

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. juni 2020 blev i sag nr. 94352:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. Af klageskema af 21/10 2019 fremgår bl.a.:

"Kort redegørelse for sagen

Min anke er at Tryg ikke vil godtage vores prissætninger, og de vil heller ikke oplyse hvilke eksperter, (mail af 17 sep.), der er brugt til Deres prissætninger.

Mht. manglende kvitteringer virker det ikke særligt betryggende, at når der foreligger en sådan fratrækkes der alligevel 75%, (jubilæumsmønt). Vi har brugt megen tid på at prissætte det stjalne så korrekt vi kan.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Tryg's erstatning kommer til at ligner det jeg har bedt om i brev af 31 maj og som Tryg afviser i mail af 27 juni."

Selskabet har i brev af 22/11 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 indledning

Klageren har tegnet familieforsikring med vilkår nr. 1211 i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med den erstatning, selskabet har udbetalt efter et indbrudstyveri den 2. april 2019, som fandt sted på klagerens bopæl.

Twisten vedrører alene erstatningsopgørelsen, hvorfor der ikke anføres en egentlig sagsfremstilling.

I klageskemaet er anført, at det er punkterne i klagerens brev af 31. maj 2019, der er kravet mod selskabet.

2.0 tvist, jf. klagerens brev af 31. maj 2019 til selskabet

I brevet er anført, at der er enighed om flere poster i erstatningsopgørelsen, hvorfor alene de punkter der er uenighed om behandles – selskabets løsøretaksator ... har behandlet sagen og indhentet oplysninger i sagen:

1. Salatsæt i sølv/horn – krav 2.000 kr. (erstatning 1.000 kr.)

I opgørelsen hedder det: 'Salatsæt i sølvhorn - Salatsæt med skafter i sølv og resten i horn'. Selskabet har opgjort en skønnet brugtpris på 500 kr. pr. del. Prisen er oplyst af ... Klageren har ikke på det foreliggende grundlag løftet sin bevisbyrde for, at der er krav på yderligere 1.000 kr. i erstatning.

2. Jubilæumsmønt – krav 1.596 kr. (erstatning 500 kr.)

I opgørelsen hedder det: 'Jubilæums medalje Dr. Margrethe's 70 årsdag - Bronze, forgyldt 24 karat guld'. Selskabets løsøretaksator ... har noteret følgende: 'Vurderingspris i dag er maksimalt 500 kr. Denne er oplyst af ... fra ..., som er ekspert på mønter.' Klageren har ikke på det foreliggende grundlag løftet sin bevisbyrde for, at der er krav på yderligere 1.096 kr. i erstatning.

3. 4 stk. glatte guldringe – krav 7.000 kr. (erstatning 4.000 kr.)

Selskabets løsøretaksator ... har noteret følgende: 'Arvede smykker erstattes med skønnet brugtpris for tilsvarende brugte smykker. Erstatningen er foretaget efter et skøn, da det ikke har været muligt at fremsende fotos eller lign. Og det derfor ikke er muligt at lave en mere præcis brugtprisvurdering. Brugtpris vurdering er fastsat ud fra kig på ... hjemmeside.' Klageren har ikke på det foreliggende grundlag løftet sin bevisbyrde for, at der er krav på yderligere 3.000 kr. i erstatning.

4. 2 stk. guldringe 1 med rubin og 1 med 3 diamanter – krav 6.000 kr. (erstatning 3.000 kr.) Selskabets løsøretaksator ... har noteret følgende: 'Arvede smykker erstattes med skønnet brugtpris for tilsvarende brugte smykker. Erstatningen er foretaget efter et skøn, da det ikke har været muligt at fremsende fotos eller lign. Og det derfor ikke er muligt at lave en mere præcis brugtprisvurdering. Brugtpris vurdering er fastsat ud fra kig på ... hjemmeside.' Klageren har ikke på det foreliggende grundlag løftet sin bevisbyrde for, at der er krav på yderligere 3.000 kr. i erstatning.

5. 4 stk. ørevedhæng – krav 6.000 kr. (erstatning 4.000 kr.)

Selskabets løsøretaksator ... har noteret følgende: 'Arvede smykker erstattes med skønnet brugtpris for tilsvarende brugte smykker. Erstatningen er foretaget efter et skøn, da det ikke har været muligt at fremsende fotos eller lign. Og det derfor ikke er muligt at lave en mere præcis brugtprisvurdering. Brugtpris vurdering er fastsat ud fra kig på ... hjemmeside.' Klageren har ikke på det foreliggende grundlag løftet sin bevisbyrde for, at der er krav på yderligere 2.000 kr. i erstatning.

6. Marguerit smykke med guldkæde - krav 2.860 kr. (erstatning 1.500 kr.)

Selskabets løsøretaksator ... har noteret følgende: 'Arvede smykker erstattes med skønnet brugtpris for tilsvarende brugte smykker. Erstatningen er foretaget efter et skøn, da det ikke har været muligt at fremsende fotos eller lign. Og det derfor ikke er muligt at lave en mere præcis brugtprisvurdering. Brugtpris vurdering er fastsat ud fra kig på ... hjemmeside.' Klageren har ikke på det foreliggende grundlag løftet sin bevisbyrde for, at der er krav på yderligere 2.000 kr. i erstatning

7. Omega guldur med guldlænke – krav 9.500 kr. (erstatning 3.000 kr.)

Selskabets løsøretaksator ... har noteret følgende: 'Arvede smykker og ældre ure erstattes med skønnet brugtpris for tilsvarende brugte ure. Erstatningen er foretaget efter et skøn, da det ikke

har været muligt at fremsende fotos eller lign. Og det derfor ikke er muligt at lave en mere præcis brugtprisvurdering.' Klageren har ikke på det foreliggende grundlag løftet sin bevisbyrde for, at der er krav på yderligere 6.500 kr. i erstatning

8. 3 par manchetknapper – udokumenteret – krav 4.000 kr. (erstatning 3.280 kr.)

3.0 forsikringsbetingelserne

De gældende forsikringsbetingelser vedlægges.

4.0 bevisbyrde

Der er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af det fremsatte krav.

5.0 selskabets vurdering

Der er ikke fremlagt dokumentation i sagen, der kan godtgøre, at klageren har krav på yderligere erstatning. Selskabet fastholder derfor sin vurdering.

Der er givet ikke nærmere oplysninger om smykkerne, der angiveligt for nogles vedkommende skulle være købt som nye og andre anskaffet som brugte.

Det omhandlede ur skulle være fra klagerens afdøde mands ekskone, videregivet til klageren.

Smykker kan være givet klageren på tilsvarende måde.

Det er oplyst, at klagerens repræsentant, at klageren har en sygdom, der betyder, at klageren ikke kan svare på, hvordan effekterne er anskaffet. Klageren har vist været enke i over 20 år.

Der findes ikke fotografier af smykkerne, eller anden dokumentation. Der er ikke certifikat eller æske på uret.

Klagerens repræsentant har afvist, at der findes nogen dokumentation.

Klageren har bl.a. anført, at det er 'rigtigt svært at vurdere om et smykke, fra ..., har samme volumen/vægt samt fine forarbejdning som dem [klageren] havde – [klagerens] smykker var gedigne, kraftige godt forarbejdede smykker'.

Selskabet har meddelt til klageren, at det er klageren, der skal løfte bevisbyrden for værdien af smykkerne. Den bevisbyrde kan ikke løftes alene ved et udsagn 'gedigne kraftige smykker'. Det betyder, at hvis klageren er i tvivl om de smykker, der er vurderet ud fra er tilsvarende, er det klageren bevisbyrde at dette – alligevel – ikke skulle være tilfældet.

Hvis man gerne vil have dokumentation for fx arvet smykke kan man skrive ned, hvem man har arvet smykket af, samle fotografier, hvor ejeren bærer genstandene over en længere periode og derefter få smykkerne vurderet hos en guldsmed. Allerede fordi der ikke er fremlagt nærmere fotografier i sagen, har klageren vanskeligt ved at dokumentere sit erstatningskrav.

Selskabet har tilbudt at se på sagen, hvis der fremlægges dokumentation."

Ankenævnet for Forsikring

4.

94352

Klagerens repræsentant har i mail af 6/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Som respons på Tryg's svar har jeg følgende: Mht. mønten har jeg talt med mønthuset Danmark der mener at den vurderede pris er forkert, dette kun mundtligt da de ikke vil sende mail.

Det er korrekt at der ikke er billeder og at det er svært at 'bevise' at [klagerens] smykker var af den kvalitet og pris som [klageren] og undertegnede i fællesskab og i samråd med guldsmedeforretning var kommet frem til - så jeg mener stadig at erstatningen fra Tryg er for lille, men har ikke yderligere mulighed for at 'bevise' værdi.

Kun mener jeg, at det ud over at erstatningen kommer til at ligne [klagerens] opgørelse, at jubilæumsmønten burde erstattes til købspris."

Selskabet har i mail af 20/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det anførte giver alene anledning til følgende bemærkning: Klageren oplyser, at han ikke kan få 'mønthuset' til at fremkomme med den skriftlig vurdering. Herefter kan 'udtalelsen' ikke tillægges bevismæssig betydning.

Endvidere er der ikke fotografier, dokumentation mv., der kan sandsynliggøre en anden vurdering, hvilket klageren har bekræftet.

Vedr. jubilæumsmønten er genanskaffelsesprisen vurderet."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt mail af 5/2 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg kan ikke anføre andet end at de priser som [klageren] og undertegnede er den vurdering vi mener er den korrekte og mht. mønten foreligger der kvittering."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder parternes korrespondance, før sagen blev indbragt for nævnet og faktura og ægthedscertifikat for jubilæumsmønt i anledningen af Dronning Magrethes 70-års fødselsdag. Af skadesanmeldelsen af 13/4 2019 fremgår bl.a.:

"Skadeomfang

Andet

Mærke/model/type

Salatsæt i sølvhorn Beskrivelse salatsæt med skafter i sølv og resten i horn, alder 25 år, pris 2500 ... er den købt brugt? Nej.

...

Kuverttaske, Beskrivelse lille taske i stof i guld, alder 10 år, pris 450 kroner ... er den købt brugt? Nej.

...

2 Juleophæng Georg Jensen, Beskrivelse forgyldt ophæng, alder 3 år, pris 150 ... er den købt brugt? Nej.

...

Jubilæumsmønt Dr. Margrethe's 70 årsdag, Beskrivelse Bronze 24 karat guld, alder 9 år, pris 1995,00 ... er den købt brugt? Nej.

...

3 Stk sølvkæder, Beskrivelse glatte sølvkæder, 22 år, pris 1125 ... er den købt brugt? Nej.

Smykker

Guldrester ... 18 karat ... Har du arvet smykket? Nej Hvor gammelt er smykket? 25 år Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 110,- pr gram Hvordan er nyprisen fundet? Guldsmed.

...

4 glatte guldringe ... 14 karat ... Har du arvet smykket? Ja Hvor gammelt er smykket? 25 år Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 4 stk a' 4250,00 Hvordan er nyprisen fundet? Guldsmed

...

2 guldringe ... 14 karat Hvilke ædelstene har smykket? 1 med rubin 1 med 3 diamanter Har du arvet smykket? Ja Hvor gammelt er smykket? 25 [år] Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 2 stk a' 5000,00 Hvordan er nyprisen fundet? guldsmed

...

4 stk ørestikker Materiale og eventuel karat Ved ikke Hvilke ædelstene har smykket? Ingen Har du arvet smykket? Ja Hvor gammelt er smykket? 25 år Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 4 stk. a' 350,- Hvordan er nyprisen fundet? Guldsmed

...

4 stk ørevedhæng ... 14 karat Hvilke ædelstene har smykket? Ingen Har du arvet smykket? Ja Hvor gammelt er smykket? 25 år Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 4 stk. a' 2800,-Hvordan er nyprisen fundet? Guldsmed

...

Marguerit smykke med guldkæde ... 14 karat Hvilke ædelstene har smykket? Ingen Har du arvet smykket? Ja Hvor gammelt er smykket? 25 år Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 3575,- Hvordan er nyprisen fundet? Guldsmed

...

Omega guldur ... Guld, Hvilke ædelstene har smykket? Ingen Har du arvet smykket? Ja Hvor gammelt er smykket? 25 år Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 15.000,- Hvordan er nyprisen fundet? Urmager

...

Sjalsnål, Materiale og eventuel karat bronze Hvilke ædelstene har smykket? Ingen Har du arvet smykket? Nej Hvor gammelt er smykket? 2 [år], Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 500,- Hvordan er nyprisen fundet? Vikingskibsmuseet"

Af klagerens repræsentants mail af 31/5 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg står fuldstændig uforstående overfor den behandling, (i min verden sjofel, selv om jeg forstår I ikke kan lide dette ord), [klageren] får fra jer.

Det lader til at I godkender opgørelsen over hvad der er stjålet – men vi står, pga. manglende fotodokumentation, meget langt fra hinanden mht. prissætning. Efterfølgende vil jeg gennemgå Jeres opgørelse og kommentere denne:

Eget arbejde – her har I 'opdaget' at der er oplyst 25 timer, og erstatter dette med kr. 2375,00 - godkendt.

Salatsæt i sølv/horn her kan jeg ikke finde tilsvarende, så I bedes sende link til Jeres vurderingsgrundlag, her accepteres 20% afskrivning, så kr. 2000,00 er ok.

Kuvertaske erstattes med kr. 382,50 kontant, godkendt.

Juleophæng erstattes med kr. 255,00 kontant, godkendt.

Jubilæumsmønt her kan jeg ikke finde tilsvarende, så I bedes sende link til Jeres vurderingsgrundlag, her accepteres 20% afskrivning, så kr. 1596,00 er ok.

3 stk. sølvkæder erstattes med kr. 787,50 kontant, godkendt.

Guldrester erstattes med kr. 330,00 kontant, godkendt

4 stk. glatte guldringe – efter at have været inde på den hjemmeside I henviser til, kan vi acceptere en erstatning på kr. 7000,00. (se kommentar efter gennemgang).

2 stk. guldringe 1 med rubin og 1 med 3 diamanter – efter at have været inde på den hjemmeside I henviser til, kan vi acceptere en erstatning på kr. 6000,00. (se kommentar efter gennemgang).

4 stk. ørestikker erstattes med kr. 800,00 kontant, godkendt

4 stk. ørevedhæng – efter at have været inde på den hjemmeside I henviser til, kan vi acceptere en erstatning på kr. 6000,00. (se kommentar efter gennemgang).

Marguerit smykke med guldkæde, jeg kan ikke finde tilsvarende, vi kan acceptere 20% afskrivning, så kr. 2860,00 er ok.

Omega guldur med guldlænke, her kan jeg ikke finde tilsvarende, så I bedes sende link til Jeres vurderingsgrundlag – jeg har set mange priser, både over og under kr. 15.000,00 – her accepteres en erstatning på kr. 9500,00.

Sjalsnål erstattes med kr. 500,00 kontant, godkendt.

Det er rigtigt svært at vurdere om et smykke, fra ..., har samme volumen/vægt samt fine forarbejdning som dem [klageren] havde – [klagerens] smykker var gedigne, kraftige godt forarbejdede smykker.

[Klageren], har efter at have set manchetskapper på ... hjemmeside opdaget at der også mangler 3 sæt manchetskapper – dem kan jeg huske, da jeg er blevet spurgt om jeg ville have dem, (afslog da jeg aldrig har brugt manchetskapper): 1 sæt som nr. 317, 1 sæt som nr. 301, (glatte) samt 1 sæt vi ikke kan finde på hjemmesiden, her accepteres en erstatning på kr. 4000,00."

Af selskabets udaterede mail til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan konstatere, at sagen er behandlet korrekt af Tryg, og jeg vil derfor ikke udbetale yderligere erstatning på det foreliggende grundlag. Som det fremgår af korrespondancen skal der fremlægges yderligere dokumentation før, Tryg vil ændre på den opgjorte skønsmæssige erstatning.

Det er helt almindeligt og sædvanligt, at man – også selv om det i givne situationer kan være vanskeligt – skal bevise både rigtigheden og størrelsen af et fremsat erstatningskrav.

...

Jeg må forstå dit brev af 31. maj 2019, som et tilbud om et forlig. Tryg er ikke interesseret i at indgå en sådan aftale, hvorfor jeg venligst skal afvise dit tilbud."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

Ting købt privat

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

...

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- Reparation
- Genlevering
- Kontanterstatning

...

Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres på en af tre måder:

- Nyværdierstatning (nye ting)
- Dagsværdierstatning (brugte ting)
- Ud fra afskrivningstabeller

...

Dagsværdierstatning (brugte ting)

Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun den 1/4 2019 havde haft indbrud, hvor der blev stjålet en række genstande – herunder smykker, et guldur og en jubilæumsmønt. Selskabet har anerkendt indbruddet som dækningsberettigende og har udbetalt 25.710 kroner – fratrasket klagerens selvrisiko på 1669 kroner – i skønsmæssig erstatning.

Klageren kræver, at selskabet erstatter de stjålne genstande med en prissætning, der i højere grad ligner den, som den hun selv har foretaget. Hun har anført, at selv for jubilæumsmøntens vedkommende – hvor der foreligger kvittering – fratrækker selskabet 75 % af købsprisen.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning for de stjålne genstande under henvisning til, at der ikke er fremlagt dokumentation i sagen, der godtgør, at klageren har krav på yderligere erstatning. Selskabet har anført, at der ikke findes fotografier af smykkerne. Hvad angår uret, er der ikke fremlagt certifikat på eller æske vedrørende uret. Selskabet har anført, at erstatningen for jubilæumsmønten er fastsat med udgangspunkt i genanskaffelsesprisen.

Det fremgår af sagen, at klageren har accepteret selskabets erstatning for en række af de stjålne genstande, hvorfor tvisten for nævnet vedrører erstatningsopgørelsen for salatsæt i sølv/horn, jubilæumsmønt, 4 stk. glatte guldringe, 2 stk. guldringe – én med rubin og én med tre diamanter, 4 stk. ørevedhæng, Marguerit smykke med guldkæde, omega guldur med guldlænke og 3 par manchetknapper".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav. Det er således klageren – der har rejst krav om forsikringsdækning – som skal godtgøre, at de stjålne genstande havde den påståede værdi.

Smykker, Omega guldur med guldlænke, 3 par manchetknapper og et salatsæt i sølv/horn

Klageren kræver, at selskabet udbetaler samlet 37.360 kroner for en række arvede smykker — fire guldringe, en guldring med en rubin, en guldring med tre diamanter, fire ørevedhæng, et Marguerit smykke med guldkæde — et Omega guldur med guldlænke, 3 par manchetknapper og et salatsæt i sølv/horn. Selskabet har skønsmæssigt opgjort erstatningen for effekterne til 19.780 kroner.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt. Nævnet finder endvidere, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger fotos eller anden dokumentation, der beviser kvaliteten af smykkerne.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger fotos eller anden dokumentation – herunder certifikat – for gulduret.

Jubilæumsmønt

Klageren kræver, at selskabet udbetaler 1596 kroner i erstatning for en jubilæumsmedalje fra Dronning Margrethes 70 årsdag. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt købskvittering og ægthedscertifikat. Selskabet har fastsat erstatningen til 500 kroner.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at en møntekspert har vurderet genanskaffelsesprisen for mønten til at være maksimalt 500 kr. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at genanskaffelsesprisen for jubilæumsmønten er højere, end hvad selskabet har fastsat.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

94352

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

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels