

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 94564:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 8/12 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi havde lejet et sommer hus på ... i uge 30, fredag den 2/8 tog vi i [forlystelsespark], og i den tid havde der vært 3 indbrud i 3 forskellig sommer huse, vi havde mistet 3 kæder nogle øre ringe en tlf., iPad solbriller, og lidt kontanter, vi havde kun foto til bevise de ting vi havde, og jagtede noget bevis, kvittering på den ene kæde, efter ca. 3 uger og 100 opkald fandt jeg frem til ham der havde købt den, og han havde et certifikat på kæden, men nej det var ikke nok, det er nemmer at forklare det hele over tlf., for der er meget i denne sag her [telefonnummer].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få er rigtig erstatning der svare til vores ting"

Selskabet har i brev af 19/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager klager over, Alm. Brands erstatningsopgørelse i forbindelse med det anmeldte indbrud.

Forsikringstager har oprettet Familieforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser nr. FP 1409 - bilag A.

...

Sagens forløb

Forsikringstager anmeldte den 5. august 2019, at der var sket indbrud den 1. august 2019 i et sommerhus, som de havde lejet.

Sagen sendes til vores taksator for opgørelse af kravet.

Vores taksator taler med forsikringstager den 6. august 2019 og beder om at få kravet specificeret.

Da vores taksator modtager kravet via Scalepoint - bilag B - vurderes det, at sagen skal videre til vores skadeinspektør, som besøger forsikringstager i deres helårsbolig.

Forsikringstager har stort set ingen dokumentation for de stjålne genstande. For smykker, er der alene billeder - bilag C, D og E - der er ingen kvitteringer eller certifikater.

De fleste af billederne er taget kort tid inden tyveriet - bilag F.

Selskabet får samtykke til at indhente oplysninger fra tidligere selskaber. Forsikringstager har haft et større tyveri i tidligere selskab.

På grund af de oplysninger vi har modtaget fra tidligere selskab, har selskabet et strengere krav til dokumentation for de stjålne genstande.

Der har været en omfattende korrespondance i sagen og flere billeder. Selskabet har vedlagt det væsentlige - bilag G til S. Hvis Nævnet ønsker den fulde korrespondance og alle billeder, sender vi naturligvis gerne dette.

Sagens begrundelse

Når forsikringstager retter et krav mod selskabet, skal han dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at begivenheden har fundet sted, og at omfang og krav er som oplyst.

Nævnet har i en række tidligere kendelser oplyst, at jo større krav der fremsættes, jo større krav er der også til dokumentationen.

Forsikringstager har i tidligere selskab haft et større tyveri i 2018. Vi har modtaget kopi af opgørelsen, ligesom vi også har modtaget kopi af billederne fra den tidligere skade. Et af billederne - bilag T. er både sendt til det tidligere selskab og til os.

Der er også margueritring og øreringe, som både er anmeldt til det tidligere selskab og til os.

Forsikringstager har ikke kunne dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at sættet er anskaffet på ny efter det tidligere indbrud.

Når forsikringstager har sendt krav for genstande, som er erstattet i tidligere selskab, ligesom der er sendt dokumentation, som også er sendt til tidligere selskab, så har vi stillet et skærpet krav til forsikringstagers dokumentation.

Vi har modtaget billeder, som dokumentation for de stjålne genstande. Billeder kan sandsynliggøre, at man har haft genstandene. Billeder dokumenterer ikke genstandens ægthed, karat eller værdi.

Da vi positivt ved, at et enkelt billede er brugt i forbindelse med et tidligere tyveri, tillægger vi ikke billederne større værdi som dokumentation.

Et af de billeder vi har modtaget, er der ikke oplysninger om, hvornår dette er taget. Det er det billede, som også er sendt til tidligere selskab.

De øvrige billeder er taget den 28. juni 2019, 10. og 26. juli 2019. Tyveriet sker den 1. august 2019. Det er bemærket, at det ene billede, hvor en kæde bliver vejet, er taget den 26. juli 2019 kl. 14.31.24 - bilag E - og et billede hvor forsikringstager har kæden på (med barn på armen), er taget den 26. juli 2019 kl. 14.35.42 - bilag V.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at som dokumentation i det tidligere selskab ved tyveriet, er der ligeledes et billede af en kæde på en vægt, samtidig med at der er taget et billede, hvor forsikringstager har kæden på (med barn på armen). Det er os ubekendt, om der er metadata på de billeder, der er sendt til tidligere selskab.

Billederne af halskæderne på vægten viser ikke hele vægten. Vi kan derfor ikke vurdere, om det alene er kæderne der ligger på vægten eller ej.

De to smykkevurderinger vi har modtaget fra kunden, er begge baseret på forsikringstagerens beskrivelse og de billeder, som der var medtaget. Vurderingerne er altså ikke foretaget af en, som har kendskab til de stjålne smykker. Vi kan derfor ikke erstatte ud fra vurderingerne.

Vi har selv forelagt billederne for [Butik] - bilag C, D og E - og oplyst, at der er tale om en kongekæde, ankerkæde og en dame halskæde. [Butikken] oplyser, at der ikke er tale om en kongekæde, men eventuelt en udenlandsk variant. Låsen kan ikke ses, hvilket kan være et tegn på at det ikke er guld. I syden kan man oftest købe forgyldte kæder i metermål. Se bilag V.

Med hensyn ankerkæden, har [butikken] alene set denne type led som double. Låsen kan ligeledes ikke ses på denne kæde. Bearbejdningen af ledene ligner ikke der er tale om 18 kt guld, som i øvrigt også er meget blødt.

Vedrørende damehalskæden, så er der ikke tale om en dansk kæde. Låsen på kæden er en karabin-lås, som oftest benyttes til tynde/lette kælder, da den ikke er så dyr og holdbar, som f.eks. en kasselås.

Vi har derfor erstattet smykkerne med forgyldte smykker.

Ved vores taksators besigtigelse fik vi oplyst, at forsikringstager ikke havde kvitteringer eller certifikaterne på smykkerne. De dyre guldkæder var noget han havde byttet sig til for en ... motor og noget renoveringsarbejde, hvor, den der havde fået udført arbejdet, ikke kunne betale og kom med kongekæden i stedet for.

Ankenævnet for Forsikring

4.

94564

Det undrer os, at forsikringstager blot modtager kongekæden, uden nærmere dokumentation for dens karat, ægthed og værdi.

Forsikringstager har efterfølgende forsøgt at skaffe dokumentation for kongekæden. Forsikringstager er kommet med et billede af et certifikat, som er udstedt i [udland]. Vi mener ikke, at det er sandsynliggjort, at certifikatet vedrører den stjålne kæde. Dels står der intet om type, vægt eller længde, der kan knytte certifikatet til kæden der er stjålet. Samtidig finder vi det bemærkelsesværdigt, at værdien er fastsat i DKR, og ikke i [valuta], som er [udlands] valuta, når nu certifikatet er fra [udland] - bilag X

Endvidere skal vi henlede opmærksomheden på, at det er alment kendt, at guldsmede i bl.a. [udland] gerne udsteder certifikaterne efter deres kunders ønsker, selv på varer de aldrig har solgt.

Selskabet har som følge af ovennævnte opgjort erstatningen skønsmæssigt. Kopi af opgørelsen vedlægges - bilag Z.

For god ordens skyld skal vi oplyse, at forsikringstager også ved det tidligere tyveri fik stjålet en Apple iPad air. Men forsikringstager har ikke kunne fremskaffe dokumentation for genkøbet.

Konklusion

På grund af den meget sparsomme dokumentation, samtidig med at vi har modtaget dokumentation for genstande, som er erstattet af tidligere selskab, har vi skærpet dokumentationskravene til forsikringstager.

Forsikringstager har ikke dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort kravets omfang og størrelse, hvorfor erstatningen er opgjort skønsmæssigt.

Vi afventer herefter Nævnets afgørelse af sagen, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger."

Klageren har i kommentar af 2/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det fotos af øre ringene, som er et gammel fotos, blev brugt fordi vi ikke hade fået taget et nyt fotos, vi flyttede i nyt hus den 1/5 -19, så der er mange ting vi ikke har fået taget fotos af, og forsikringer hade glemt at flytte vores indboforsikring, og brandforsikringen, men alle andre forsikringer hade de flyttet, og da de enlig fik den flyttet de 2 forsikringer, var de ikke opgraderet, og så begyndte alt larmen med forsikringen, vi er næsten blevet behandlet som kriminelle, og alt vi sagde og gjorde blev der sat spørgsmål ved, det foto med øre ringene ringede vi ind for at høre om det var ok at bruge det, for de var storset ens, det fik vi Ja til, en måned efter nægtede de at de hade givet os lov?"

Selskabet har i brev af 21/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget forsikringstagers bemærkninger fra Nævnet.

Indledningsvis må vi meddele, at vi ikke kan genkende forsikringstagers forklaring på det sendte billede, som også er sendt til tidligere selskab. Et billede af noget som er stjålet og/eller erstattet tidligere, dokumenterer eller sandsynliggør ikke, at forsikringstager har haft genstandene.

Hvis ringene er genanskaffet efter det tidligere tyveri, må forsikringstager nærmere dokumentere dette.

Vi beklager hændelsesforløbet vedrørende indtegning af forsikringstagers policer. Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at det ikke har haft betydning for behandling af den anmeldte skade. Vores policeafdeling har i mail af den 10. oktober 2019 forklaret/beskrevet hændelsesforløbet for forsikringstager. Hvis Nævnet ønsker den omtalte mail, fremsender vi naturligvis denne.

Vi afventer herefter Nævnet afgørelse af sagen, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger."

Klageren har i kommentarer af 21/1 2020 og 29/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hej jeg viste godt de ville skrive sådan, jeg har været dum jeg ikke fik det på e-mail at vi fik lov og bruge det gamle fotos, men jeg ved almindelig brand forsikringer optager alt, så de må ha det optaget hvor de giver lov, jeg brugte næsten en måned på at fremskaffe et certifikat til den ene guld kæde, jeg måtte ringe til mange folk der havde haft kæden, og til sidst fandt jeg frem til ham der havde købt den en gang i 2013, jeg viste faktisk ikke kæden var så gamle, men det eneste jeg fik ud af alt det arbejde var at de skrev at alle kunne få sådan en lavet, ham der købte kæden vil rigtig gerne bevidne det, hvis det kan hjælpe noget.

...

Har mere, alm brand syntes vi skulle få vores smykker vurderet hos nogle guldsmed og det gjorde vi så, de vi havde fået vurderet vores smykker hos 2 guldsmede modtog vi en e-mail at vurderinger ikke måtte koste noget, men vi havde brugt penge på 2 vurderinger, (alm brand) har bilag og deres vurderinger, viste at vores smykker er ægte, vi fik også en 3 vurdering men de ville også ha penge hvis vi skulle ha noget på papir, de kom til samme resultater med smykker var ægte, lidt om tlf., tlf. var en Samsung s8 købt brugt på Facebook, vores [barn] havde tale tid på den, og kun os og bedsteforældre havde hendes nr., så blev tlf. stjålet, og vi købte en næsten ny Samsung s7, og nyt taletidskort, og som alle andre gør overskriver man det gamle nr., og vi kan selvfølgelig ikke huske det gamle taletid nr., det syntes alm brand er mærkelig? , det samme gælder iPad den er også købt på nettet, før alm brand var vi hos [andet selskab] de kendte alt til os, det var alm brand der ville ha os over, da planen var at [bank] skulle hjælpe os med at købe hus, havde vi bare blevet i [andet selskab], og deres forklaring på de har glemt at flytte indboforsikring over i vores ny hus uden at opgrader den er direkte løgen , se e-mail fra [selskabets medarbejder], det samme gælder brandforsikringen der blev dobbelt så dyr, VI PRISER OS LYKKELIG FOR VORES HUS IKKE ER BRANDT, FOR SÅ KUNNE VI JO SLET IKKE BEVISE NOGET, og sådan som alm brand er bliver det en kamp ingen har overskud til at kæmpe"

Selskabet har i brev af 6/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Telefonsamtalen ved anmeldelse af skaden, har selskabet lyttet igennem. Der oplyser forsikringstager, at de har billeder af alle deres smykker, altså billeder af alt hvad de har af værdi. Dette er

de blevet opfordret til af deres tidligere forsikringsmægler. I samtalen oplyser forsikringstager ikke, at billederne kan være af smykker, som tidligere er stjålet og erstattet af andet selskab.

Som tidligere oplyst, så mener vi ikke, at et billede af et smykke, som er erstattet af et tidligere selskab dokumenterer eller sandsynliggør, at smykket er genanskaffet på ny.

Med hensyn til de smykke vurderinger der er kommet, så er det af guldsmede, som ikke kender smykkerne, men har vurderet disse ud fra forsikringstagers billeder og beskrivelse af smykkerne. På billeder kan man ikke vurdere karat, ægthed eller værdi.

Selskabet mener ikke, at forsikringstager er kommet med nye oplysninger. Vi henviser til vores tidligere svar til Nævnet.

Vi afventer herefter Nævnets afgørelse, men står naturligvis til rådighed, hvis Nævnet ønsker dette."

Klageren har i kommentar af 15/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"forstår ikke hvordan 3 guldsmede kan nå frem til næste samme resultat, udtale sig om de er ægte alle smykker ud fra vægt og glans, de har set billede på en iPad, og i går meget velkommen til at ringe, den ene guld med kendte min type kæde, den er faktisk født med en lås, men den lås var ikke god efter meget brug af kæden, så mange fik den sat sammen, har igen snakket med [tidligere ejer] som købte kæden i 2013 han har også fået taget låsen af og forlænget kæden med 5 cm så den kunne komme over hans hoved, og [tidligere ejer] vil gerne bekræfte alt med kæden, jeg har sendt certifikat ind på kæden, med den var ikke god nok, der er ikke mange dansker der har kvittering på smykker og andre ting der er 5,6, og 7 år gammel, alle vores smykker var ægte, vi har ikke noget der er uægte, men syntes det er flot jeres vurder mand kan se de er uægte, når I mener 3 guldsmede den ene med 30 år erfaring ikke kan se det? Det giver ingen mening, igen kan jeg prise mig lykkelig huset ikke er brændt for så havde vi ikke en gang foto som bevis, og det med den tlf. samtale hvor vi fik lov og bruge et gammel foto var ca. 2-3 uger efter anmeldelsen, det var en pige/Dame jeg snakkede med, men har lidt på fornemmelsen om jeg så kunne huske dagen og tidspunkt på hvornår jeg snakkede med hende ville i ikke kunne finde det, det er jo ikke første gang en vigtig samtale ikke kan findes hos jer, hvis man skal tro det man kan Google sig til om almindelig brand, havde det været uægte smykker havde vi aldrig anmeldt sagen, men smykker var ægte, og det samme er de 3 guldsmede nået frem til, jeg har sendt certifikat på den ene kæde, [tidligere ejer] som har købt kæden i 2013 vil gerne bevidne det, de andre kæder var også ægte men vi har ikke kunne finde noget på den, og tro mig vi har prøvet alt for at fremskaffe noget så i kunne se hvor fejl i har taget, men underkende 3 guldsmede, og tro på jeres mand som sider der for at spare penge til jer forstår jeg ikke."

Selskabet har i brev af 2/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som tidligere oplyst, så er det forsikringstager, der skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre kravets omfang og værdi.

Forsikringstager har anmeldt genstande, som er erstattet af tidligere selskab, uden forsikringstager nærmere kan dokumentere eller sandsynliggøre, at de er genanskaffet efter det tidligere tyve-

ri. Den sendte billeddokumentation minder meget om den dokumentation, der er sendt til tidligere selskab, hvorfor den virker opstillet. Under disse omstændigheder, er kravet til forsikringstagers dokumentation skærpet.

Uanset hvilke låse, der har været på kæderne, så er karat, værdi og ægthed ikke sandsynliggjort.

Med hensyn til forsikringstagers øvrige bemærkninger, skal vi henvise til vores tidligere besvarelser til Nævnet.

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger, men afventer Nævnets afgørelse af sagen. Hvis Nævnet ønsker yderligere oplysninger, er selskabet naturligvis behjælpelig med dette."

I kommentarer og breve af 2/3 2020, af 3/3 2020, af 13/3 2020 af 25/3 2020, af 19/5 2020 og af 9/6 2020 er parterne kommet med yderligere bemærkninger til sagen, som er forelagt for nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotos af smykkerne, hvor smykkerne ses enten på en vægt eller mens de er i brug samt en oversigt over metadata. Nævnet har videre fået forelagt smykkevurderinger fra guldsmed 1 og 2 indhentet af klageren, smykkevurdering indhentet af selskabet samt erstatningsopgørelsen fra klagerens tidligere selskab. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af erstatningsopgørelse fra klagerens tidligere selskab af 1/5 2018 fremgår bl.a.:

Beskrivelse	Værdi	Afskrivning	Erstatning
Lund marguerit ring - marguerit 11 mm, forgyldt sølv og hvid emalje 34)	DKK 521,25	0%	DKK 417,07
Lund marguerit ørestikker, 11 mm, forgyldt sølv og hvid emalje 36)	DKK 686,25	0%	DKK 549,09
Kongekæde 14 kt guld 41)	DKK 72.000,00	0%	DKK 57.609,08
APPLE iPad Air 2 9.7" 32GB Guld Wi-Fi. Udokumenteret. Skønnet alder 3-4 år.	DKK 3.099,00	50%	DKK 1.549,50

Ankenævnet for Forsikring

8.

94564

Af klagerens opgørelse af sit krav til selskabet fremgår bl.a.:

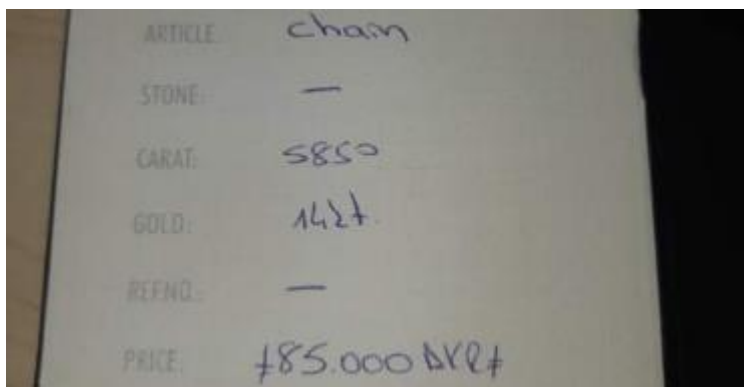
Beskrivelse	Kategori	Alder (Måned)	Købspris	Nypri s
apple ipad air	Computer & Software - iPad & Tablet PC	35	DKK 3.500,00	DKK 4.200,00
Samsung Galaxy S8 64GB Sort (Mobiltelefoner)	Telefoni - Mobiltelefoner	23	DKK 5.200,00	DKK 3.896,00
Face a Face solbriller	Briller, Linser & Hørelse - Solbriller	59	DKK 2.217,00	DKK 2.217,00
Kongekæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Øvrige	23	DKK 1,00	DKK 1,00
marguerit øreringe	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	23	DKK 995,00	DKK 995,00
marguerit ring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	23	DKK 795,00	DKK 795,00
anker dame halskæde 18k	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	35	DKK 1,00	DKK 1,00
halskæde dame 14k	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	59	DKK 1,00	DKK 1,00
øreringe mænd 14k	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	23	DKK 5.550,00	DKK 5.550,00
penge	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	5	DKK 2.500,00	DKK 2.500,00

Ankenævnet for Forsikring

9.

94564

Af certifikat for Kongekæden fremgår bl.a.:



Af smykkevurdering fra guldsmed 1 indhentet af klageren af 23/9 2019 fremgår bl.a.:

"Konge kæde look i 14 kt guld, 218 gr. 62.000,- Anker kæde i 18 kt guld, 149 gr. 73.300,-
Panser kæde i 14 kt guld, 65 gr. 35.100,- Øreringe i 14 kt guld. 10.000,- Georg Jensen.
Daisy ring. 1.500,- Georg Jensen. Daisy ørestikke. 1.500,-

Vurderingen er lavet i samarbejde med kunden.

Priserne er vurderet ud fra dennes beskrivelse og billeder.

Hvis i yderligere spørgsmål, er i velkommen til og kontakte undertegnede."

Af smykkevurdering fra guldsmed 2 indhentet af klageren af 23/9 2019 fremgår bl.a.:

"Vurdering lavet efter kundens udsagn og fotos. Priser er genskaffelse af nye smykker:

14 kt. dobbelt anker led, 218gr, ca. 60cm: 130.000,-

18 kt. firkantet ankerkæde, 149gr, 45cm: 105.000,-

14 kt. flad oval panser, 65gr, 45cm: 38.000,-

Sølvforgylt marguerit ring, forg./hvid 18mm: 1.500,-

Sølvforgylt marguerit ørestik forg./hvid 18mm: 1.400,-

14 kt. creoler, firkant profil, m/knæk, 6mm bred: 7.000,-"

Af smykkevurdering indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"4: Kunden oplyser det er en kongekæde (14k) og vægten siger 218 gram:

14 karat, brugtpris 58900 kr.

8 karat, brugtpris 33600 kr.

Double 200 kr.

Kommentar: Det er ikke en kongekæde, evt. udenlandsk variant. Jeg kan ikke afgøre om det er guld. Jeg kan ikke se låsen på denne kæde, det er måske et tegn på det ikke er guld, i Syden kan man ofte købe forgyldte kæder i metermål i souvenirbutikker.

7: Kunden oplyser, at det er en dame ankerkæde (18k) og vægten siger 149 gram:

18 karat, brugtpris 51700 kr.

8 karat, brugtpris 23000 kr.

Double 200 kr.

Kommentar: Ikke en ankerkæde. Jeg kan ikke afgøre om det er guld, er næsten sikker på det ikke er. Denne type led har jeg kun set som double, Jeg kan ikke se låsen på denne kæde. Bemærk den primitive udførelse af de enkelte led, Det ligner ikke 18 karat guld som er meget blødt.

8: Kunden oplyser kun, at det er en dame halskæde (14k) og vægten siger 65 gram:

14 karat, brugtpris 17600 kr.

8 karat, brugtpris 10000 kr.

Double 200 kr.

Kommentar: Heller ikke et dansk smykke. Låsen er en karabin-lås, som ofte benyttes til tynde/lette kæder da den ikke er så dyr og holdbar som f.eks. kasselås.

Som nævnt ovenfor kan jeg ikke med sikkerhed afgøre om det er guldkæder, men det er min fornemmelse at det evt. kan være 'Sigøjnerguld', altså forgyldte kæder. Disse kæder er ofte både mærket 18k og 750, ved ægte kæder er oftest kun det ene mærke.

Tilsyneladende er kæderne forholdsvis nye, så mon ikke forsikringstager har en kvittering, eller kan henvise til hvor de er købt, så kan sælgerne nok oplyse om det er guld eller?"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Gem dine kvitteringer og dokumentation

Sørg for at gemme dine kvitteringer eller anden form for dokumentation for dine ting, f.eks. købekontrakt, garantibevis, fotos mv. Har du særlige ting, som du ikke har kvitteringer på, er det en god ide at få dem vurderet eller kunne dokumentere dem på en anden måde, så du kan sandsynliggøre, at du har haft dem. Du kan læse mere om dokumentation i punkt 2.5.5 i betingelserne.

...

2.5.5 Dokumentation

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjalne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Ankenævnet for Forsikring

11.

94564

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte et indbrud i et sommerhus den 1/8 2019, hvor de havde fået stjålet en række indbogenstande, herunder smykker. Selskabet har udbetalt 4.642,00 kr. i erstatning efter fradrag af selvrisikoen på 1.267,00 kr.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler yderligere erstatning for genstandene. Han har blandt andet anført, at og han føler, at han og hans familie nærmest er blevet behandlet som kriminelle af selskabet. Klageren har yderligere oplyst, at der har været problemer med indtegningen af deres policer.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt, under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort kravets omfang og størrelse. Derudover har selskabet afvist dækning af nogle af klagerens krav. Selskabet har blandt andet anført, at det har skærpet dokumentationskravene på grund af den meget sparsomme dokumentation, samtidig med at selskabet har modtaget dokumentation for, at der blandt de anmeldte stjålne genstande, er genstande som i forbindelse med et anmeldt tyveri i 2018 er erstattet af et tidligere selskab. Klageren har i denne forbindelse ikke fremlagt dokumentation for genanskaffelse af effekterne.

Selskabet har beklaget hændelsesforløbet vedrørende indtegningen af klagerens policer, og har anført, at omstændighederne ved indtegningen ikke har haft betydning for behandlingen af den anmeldte skade.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5. Kravet til dokumentation stiger i takt med genstandenes værdi og kravets størrelse.

Smykkerne

Klageren kræver fuld erstatning for smykkerne. Han har blandt andet anført, at han alene kan dokumentere kravet ved fotos, at han efterfølgende har fundet et certifikat vedrørende kongekæden, og at selskabet tillod, at han kunne bruge et gammelt foto af nogle ørenringe. Han har videre anført, at smykkerne er vurderet som ægte af 3 forskellige guldsmede.

Selskabet har afvist dækning af margueritørenringe og ring samt herreørenringe. Selskabet har blandt andet anført, at selskabet ikke kan genkende klagerens forklaring om billedet af ørenringene, og at et billede af effekter, som er stjålet og/eller erstattet tidligere ikke dokumenterer eller sandsynliggør, at klageren har genanskaffet genstandene.

Selskabet har opgjort erstatningen af de øvrige smykker skønsmæssigt. Selskabet har blandt andet anført, at de modtagne billeder ikke dokumenterer genstandens ægthed, karat eller værdi, at selskabet ikke tillægger billederne nogen større værdi som dokumentation, idet et enkelt billede er brugt i forbindelse med et tidligere tyveri. Selskabet har også anført, at smykkevurderingerne, som klageren har indhentet, er baseret på klagerens beskrivelser og billeder, og at selskabet selv har indhentet en smykkevurdering, hvor det vurderes, at smykkerne ikke er ægte. Selskabet har derfor erstattet smykkerne som forgyldte smykker.

I forhold til certifikatet, finder selskabet ikke, at det er sandsynliggjort, at certifikatet vedrører den stjalne kæde, da der intet står om type, vægt eller længde, som kan knytte certifikatet til kæden. Endvidere finder selskabet det bemærkelsesværdigt, at værdien er fastsat i DKR, og ikke i anden valuta, idet certifikatet er fra udlandet.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning for margueritsmykkerne og herreørenringene, idet nævnet finder, at klageren ikke har kunnet fremskaffe kvitteringer for genanskaffelse af margueritsmykkerne efter tyveriet i 2018, og at klageren ikke har dokumenteret sit krav for herreørenringene.

Nævnet finder endvidere, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har bevist sit krav for de øvrige smykker. Nævnet finder derfor, at selskabet har været berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt for de 3 kæder som sket.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kravet alene er dokumenteret med fotos, og at det ikke er muligt ud fra disse at fastslå smykkernes ægthed. Nævnet bemærker, at det fremlagte certifikat har ringe bevismæssig værdi, da der intet er anført om type, vægt eller længde, der kan knytte certifikatet til kæden.

Nævnet finder endvidere, at de to smykkevurderinger, som klageren har indhentet, ikke kan føre til andet resultat.

IPad

Klageren har fremsat krav om erstatning på 4.200 kr. for en Apple iPad Air, som de havde købt på nettet. Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 1.000 kr. Selskabet har hertil bemærket, at klageren også ved det tidligere tyveri fik stjålet en Apple iPad Air, og at klageren ikke har kunne fremskaffe dokumentation for genanskaffelse.

På baggrund af ovenstående kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Samsung Galaxy S8

Klageren kræver erstatning for en Samsung Galaxy S8. Han har oplyst, at mobiltelefonen tilhørte deres barn, som de havde købt brugt på Facebook. Selskabet har skønsmæssigt fastsat erstatningen for telefonen til 899,00 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

14.

94564

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren alene har fremsendt fotos af telefonens æske.

Solbriller

Klageren har krævet 2.217 kr. i erstatning for et par Face a Face-solbriller. Selskabet har skønsmæssigt fastsat erstatningen til 500 kr. for solbrillerne.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at klageren i kommentar af 25/3 2020 til nævnet har anført, at "med hensyn til det [selskabets medarbejder] lovede at opgradere vores indboforsikring til det ny hus må vi tage senere". Nævnet har derfor ikke taget stilling til selskabets sagsbehandling i forbindelse med indtegningen af klagerens policer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings