende ankenævnspraksis, hvorefter det er forsikringstageren, der skal dokumentere sit krav, herunder også en angiven karat.

Vedrørende erstatningen for smykkerne under punkt 11, 13 og 16 er denne opgjort ud fra genleveringspriser ved den anviste leverandør. Det anføres videre, at selskabet ikke har henvist til en nærmere leverandør. Det fremgår af erstatningsopgørelsen i Scalepoint, at den pågældende leverandør er [guldsmed2]. Klager har derfor mulighed for at kontakte denne leverandør for en genlevering af de omtalte smykker. For god ordens skyld vedhæfter vi en detaljeret kopi af erstatningsopgørelsen som bilag 4.

At klager ikke ønsker at benytte sig af genleveringsmuligheden og dermed opnå tilsvarende rabatter som selskabet kan opnå, mener vi ikke kan ændre på erstatningsopgørelsen. Vi finder således fortsat, at vores opgørelse er i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen.

For de øvrige smykker under punkt 3, 5, 6 og 15, har vi, henset til at der er tale om udokumenterede smykker af væsentlig værdi, opgjort erstatningen skønsmæssigt i overensstemmelse med vilkårene. I den forbindelse har vi henvist til lignende smykker ud fra forskellige Selskabet er ikke enige med repræsentanten i, at den angivne hjemmeside/leverandør Chanti ikke kan benyttes. Tværtimod viser den pågældende hjemmeside, at det er muligt at genanskaffe smykker svarende til beskrivelsen ud fra de anførte priser.

Med hensyn til punkt 5 anfører repræsentanten, at der er tale om en 18 karat guldring. Som nævnt i vores tidligere brev fra den 11. november 2019 har vi opfordret klager til at indsende yderligere dokumentation til sagen, hvorefter vi er indstillet på at revurdere vores opgørelse. På det foreliggende grundlag er der ikke kommet nyt til sagen, hvorfor vi fastholder vores erstatningsopgørelse.

Med hensyn til repræsentantens bemærkninger til tidligere ankenævns sag 89.113, henviser vi til vores tidligere brev i sagen. Samtidig gør vi fortsat opmærksom på, at der er afgørende forskel på, om en guldsmedvurdering er indhentet inden eller efter tyveriet, idet en vurdering udarbejdet efterfølgende alene er baseret på forsikringstagers oplysninger, beskrivelser og eventuelle billeder, men er ikke en egentlig besigtigelse af smykkerne. I den pågældende sag var det muligt ud fra de

foreliggende billeder at se, at smykkerne indeholdt ædelstene. Dog var det vanskeligt at vurdere kvaliteten af ædelstenene ud fra billederne og det blev lagt til grund, at guldsmeden ved sin vurdering havde været opmærksom på dette, hvorfor selskabet alene var berettiget til at foretage et mindre fradrag i guldsmedens værdiansættelse som følge af usikkerhed omkring smykkernes værdi.

I den aktuelle sag er det klager selv, der på eget initiativ har indhentet guldsmedvurderingen og endelig foreligger der ingen billeder af de smykker, hvor erstatningen er opgjort efter et skøn, hvorfor selskabet ikke har mulighed for at se hverken karat, ædelstene, størrelse, kvalitet, mv."

Til dette har klagerens repræsentant den 23/12 2019 bl.a. anført:

"Som bilag til nævnte brev fremlægger og påberåber Topdanmark sig nu en såkaldt 'detaljeret kopi' af skadeopgørelsen for så vidt angår ID nr.e 11, 13 og 16. Det ændrer naturligvis ikke ved det faktum, at selskabets skadeopgørelse til klager af 8. august 2019 kun nævner kontant erstatning som eneste mulighed i relation til disse smykker og ikke et ord om hverken genlevering eller anvist leverandør.

Men som allerede anført i min replik af 20. november 2019 er det utvetydigt fastslået i ankenævns sag 89.113, at fradrag af genleveringsrabat 'forudsætter, at selskabet er i stand til og har tilbudt klageren at genlevere tilsvarende genstande'.

At selskabet først nu fremlægger sagsmateriale, som man ønsker at påberåbe sig, er for øvrigt i klar strid med god forretningsskik – et retsprincip, der har været gældende i Danmark siden 1937."

Hertil har selskabet den 9/1 2020 bl.a. anført:

"Det er ikke korrekt som anført af klagers repræsentant, at klager ikke er blevet oplyst om genleveringsmuligheden for punkterne 11, 13 og 16. Det fremgår af det link, der er sendt til klager via Scalepoint. For overblikkets skyld vedhæfter vi skærmpoint af den information, der er sendt til klager vedrørende de omtalte punkter:

Som det fremgår beskrives de nærmere detaljer om kæderne samt at den pågældende leverandør er [guldsmed2]. Ligeledes fremgår det, at varen (kæden) blot kan tilføjes til kurven samt at levering er mellem 1-7 dage.

Herudover har selskabet forklaret klager omkring erstatningen ved telefonisk samtale den 22. august 2019. Efter endt samtale ønskede klager erstatningen overført til dennes bankkonto og derfor ikke gøre brug af genleveringsmulighederne.

Vi er derfor ikke enige i, at vi ikke har henvist til en nærmere leverandør i forbindelse med fremsendelse af skadeopgørelsen til klager.

Da der ikke er kommet nye oplysninger til sagen, fastholder vi derfor vores afgørelse og afventer herefter jeres stillingtagen i sagen."

Ankenævnet for Forsikring

10.

94228

Af guldsmed1s vurdering af 9/7 2019 fremgår bl.a.:

"Smykke vurdering udført for [klageren] efter beskrivelse & billeder.	
18 kt kraftig ankerhalskæde	7.000 kr.
18 kt stort kors	3.000 kr.
18 kt signet ring	10.000 kr.
18 kt bred massiv ring m/safir, perle og mælketand	15.000 kr.
18 kt ørehængere med mælketænder	2.500 kr.
8 kt ørehængere spiral	1.500 kr.
18 kt 80 cm halskæde med turkiser	6.000 kr.
18 kt ørehængere med turkis	2.000 kr.
18 kt cordel halskæde med snoet hvidguld	12.000 kr.
18 kt cordel ørehængere snoet med hvidguld	3.000 kr.
14 kt 60 cm halskæde	4.000 kr.
14 kt medaljon stor	4.500 kr.
14 kt bismark collie	16.000 kr.
14 kt bismark armbånd	7.000 kr.
Sølv halskæde med engelsk sølv mønt	1.000 kr.
Sølv armbånd med engelske mønter	2.000 kr.
Sølv ring med engelsk mønt	1.500 kr.
Sølv halskæde med perle & zirkonia	800 kr.
Sølv ørestikkere med 2 perler	600 kr.
Sølv ørestikkere med turkis	500 kr.
14 kt guldring med turkiser	3.000 kr.
14 kt guldring med stor perle	4.000 kr.
14 kt guld/hvidguldsring med 2 små perler	3.000 kr.
14 kt hul armring	5.000 kr.
14 kt halskæde med vedhæng	3.000 kr.
14 kt vedhæng med ametyst	2.500 kr.
14 kt guldhalskæde med ravvedhæng	3.000 kr.
Sølv vedhæng med rav	700 kr.
Sølv vedhæng med ametyst	1.000 kr.
14 kt guld collie	30.000 kr.
14 kt 60 cm guldhalskæde med rubin+ safir	4.500 kr.
14 kt guld års ørestikkere	4.000 kr.
Samlet vurderingssum	163.600 kr."

Af selskabets skadesopgørelse fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

11.

94228

Her er din skadeopgørelse:

ID	Beskrivelse	Vurdering	Afskrivning	Kontant erstatning	Gavekort
Smykker					
3	Kundens beskrivelse: 18 kt. kraftig ankerhalskæde 1)	3.000,00 kr.		3.000,00 kr.	
4	Kundens beskrivelse: 18 kt. stort kors	2.100,00 kr.		2.100,00 kr.	3.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
5	Kundens beskrivelse: 18 kt. signet ring 1)	4.500,00 kr.		4.500,00 kr.	
6	Kundens beskrivelse: 18 kt. bred massiv ring m/safir, perle og mælketand 1)	3.000,00 kr.		3.000,00 kr.	
7	Kundens beskrivelse: 18 kt. ørehængere med mælketænder	1.750,00 kr.		1.750,00 kr.	2.500,00 kr. (Müllers Guldsmedje - Smykker)
8	Kundens beskrivelse: 8 kt. ørehængere spiral	1.050,00 kr.		1.050,00 kr.	1.500,00 kr. (Plaza - Smykker)
9	18 kt. 80 cm. halskæde med turkis	6.000,00 kr.		6.000,00 kr.	
10	18 kt ørehængere med turkis	2.000,00 kr.		2.000,00 kr.	
11	BNH Cordel 14 kt. Rød/Hvidguld (Hul) Halskæde 45 cm. 17,4 gram. 4,4mm tråd.	8.073,90 kr.		8.073,90 kr.	
12	Kundens beskrivelse: 18 kt. cordel ørehængere snoet med hvidguld	2.100,00 kr.		2.100,00 kr.	3.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
13	BNH Venezia 14 kt. Rødguld Halskæde 60 cm. 5,6 gram. 1,3/1,2mm tråd.	2.041,76 kr.		2.041,76 kr.	
14	14 kt medaljon stor	3.150,00 kr.		3.150,00 kr.	4.500,00 kr. (Plaza - Smykker)
15	Kundens beskrivelse: 14 kt bismark collie 1)	6.000,00 kr.		6.000,00 kr.	
16	BNH Bismark 14 kt. Guld Armbånd 18,5 cm. 11 gram. 6,1mm tråd.	4.203,56 kr.		4.203,56 kr.	
17	Kundens beskrivelse: Sølv halskæde med engelsk sølv mønt	700,00 kr.		700,00 kr.	1.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
18	Kundens beskrivelse: Sølv armbånd med engelsk mønter	1.500,00 kr.		1.500,00 kr.	2.000,00 kr. (Vibholm Guld og Sølv)

Ankenævnet for Forsikring

12.

94228

20	Sølv halskæde med perle og zirkonia	560,00 kr.	560,00 kr.	800,00 kr. (Plaza - Smykker)
21	Sølv ørestikkere med 2 perler	420,00 kr.	420,00 kr.	600,00 kr. (Plaza - Smykker)
22	Sølv ørestikkere med turkis	350,00 kr.	350,00 kr.	500,00 kr. (Plaza - Smykker)
23	Kundens beskrivelse: 14 kt guldring med turkiser	2.100,00 kr.	2.100,00 kr.	3.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
24	14 kt guldring med stor perle	2.800,00 kr.	2.800,00 kr.	4.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
25	Kundens beskrivelse: 14 kt guld/hvidguldtring med 2 små perler	2.100,00 kr.	2.100,00 kr.	3.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
26	14 kt hul arming	3.500,00 kr.	3.500,00 kr.	5.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
27	Kundens beskrivelse: 14 kt halskæde med vedhæng	2.100,00 kr.	2.100,00 kr.	3.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
28	Kundens beskrivelse: 14 kt vedhæng med armtyst	1.750,00 kr.	1.750,00 kr.	2.500,00 kr. (Plaza - Smykker)
29	Kundens beskrivelse: 14 kt guldhalskæde med ravvedhæng	2.100,00 kr.	2.100,00 kr.	3.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
30	Sølv vedhæng med rav	525,00 kr.	525,00 kr.	700,00 kr. (Vibholm Guld og Sølv)
31	Sølv vedhæng med armtyst	750,00 kr.	750,00 kr.	1.000,00 kr. (Vibholm Guld og Sølv)
32	14 kt guld collie	30.000,00 kr.	30.000,00 kr.	
33	Kundens beskrivelse: 14 kt 60 cm guldhalskæde med rubin + safir	3.150,00 kr.	3.150,00 kr.	4.500,00 kr. (Plaza - Smykker)
34	14 kt guld års ørestikkere	2.800,00 kr.	2.800,00 kr.	4.000,00 kr. (Plaza - Smykker)
Øvrige				
1	Kontanter	4.000,00 kr.	4.000,00 kr.	
2	Værdiskab	649,00 kr.	649,00 kr.	
Subtotal:			111.873,22 kr.	
Selvrisko:			-1.964,00 kr.	
Total kontant erstatning:			109.909,22 kr.	

1) Grundet manglende dokumentation, skønnet erstatning.

Klageren har fremlagt underskrevne erklæringer fra 4 vidner, der bekræfter, at de har set og oplevet de omtvistede smykker.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Indboforsikringen

...

16. Dækningsskema

...

Forsikringen dækker direkte skade som følge af

3. Indbrudstyveri

1. Tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut.
2. Tricktyveri. Hvis en eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 43.092 kr. (2011) pr. skade.

...

F Særlige private værdigenstande

Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 15% af forsikringssummen pr. skade.

...

17. Hvordan erstatter vi skaderne?

Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på efter en skade:

C Totalskade

Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan blive repareret efter de regler, der er nævnt under pkt. 17 A, eller hvis tingen er stjålet, erstatter vi skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.

Hvis vi betaler erstatning som totalskade, tilhører de erstattede ting Topdanmark.

1. Erstatning til nyværdi

Ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden og i øvrigt ikke er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D. I stedet for at betale kan vi vælge at levere nye ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke skaffe tilsvarende identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.

2. Erstatning til dagsværdi eller nytteværdi

a. Ting, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. For ting, hvor nytteværdien ikke er væsentligt nedsat før skaden, kan vi kun gøre fradrag for nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, men ikke for alder og brug.

For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D. I stedet for at betale kan vi vælge at levere ting svarende til det beskadigede eller

stjålne. Kan vi ikke levere identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.

b. Følgende ting, der er mere end 2 år gamle eller købt som brugte, kan vi erstatte med brugte identiske ting

Guld- og sølvvarer.

Lomme- og armbåndsure, som er købt som brugte.

Smykker, som er købt som brugte.

Porcelæn og platter.

Lamper.

Glasvarer.

3. Kontant erstatning i stedet for genlevering

Ønsker forsikrede ikke at få de ting genleveret, som Topdanmark har tilbudt, afslutter vi skadesagen med en kontant erstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende ting hos den eller de leverandør(er), vi har anvist.

E Dokumentation

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

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 27/6 2019, at der ved et indbrud mellem den 20/6 2019 og 23/6 2019 var stjålet 32 smykker. Klageren indhentede en vurdering fra en guldsmed, som vurderede den samlede værdi for smykkerne til 163.600 kr. Som dokumentation for kravet har klageren fremsendt 5 fotos.

Selskabet har opgjort erstatningen til 103.296,22 kr. Der er mellem parterne uenighed om erstatningen for 7 af smykkerne. For så vidt angår 4 smykker har selskabet anført, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for smykkerne, idet der alene er fremlagt 5 fotos, som

ikke nærmere dokumenterer ægthed, værdi, karat, vægt eller ejerskab. Hvad angår de øvrige 3 smykker har selskabet anført, at det har fastsat erstatningen i overensstemmelse med den pris, som selskabet kan genlevere tilsvarende smykker for.

Klageren har for så vidt angår de 4 smykker anført, at selskabet — for så vidt angår de øvrige smykker, som der ikke er tvist om — har lagt klagerens oplysninger om smykkerne til grund, og at det derfor er uforståeligt, at der er fastsat lavere skønsmæssige erstatninger for 4 tilsyneladende tilfældigt udvalgte smykker.

Hvad angår de øvrige 3 smykker, har klageren anført, at selskabet ikke har tilbudt genlevering af tilsvarende smykker, men af smykker af lavere kvalitet. Klageren har i tilknytning hertil anført, at selskabet derfor heller ikke er berettiget til at fradrage selskabets rabatter i kontanterstatningen for disse 3 smykker.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 17E fremgår det, at "for at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Dokumentation kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. ... Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

Nævnet bemærker, at det i henhold til de almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 17E.

Den skønsmæssigt fastsatte erstatning for 4 smykker

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har bevist sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for smykkerne skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

Ankenævnet for Forsikring

16.

94228

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at grundlaget for klagerens krav er yderst sparsomt, idet dokumentationen består af 5 fotos. Klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller lignende dokumentation for køb af smykkerne.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens krav er opgjort på baggrund af en ensidigt indhentes vurdering fra en guldsmed, og at denne vurdering alene er baseret på klagerens egen beskrivelse af smykkerne.

Erstatningen for de 3 øvrige omtvistede smykker

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen i overensstemmelse med den pris som selskabet har mulighed for at anskaffe tilsvarende smykker for.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kun i meget begrænset omfang har fremlagt dokumentation for smykkerne, at nævnet må lægge til grund, at de smykker som selskabet har tilbudt, ligner de omtvistede smykker, og at nævnet ikke har grundlag for at antage, at de stjålne smykker var af væsentlig bedre kvalitet end de smykker, som selskabet tilbudt at genlevere til klageren.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

94228

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels