

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. september 2020 blev i sag nr. 94594:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I et bilag til klageskema af 16/12 2019 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"I forbindelse med indklagede forsikringsselskab, Aros, afvisning af at yde fuld erstatning skal jeg hermed fremsende klage med påstand om at der ydes fuld erstatning i henhold til opgørelser over mistet indbo, subsidiært et af Nævnet fastsat mindre beløb.

Ved fravær fra hjemmet 16.05.2019 blev der begået indbrud, hvilket blev meldt til politiet og forsikringsselskabet, jf. opgørelser.

I henhold til korrespondancen endte Aros med alene at ville udbetale kr. 1560,-, og senere efter yderligere korrespondance 8600,-.

Det blev klaget til Aros klageafdeling, hvilket afstedkom yderligere afvisning af erstatning, jf. skrivelse af 14.11.2019 underskrevet af ... der vedhæftes denne klage, og denne gennemgang af hændelsesforløbet giver anledning til følgende bemærkninger.

Der er af Aros lagt vægt på en formulering i en til klager fremsendt e-mail angående vurdering fra Guldsmid ..., hvilken vurdering tillige ligger til grund for det mod Aros fremsatte krav. Tilsyneladende mener Aros at den omhandlede mail skal fortolkes således at den fremsendte vurdering alene bygger på mailkorrespondance mellem klager og [guldsmiden], og således at [guldsmiden] ikke skulle have set de pågældende smykker.

Denne udlægning er ikke korrekt. Dels fremgår det af klagers forklaring at han naturligvis - og i flere omgange - har besøgt [guldsmiden] i [dansk by] og fremvist smykkerne, dels findes det aldeles usandsynligt at Guldsmid ..., eller en hvilken som helst guldsmid i øvrigt, vil fremstå som vurde-

ringsmand alene på mailkorrespondance. Det må desuden også uden tvivl kunne lægges til grund at de oprindelige certifikater ved denne lejlighed blev fremvist. Det vil i øvrigt også være betænkeligt at lægge til grund at klager i så vidt omfang skal bære risikoen for en formulering fra pågældende vurderingsmand. Om årsagen til vurderingen oplyser klager at det formentlig er sket i forbindelse med skift af forsikringsselskab og/eller underforsikring.

Der syntes tillige at være sket en misopfattelse fra den taksator der opsøgte klager i hjemmet, idet der alene er indkøbt ørestikker i [udenlandsk by], jf. certifikatet, og at de øvrige smykker er indkøbt under rejser til [udland 2], jf. det forhold at klager tidligere har ejet fast ejendom i [udland 2].

Det skal i øvrigt bestrides at der alene er tale om én (1) ørestik, der er naturligvis tale om et sæt, hvilket er den mest naturlige udlægning og det faktum at klager har huller i begge ørerflipper.

Indklagede hæfter sig især ved de bortkomne certifikater og fremkommer i den anledning med en række intimiderende hentydninger og bemærkninger, og der skal i den anledning bemærkes følgende.

Den af indklagede lange teoretiske gennemgang af udstedelse af faktura i [udland 2] er, netop, teoretisk. Mig bekendt udstedes der ikke fakturaer som af indklagede beskrevet, og fremgangsmåden ved køb er normalt at der afleveres en kassebon og eventuelt kreditkort-kvittering. Desuden skal det bemærkes de pågældende smykker er købt for i hvert fald mere end 3 år siden.

Klager er desuden i tvivl om hvad indklagede mener med at certifikater ikke er 'juridisk gyldige'. Hvis man dermed mener at man ikke kan knytte et gældende ejerskab til et certifikat er klager enig. Omvendt er det klagers opfattelse at man som køber af et smykke med tilhørende certifikat (og kassebon/faktura/kreditkortkvittering) kan støtte ret på certifikatets angivelse af f.eks. diamantens størrelse og kvalitet.

Klager oplyser i forbindelse med certifikater, at de ikke pt kan udfindes, muligvis hos klagers [fami-liemedlem] eller hos [guldsmed], [dansk by]. I den forbindelse retter klager henvendelse til den smykkeforretning, beliggende i den by hvor klager tidligere har haft ejendom og hvor langt de fleste smykker som klager ejer er indkøbt, og i den forbindelse indvilliger forretningen i, mod betaling, at udfærdige nye certifikater. Disse bliver udfærdiget med udgangspunkt i forretningens optegnelser om klagers indkøb gennem tiden, jf. at klager er stam-/VIPkunde.

Det må derfor uproblematisk kunne lægges til grund at de pågældende certifikater er udtryk for de pågældende smykkers vægt/størrelse/pris og i den forbindelse også lægges til grund at der er tale om smykker tilhørende klager.

Når det således kan lægges til grund, at

- den af [guldsmeden] udfærdigede vurdering kan lægges til grund
- smykkerne fortrinsvis er købt i [udland 2]
- de erstattede certifikater kan lægges til grund for smykkernes kvalitet

Henstår alene spørgsmålet om de almindelige betingelser for erstatning er opfyldt.

Indklagede var indledningsvist af den opfattelse, at klager ikke havde løftet bevisbyrden for at eje de pågældende smykker, blandt andet under henvisning til ikke at kunne fremvise kvitteringer.

Det fremgår imidlertid ikke tydeligt af indklagedes forsikringsbetingelser at som forsikringstager har en udvidet risiko for at miste retten til erstatning hvis man ikke opfylder de af selskabet udtalte krav til dokumentation.

Denne fortolkning vil dog næppe være retskraftig eller kunne lægges til grund ved en bedømmelse af dokumentationskravene, jf. dansk rets almindelige regler for aftaler samt almindelige forsikringsretlige regler.

Udgangspunktet må derfor være at klager (blot) skal sandsynliggøre at have været ejer af de pågældende genstande. Dette medfører at klager fremsender en række fotografier, taget gennem en årrække, der viser klager bære de pågældende smykker ved forskellige lejligheder. Det bedes bemærket, at der er nøje overensstemmelse mellem billeder, certifikater, vurderinger og anmeldelse til indklagede.

Efter den almindelige fri bevisbedømmelse i dansk ret er det klagers opfattelse at man blandt på denne måde kan sandsynliggøre ejerskab. Det skal tillige her bemærkes at klager har en forholdsvis stor dækning på policen netop på smykker, hvilket er kraftigt indicie på at klager har smykker for i hvert fald dette beløb.

Ikke desto mindre afviser indklagede i første omgang at lægge fotografierne, certifikater mm til grund for at klager ejer de pågældende smykker.

Efter yderligere korrespondance vælger indklagede alligevel at lade fotografierne være dokumentation for at klager ejer de pågældende smykker.

Af uransagelige årsager anlægger indklagede den betragtning at der er tale om forgyldte smykker og med zirkoner. Denne betragtning er i direkte modstrid med det i øvrigt foreliggende samt forsikringssummen i policen på kr. 500.000,00, OG foretaget af indklagede alene netop på baggrund af fotografierne.

Efter klagers opfattelse kan indklages anerkendelse af at klager faktisk ejer smykkerne, ikke føre til andet resultat end, at indklagede skal udbetale erstatning i henhold til det materiale der er fremlagt for så vidt angår værdien af smykkerne.

Indklagede kan på ingen måde være berettiget til på det foreliggende at anlægge en fuldstændig ubegrundet antagelse om at smykkerne skulle være forgyldte, jf. at det ikke fremgår af forsikringsbestemmelserne eller for så vidt af de almindelige forsikringsretlige regler.

Indklagede har desuden, trods oplysning om mærker/navne på mistet spiritus og vin, valgt at udbetale en langt mindre erstatning end genanskaffelsespriserne. Der er ikke angivet nærmere begrundelse. Det skal bemærkes at der blandt andet er tale om gaver givet i forbindelse med fødselsdage osv.

Sammenfattende kan det lægges til grund, at

- indklagede i forsikringsbetingelserne ikke nærmere har angivet eller oplyst om hvilke dokumentationskrav man som forsikringsselskab kan/vil kræve i forbindelse med skade
- klager herefter skal sandsynliggøre sit krav

- klager har sandsynliggjort sit krav gennem det fremlagte materiale, herunder det af [guldsmeden] udfærdigede materiale
- indklagede efterfølgende har erkendt at klager har ejet, og været i besiddelse, af de smykker som er gengivet på fotografier
- indklagede ikke har hjemmel eller grundlag for at betale erstatning for smykker ud fra et udkommenteret grundlag om at der er tale om forgyldte smykker og zirkoner
- indklagede skal betale erstatning ud fra certifikater og vurderinger fra Guldsmed ... samt klagers forklaring fsva smykker
- indklagede tillige skal betale erstatning for 2 ørestikker indkøbt i [udenlandsk by] og med oprindeligt certifikat
- indklagede ikke har hjemmel i forsikringsaftalen til alene at afregne en af indklagede skønsmæssig værdi fsva spiritus og vin
- ovenstående vil blive lagt til grund under en eventuel retssag"

Selskabet har den 28/1 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagers anmeldelse af tyveri:

Klager anmelder telefonisk til selskabet den 16. maj 2019, at der er sket et indbrudstyveri i klagers hjem samme dag, og at tyvene er kommet ind gennem et vindue i badeværelset på klagers hus. Det kan oplyses, at selskabet ikke på det foreliggende grundlag bestrider, at der har været et indbrudstyveri på klagers ejendom.

Selskabets skadebehandler sender straks en formular til klager til opgørelse af de stjålne effekter med besked om at returnere formularen i udfyldt stand sammen med alt tilgængelig dokumentation. Klager anmodes således allerede i denne forbindelse om at fremsende dokumentation for sit påståede krav efter tyveriet.

Klagers dokumentation og løbet omkring denne dokumentation:

Den 21. maj 2019 fremsender klager fire formularer, som han havde udfyldt og sendt til politiet vedlagt dokumentation i form af en vurdering fra Guldsmed ... på i alt 472.538 kr. Denne opgørelse kan fremlægges som bilag 1.

Vurderingen fra Guldsmed ... er dateret 25. oktober 2013, og det er noteret på vurderingen med håndskrift, at vurderingen er lavet ud fra oplysninger, der er givet på e-mail af klager.

De fire formularer og vurderingen fra Guldsmed ... sendes den 23. maj 2019 til selskabets taksator til videre behandling.

Der afholdes efterfølgende et møde mellem klager og selskabets taksator.

Under mødet med selskabets taksator oplyser klager, at smykkerne primært er købt i [udenlandsk by], da en af klagers kammerater er bosiddende i [udland 1].

Selskabets taksator spørger ind til vurderingen fra Guldsmed ..., herunder at vurderingen er foregået via e-mail. Klager oplyser i den forbindelse, at klager har besøgt guldsmedebutikken i hvert fald to gange, bl.a. med certifikater. Dette fremgår imidlertid ikke af vurderingen, jf. ovenfor, at klager har besøgt Guldsmed ... i forbindelse med vurderingen. Det kan således ikke ved afgørelsen

af sagen lægges til grund, at der har været et eller flere besøg ved guldsmed ..., hvor der er forevist smykker eller lignende.

Da selskabets taksator spørger ind til, hvor certifikaterne nu befinder sig, oplyser klager først, at klager aldrig har fået certifikaterne retur fra guldsmed ... I den forbindelse spørger klager direkte taksator om, hvorvidt han kan kontakte guldsmeden i [udenlandsk by] og få nye certifikater, hvilket taksator dog afviser. Pludselig kommer klager så dog i tanke om, at certifikaterne ligger i klagers [familiemedlems] pengeboks, og klager vil kontakte [familiemedlemmet] med henblik på udlevering heraf.

To uger senere ringer klager til selskabets taksator for at høre, om sagen ville blive forældet, da klagers [familiemedlem] stadig var på ferie i nogle uger endnu. Klager kunne derfor endnu ikke komme ind i pengeskabet. Nogle dage senere ringer klager igen og oplyser, at samtlige certifikater på nær to, lå i klagers [familiemedlems] pengeboks. Selskabets taksator opfordrer klager til at indsende originalerne med anbefalet post. Taksator/selskabet ønsker således at modtage de originale certifikater for at kunne bedømme ægthed mv. af disse.

Selskabet modtager herefter efter en række certifikater til dokumentation af de stjålne smykker, og selskabet anmoder Forsikring & Pension (Brancheorganisation for forsikringsselskaber og pensionskasser) om at vurdere certifikaterne.

Selskabet bemærker indledningsvist, at certifikaterne er fra samme butik i [udland 2], men at klager aldrig har nævnt over for hverken selskabet eller taksator, at smykkerne skulle være købt i [udland 2]. Klager har derimod oplyst, at smykkerne er købt i [udenlandsk by], hvor klagers kammerat er bosiddende. Certifikaterne kan fremlægges som bilag 2.

Forsikring & Pension konstaterer desuden, at certifikaterne er uden juridisk gyldighed i [udland 2], og at certifikaterne i øvrigt ikke kan sidestilles med en lovlig udarbejdet kvittering/faktura.

Dernæst bemærker Forsikring & Pension, at en lovlig faktura fra [udland 2] som minimum bør indeholde:

- Navnet på butikken i print, evt. med et rundt stempel.
- Udfærdiget på [sprog].
- Udvide provinsnummeret.
- Angivelse af ordet "faktura" eller for selvstændige "...".
- Udvide den fulde identifikation, herunder navn, adresse, tilknyttet skattekonto og momsnummer, på udsteder, alternativt personnummer eller pas (land og nummer) på udsteder.
- Udvide procenten og hvor meget, der er betalt i VAT (moms).
- Være nummeret, gerne fra blokkens fabrikation, eller påført et nummerstempel.
- Underskrevet og stemplet af udsteder.
- Angivelse af reference til det trykkeri, der har trykt fakturablokkene, herunder dets licensnummer og godkendelsesdato.
- Udstedt i [lokal valuta]. Hvis en anden valuta er anvendt, så skal vekselkursen for den pågældende valuta fremgå.

På baggrund af ovenstående overtages sagen af selskabets skadeschef.

Ved telefonisk samtale med selskabets skadeschef den 27. juni 2019 bliver klager oplyst om, at selskabet vil iværksætte blækprøve af certifikaterne. Klager indrømmer herefter, at certifikaterne klager har indsendt er helt nye, idet klager har fået en guldsmed i [udland 2] til at udstede nye certifikater. Klagers indrømmelse kommer dog først langt inde i samtalen. Certifikaterne er dog dateret med 'gamle datoer'. Klager opfordres til at genoverveje sine synspunkter og vende tilbage med en status i løbet af 30 dage.

Den 10. juli 2019 indsender klager enkelte fotos af nogle smykker taget i perioden fra 2007-2019, og klager tilskyndes til at fremsende alt relevant dokumentation, inden der træffes en endelig afgørelse.

Da klager ikke indsender yderligere relevant dokumentation til sagen, træffer selskabets skadeschef den 17. september 2019 afgørelse i sagen. Denne afgørelse kan vedlægges som bilag 3.

Det fremgår heraf, at erstatningen som følge af indbrudstyveriet den 16. maj 2019 afvises helt for så vidt angår de anmeldte smykker, og at klager får udbetalt en skønsmæssig opgjort erstatning på 1.593 kr. vedrørende spiritus og vin.

Afslaget på erstatning for smykkerne er begrundet, dels i at der mangler dokumentation på ejerskab af smykkerne samt dokumentation der kan understøtte vægt, karat og kvalitet af smykkerne, dels i at klager har afgivet divergerende forklaringer til selskabet på flere områder, bl.a. med hensyn til smykkernes oprindelse og certifikaternes tilvejebringelse.

Klager har efterfølgende sendt sagen videre til sin repræsentant, ..., som ved e-mail af 26. september 2019 har anmodet selskabet om en revurdering.

Selskabets skadeschef meddeler den 4. november 2019, at der kan udbetales yderligere 8.600 kr. i erstatning. Beløbet er opgjort skønsmæssigt af selskabets taksator med afsæt i de indsendte fotos af smykkerne og gennemsnitsprisen for en flaske spiritus/vin. Dette beløb er udbetalt til klager. Denne revurdering er vedlagt som bilag 4.

I henhold til forsikringsbetingelserne er selskabet naturligvis berettiget til at lave en skønsmæssig vurdering. Klager har ikke fremlagt dokumentation for vin og spiritus, og selskabet har derfor været nødsaget til at lave en skønsmæssig vurdering.

...

Twisten vedrører, hvor stor en erstatning klager er berettiget til på det foreliggende, ikkefyldestgørende grundlag.

Som påpeget i afgørelsen af 17. september 2019, påhviler bevisbyrden for erstatningskravet klager, jf. såvel almindelige forsikringsretlige principper som forsikringsbetingelsernes pkt. 7.1.

Der foreligger ingen kvitteringer/fakturaer for indkøb/anskaffelse af de pågældende effekter/smykker.

Dokumentationen i sagen består alene i fremlæggelse af certifikater, som klager har fået fabrikeret i [udland 2] efter tyveriet, vurderingen fra Guldsmed ..., der angiver at være foretaget på grund af en e-mail fra klager samt en række fotos af nogle smykker.

De fremlagte certifikater kan ikke tillægges bevismæssig værdi, idet de ikke viser, hvem der er retmæssig ejer af de pågældende smykker, og allerede af denne grund har klager ikke i tilstrækkelig grad bevist sit påståede krav. Der er desuden tale om nye certifikater, som klager har fået fabrikeret i [udland 2] efter tyveriet. Klager kommer først med denne indrømmelse, da selskabet meddeler klager, at man vil have udarbejdet en blækprøve af certifikaterne.

For så vidt angår bevisværdien af de indsendte fotos, skal det bemærkes, at udgangspunktet er, at fotos ikke dokumenterer, hvem der ejer det pågældende smykke, eller hvilken værdi smykket har. Et foto kan dermed sjældent vise, om der er tale om guld eller dublet; hvilken karat guld; om ædelsten er ægte eller ej, osv. Det er der klar og fast ankenævnspraksis for.

Fotos skal dog sammenholdes med, hvad der i øvrigt foreligger af anden dokumentation i sagen, hvilket i nærværende sag beklagevis er yderst sparsomt. Der er således reelt ingen dokumentation i sagen. Selskabet har således lavet en helhedsvurdering af forholdene, og denne kan ikke føre til andet resultat end foretaget i revurderingen.

Det skal i den forbindelse fremhæves, at vurderingen fra Guldsmed ... ikke kan tillægges særlig væsentlig betydning for dokumentation af det lidte tab.

Dette skyldes, at vurderingen alene skulle være udarbejdet på baggrund af oplysninger, klager har givet på e-mail, og at klager ikke har kunnet fremskaffe den originale e-mail, som er sendt til guldsmeden. Det vides derfor ikke, hvilke oplysninger guldsmeden har haft til rådighed. Umiddelbart er det dog vanskeligt at se, hvordan en guldsmed alene ud fra oplysninger i en e-mail skal kunne afgøre, eksempelvis hvilken karat guld et smykke er lavet i, ligesom vurderingen i øvrigt heller ikke dokumenterer ejerskabet af et givent smykke.

Derudover skal det bemærkes, at klager har skiftet forklaringer en række gange undervejs i sagen, herunder hvor smykkerne skulle stamme fra ([udenlandsk by] eller [udland 2]), ligesom det først er på det tidspunkt, at selskabet meddeler, at man vil blive en blækprøve, at klager indrømmer, at der nu er produceret helt nye certifikater i [udland 2]. Klagers forklaring er således ikke sammenhængende og kan ikke tillægges nævneværdig vægt ved afgørelsen af sagen.

Med henblik på yderligere belysning af sagen opfordres klager til følgende:

- Lave en komplet opgørelse over, hvornår hver enkelt smykke skulle være købt, hvad købesummen skulle have været, og angive hvor smykket skulle være købt.
- Klager opfordres til at fremlægge korrespondance, der har været med Guldsmed ... omkring vurdering fra 2013. Original mailkorrespondance bedes fremlagt.
- Klager opfordres til at oplyse, hvor klager har været forsikret i perioden fra 2010 og frem. Dette er relevant, idet klager gør gældende, at vurdering i 2013 skulle være indhentet i forbindelse med skift af forsikringsselskab.
- Klager oplyser, at butikken skulle have fået betaling for udstedelse af 'nye' certifikater. Klager opfordres til at fremlægge regning for dette arbejde."

Sekretariatet har den 27/3 2020 bl.a. anmodet selskabet om følgende:

"Selskabet beskriver i sit indlæg, at F&P har vurderet de fremsendte certifikater. Vi skal bede selskabet om at fremlægge vurderingen fra F&P frem for blot at citere fra vurderingen.

Selskabet beskriver i den tidligere korrespondance med klageren smykkecertifikaterne som 'en stak'. Nævnet har modtaget kopier af i alt seks certifikater. Selskabet bedes oplyse, om man har fremlagt alle certifikaterne. I modsat fald bedes selskabet fremlægge de resterende certifikater.

Selskabet skriver videre, at man har udbetalt skønsmæssig erstatning for nogle af smykkerne på baggrund af fotos. Disse fotos ses ikke fremlagt for nævnet, hvorfor vi skal bede selskabet om at fremlægge disse fotos.

I bilag 4 ses at selskabet har erstattet en computer med 1.000 kr. Selskabet bedes redegøre for opgørelsen.

Selskabet bedes også fremlægge forsikringsbetingelserne."

Selskabet har den 15/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Opgørelse af computer:

I forhold til opgørelsen af computeren skal det bemærkes, at klager hverken har kunne oplyse alder, model eller nogle specifikationer på computeren. Der er heller ikke fremlagt relevante fotos af den påståede stjålne computer. Klager har heller ikke fremlagt bankkvitteringer eller bankudskrifter, der dokumenterer, at der skulle være købt den påståede stjålne computer.

Der er således ikke kommet nogle relevante oplysninger for at kunne bedømme det af klager opgjorte krav.

Selskabets afvejning/skøn har herefter været, at når klager ikke kan give nogle relevante oplysninger, så må computeren være minimum 3-4 år gammel og endda formentlig ældre.

Herfor er der fundet 12 forskellige bærbare computere på [forretnings] hjemmeside til højst kr. 2.000 og billigere, og skønnet ud fra alderen fratrækkes så 50%.

Der er desuden også nu fremlagt bilag i ankenævns sagen, hvor det dokumenteres, at der kan købes en fuldt funktionsdygtig ordentlig bærbar computer ved [forretning] til kr. 2.000.

Efter selskabets opfattelse er der ikke belæg for at skønne, at klager har haft en dyrere computer end det af selskabet opgjorte, når der ikke fremlægges nogen form for dokumentation for det påståede krav."

Til dette har klageren den 5/5 2020 bl.a. anført:

"Jeg har modtaget skrivelse med bilag fra Forsikring & Pension, ... På Forsikring og Pensions hjemmeside fremgår følgende: 'Forsikring & Pension er forsikringsselskabernes og de tværgående pensionskassers brancheorganisation. Vi er ikke et forsikringsselskab eller en pensionskasse. Privatpersoner kan ikke blive medlemmer'.

Den fremsendte skrivelse er derfor alene at betragte som et partsindlæg der skal underbygge indklagedes påstand, hvilket med tydelighed fremgår af det i skrivelsen anførte, men kan ikke lægges til grund som en uvildig eller upartisk undersøgelse.

Endvidere er det min opfattelse, at man fra indklagedes side bevidst overser det helt centrale punkt i forsikringsaftalen mellem FT og FS: nemlig at det IKKE er et krav at man opbevarer kvitteringer eller fakturaer for genstande der er omfattet af aftalen.

Det betyder at man som FT (blot) skal sandsynliggøre at man ejer de genstand som man kræver erstattet. Det medfører at man kan anvende den almindelig bevisregel i dansk ret. Hvis man er i besiddelse af f.eks. billeder og certifikater og at det i øvrigt kan bekræftes at FT har købt/ejet genstandene, f.eks. gennem vidneforklaringer af sælger eller andre, kan man som FS ikke efterfølgende stille krav om yderligere dokumentation. Det er overvejende sandsynligt at FT har ejet de pågældende genstande.

Alt det anførte omkring forretningsgange i butikker, hensigter og bevæggrunde for forretningsindehavere i [udland 2], 'ølbrikker', lovlig forretningsgang, deklarering m.m. er fuldstændigt uden betydning: der er ikke forsikringsaftalen krav om fremlæggelse af købsfaktura eller kvittering.

Det øvrige anførte om kreditkort-bon m.m. er ligeledes uden betydning. Der kan næppe, med mindre det er anført i forsikringsaftalen, stilles krav om at opbevare kvittering m.m. udover den almindelige forældelsesfrist og ditto reklamationsret, hvilket efter min opfattelse heller ikke kan anses som gældende for at kunne dokumentere sit krav i en forsikringsaftale som den foreligger her.

...

Afslutningsvis skal det igen pointeres at jeg som FT har sandsynliggjort – og udover enhver rimelig tvivl – at jeg har købt og ejet de pågældende genstande. Som tidligere anført kan dette bevidnes i en retssag gennem vidneforklaringer, understøttet af de pågældende fremlagte fotos.

Jeg skal i øvrigt henhold mig til det tidligere af FS anførte omkring erkendelse af at eje smykkerne og FS påstand om at det skulle være forgyldte smykker mm og kræve erstatning i henhold til den indgåede forsikringsaftale."

Klageren har den 5/5 2020 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"Jeg har konstateret at indklagede har fjernet dato fra den fremsendte billedokumentation uden nærmere forklaring."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens opgørelse til politiet, vurdering fra guldsmed, certifikater fra udland 2, selskabets erstatningsopgørelse, fotos, udtalelse fra Forsikring & Pension og forsikringsbetingelserne. Af vurdering fra guldsmed dateret den 25/10 2013 fremgår bl.a.:

anvendt pris og dato. I det store og hele ikke anderledes end de mange andre certifikater, der udstedes af denne art ikke bare i [by i udland 2], men også de andre turistområder i [udland 2].

I flere undersøgelser gennem årene har Østkontoret fået fastslået at certifikater af denne type ikke har nogen juridisk værdi. Ofte, men ikke altid, udsteder guldsmedene certifikater for at undgå at betale skatter, for at imponere kunderne og for at fastholde dem. Med certifikatet i hånden, vil en kendt (god) kunde sikkert kunne få byttet/repareret et smykke – om ikke andet så med et nedslag i prisen. Guldsmedene udfylder gerne det beløb, kunden evt. ønsker der skal stå på certifikatet. Igen fordi, det ikke har nogen juridisk værdi i [udland 2], og for at kunden skal komme tilbage igen og handle en anden gang.

Oftest udstedes disse certifikater i kundens hjemlandsvaluta, hvilket også gør at de ingen 'værdi' har som kvittering for køb. Den forklaring har vi fået af en hel del guldsmede gennem årene. Hvis der skal være et nagelfast bevis for køb, skal der foreligge enten en kassebon (elektronisk), hvor skattekontor og momsnummer samt beløbet i [lokal valuta] fremgår.

Sekundært kan en guldsmed udstede en officiel, lovlig faktura. Jeg har vedhæftet et eksemplar på en momsfaktura fra [udland 2]. En lovlig ... faktura [fra udland 2] skal som minimum indeholde:

- Navnet på butikken i print, også gerne som, eller med et rundt stempel.
- Den skal være udfærdiget på [lokalt sprog], så kan man senere tilføje andre sprog
- Udvide provins-nummeret ...
- Der skal stå ordet 'Fatura', eller for selvstændige '...' – En slags fortrykt Dags dato, som stadig indeholder alt det andet.
- Udvide den fulde identifikation (Navn, Adresse, tilknyttet skattekontor og Momsnummer) på udsteder, eller Personnummer, eller pas (land og nummer) på udsteder
- Udvide procenten og hvor meget der er betalt i VAT (Moms)
- Være nummereret, gerne fra blokkens fabrikation og ikke håndskrevet eller et nummerstempel
- Underskrevet og stemplet af udsteder
- Der skal stå en reference til det trykkeri, der har trykt fakturablokkene. Trykkeriets licensnummer og godkendelsesdato.
- Og så SKAL den være udstedt i [lokal valuta], eller hvis en anden valuta er anvendt, så skal vekselkursen for den pågældende valuta fremgå.

Certifikaterne falder derfor i den kategori vi kalder 'ølbrikker', lavet af pap og værdiløse. De har kun pynteværdi, kan (måske) anvendes til at bytte smykket, men ikke andet. De henviser jo ikke til noget regnskab.

Disse butikker sælger i højsæsonen til mange kunder om ugen, og man vil ikke kunne finde kunden i regnskaberne alene ud fra denne type certifikater. Derfor er det alene guldsmedens ord for at man har solgt. Det kan altså ikke (i langt de fleste tilfælde) bakked op, og det gør dem værdiløse.

Vi ser desværre også ofte, at kunder opsøger eller kontakter guldsmede for at diktere guldsmedene hvad der skal stå på disse certifikater, da de nu skal bruges som dokumentation i f.eks. en skadessag. Nogen gange, kender guldsmeden kunden, andre gange ikke, men vil gerne lave forretning – igen, certifikaterne er jo 'værdiløse'.

Ankenævnet for Forsikring

12.

94594

Der er selvangivelsespligt (berigtigelse) ved indførsel af varer for mere end DKK 3.250,00 når man kommer med fly fra et ikke EU land til Danmark. Havde FT berigtiget sine køb, havde dette kunnet styrke indehav. Hvis FT havde betalt sine køb med kreditkort, havde dette kunnet styrke indehav. Det har FT mig vidende ikke.

Jeg mener derfor ikke, med mindre at guldsmeden ved fremlæggelse af regnskabsbilag eller andet, der kan bestyrke at der af FT faktisk er foretaget køb (Certifikaterne er udstedt til FT), at der foreligger bevis for indkøb af smykker for det anførte beløb."

Af selskabets erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

Dok: K=kvittering, F=foto, A=Andet, S=skønsmæssig erstatning grundet ingen dokumentation						
Oversigt over de		Anskaffet	Dok.	Anslået værdi/ Kundens krav	%	Erstatning
		År				opgjort
1	PC A-book	2014	S	4.000,00 kr		1.000,00 kr
2	3 stk Pingus rødvin 2015		S	2.400,00 kr		350,00 kr
3	Cognac Vallein		S	1.099,00 kr		350,00 kr
4	Rom A. H. Riise		S	699,00 kr		300,00 kr
5	Rom RonZacapa		S	349,00 kr		200,00 kr
6	Rom Diplomatico		S	1.799,00 kr		400,00 kr
7	Blandet modesmykker 8-1400 kr.		S	1.200,00 kr		500,00 kr
8	Murstensarmbænke 21 cm					
9	meget løs i mønster - videret som forgyldt sølv		S			5.000,00 kr
10	Stjernetegn Skorpion 3x 5 cm (ca 50 gram forgyldt sølv)		S			2.500,00 kr
11	Fusionsring Gj (her sidestillet med en kraftig ring, da intet indikere en fusionsring)					
12	Ørestikker med brillianter 2 stk (vurderet creoler med zikoner i forgyldt sølv)		S			1.000,00 kr
13	Herrering med brilliant (Vurderet som forgyldt sølv med zikon)		S			1.500,00 kr
14	Armring struktureret med sikkerhedslås					
15	Vedhæng med diamanter					
16	Solitairring med diamant					
17	Erstatning i alt					kr. 13.100,00
18						
19	Selvrisko					2.907,00 kr
	Opgjort til udbetaling					10.193,00 kr

Af forsikringsbetingelserne P08-01 fremgår bl.a.:

"7. Krav til dokumentation

7.1 Kvitteringer mv.

For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at der er sket en skade, som er dækket af forsikringen. Dette indebærer eksempelvis, at du ved anmeldelse af en tyveriskade skal sandsynliggøre, at tyveri foreligger, idet glemte, tabte eller forlagte genstande ikke erstattes.

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

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi fastsætte erstatningen skønsmæssigt eller helt afvise at betale erstatning. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.

...

7.3 Genstande købt i udlandet

Er genstandene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis genstandene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at der den 16/5 2019 var indbrud i hans hjem, hvorved der var blevet stjålet en computer, spiritus og smykker. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning i overensstemmelse med det stjåltes værdi, som han over for politiet har opgjort til 450.000 kr.. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt fotos, en vurdering fra en guldsmed og certifikater udarbejdet i udland 2.

Selskabet har anerkendt indbruddet som dækningsberettigende og har opgjort erstatningen skønsmæssigt til i alt 10.193 kr. efter fradrag af selvrisko med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at vurderingen fra guldsmeden er udarbejdet på baggrund af oplysninger givet på mail af klageren, at smykkecertifikaterne er uden værdi og at de er udarbejdet efter indbruddet. Selskabet har også anført, at fotos alene ikke dokumenterer smykkernes værdi.

Af vurderingen fra guldsmeden fremgår det, at smykkerne er vurderet til i alt 472.538 kr., og at smykkerne er "vurderet ud fra de oplysninger, der er givet på mail fra kunden".

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 7.

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 skønsmæssigt. Nævnet finder endvidere, at selskabets skøn ikke kan kritiseres henset til sagens omstændigheder.

Ankenævnet for Forsikring

14.

94594

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det svækker klagerens troværdighed, at han efter indbruddet fik produceret tilbagedaterede certifikater fra en forhandler i udland 2 og udlevere disse til selskabet som oprindelige certifikater udleveret i forbindelse med køb af smykkerne.

Nævnet har også lagt vægt på, at smykkevurderingen fra guldsmeden er udarbejdet på baggrund af oplysninger fra klageren afgivet på mail, og at smykkevurderingen derfor ikke er et udtryk for, at guldsmeden har vurderet nogle konkrete fysiske smykker.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at der i øvrigt ikke fremgår dokumentation i sagen udover fotos, og at fotos ikke beviser ejerskab, kvalitet og vægt på smykkerne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand