

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. september blev i sag nr. 94662:

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 5/1 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Forsikringen vil ikke betale en rimelig erstatning for f.eks. prinsessering. De har givet en erstatning på kr.7.090 men ringen koster kr.21.500, hvor jeg så har fået 20% så erstatning bør være kr.17.200. Øreringe har de givet kr.2.000 og kr.1.000 og vi har ikke kunnet finde noget som kan erstatte dem men vi har købt et par til kr.3.300 og kr. 1.950. så erstatningen er alt for lille. Samtidig var der en murstenshalskæde som var vurderet til kr.31.645 men fik kr.21.557,16 uden at kunne få oplyst hvor man kan købe en tilsvarende. Halskæder har også været et kæmpe problem. Vi fik oplyst da vi anmeldte skaden at de bruger Chantis priser på smykker, men her i opgørelsen er der 3 forskellige og da vi er ældre har vi ingen mulighed for at finde ud af det. Min ... kan kun tåle 14 karat da hun lider af allergi derfor er alt i 14 karat og det er dyrt at købe. Diverse halskæder har vi ikke haft meget held med at få mere for end opgjort kun min fik jeg godt kr.1.900 for mere. Men havde købt hos Chanti så det dækker ikke.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Prinsessering kr. 10.110 mere. Øreringe kr. 2.250 mere. Halskæder kr. 4.550 mere. Ialt kr. 16.910

Samtidig synes jeg de bør holde sig til de ting de siger til en, så det er til at finde ud af Murstenshalskæden, som vi har fået kr. 21.557,16 for synes jeg bestemt heller ikke er rimeligt og at de ikke fortæller hvor jeg kan købe den til den pris det er trods alt over kr. 10.000 de burde betale mere."

Selskabet har i brev af 31/1 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen

Nærværende tvist drejer sig om den af selskabet udbetalte erstatning for smykker i forbindelse med et anmeldt tyveri. Vi har bemærket, at klagen alene vedrører opgørelsen for 6 smykker.

Selskabet har, i overensstemmelse med vilkårene, udbetalt 35.599,09 kr. i erstatning for smykkerne. Klagers krav udgør yderligere 16.910 kr. Selskabet har opgjort erstatningen dels ud fra genleveringspriser for tilsvarende smykker og dels skønnet erstatningen på grund af manglende dokumentation.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået hele skadesagen, men da der ikke er kommet nyt til sagen, fastholder vi derfor vores tidligere afgørelse.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en indboforsikring i Topdanmark Forsikring på vilkår 6676-1 med en indbosum på 1.583.000 kr. samt en sum på 106.000 kr. for guld, sølv og smykker (2019).

Hvad dækker forsikringen

Forsikringen dækker indbrudstyveri, hvorved forstås, tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale, godkendt container eller kundeboks i pengeinstitut, jf. vilkårenes dækningsskema side 12 pkt. 17.3.

Smykker er omfattet af forsikringen under vilkårenes dækningsskema punkt 17.F, hvor det fremgår, at guld, sølv, smykker mv. er dækket op til den sum, som fremgår af policen.

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

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte den 12. april 2019 telefonisk til selskabet, at der havde været indbrud den 11. april 2019 imens klager var på ferie. Ved indbruddet blev stjålet en del smykker samt øvrige genstande.

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

Selskabet opgjorde herefter erstatningen og sendte opgørelsen til klager. Klager var ikke tilfreds med den opgjorte erstatning for smykkerne og klagede efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige. Svaret fra selskabets kundeklageansvarlige er vedlagt som bilag til klagers klageskema.

Her får I vores syn for sagen

Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav. Det fremgår såvel af gældende rets- og forsikringspraksis som af forsikringsvilkårenes side 8 pkt. 11. Af sidstnævnte 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 eller lignende som dokumentation for værdien af smykkerne.

Klager har alene fremlagt nogle få mindre tydelige fotos af nogle af smykkerne samt et foto af nogle smykkeæsker, hvor der dog ikke er en nærmere beskrivelse af smykkerne (bilag 3). I samme forbindelse har selskabet gjort klager opmærksom på, at fotos alene ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da fotos hverken fastslår eller sandsynliggør smykkernes ægthed, værdi, karat, vægt, detaljer, kvalitet, ejerskab, mv.

Derudover har klager henvist til en vurdering fra klagers egen guldsmed. Selskabet har ikke set denne vurdering, da klager alene har henvist hertil. Vi har dog bemærket, at vurderingen er udarbejdet efter tyveriet. Guldsmedens vurdering er således alene baseret på klagers oplysninger om smykkerne og der er derfor ikke tale om en faktisk vurdering af smykkerne.

Vi har ved vores afgørelse anerkendt forsikringsbegivenheden og har også erstattet alle smykkerne, idet vi ved erstatningen dels har taget udgangspunkt i genleveringspriser for tilsvarende smykker og dels har skønnet erstatningen.

Selskabet har i samme forbindelse oplyst overfor klager, at der i overensstemmelse med gældende ankenævnspraksis, stilles større krav til dokumentation, jo højere krav der fremsættes.

Erstatningen er således udbetalt trods den mangelfulde dokumentation i sagen. Dette har vi gjort ud fra klagers oplysninger om, at der primært er tale om ældre smykker, herunder arvestykker og dermed en betragtning om, at det ikke altid er muligt at være i besiddelse af behørig dokumentation.

Endelig har selskabet ikke fået oplyst noget om, hvordan klager kender de nærmere detaljer om smykkerne bl.a. karat, antal rækker, størrelse af diamant, mv. når han ikke er i besiddelse af kvitteringer, certifikater eller andet, hvor oplysningerne fremgår og særligt når der er tale om ældre smykker.

Henset til at der er tale om et forholdsvis højt krav og at eneste dokumentation som klager har fremlagt for kravet, er nogle mindre tydelige fotos, finder vi således, at den opgjorte erstatning er i overensstemmelse med vilkår og praksis på området.

Sådan har vi opgjort erstatningen

For overblikkets skyld vedhæfter vi selskabets erstatningsopgørelse. De indklagede punkter er fremhævet med gul markering:

Her er din skadeopgørelse:

...

I forbindelse med indbrudstyveriet har selskabet opgjort erstatningen for de 3 halskæder under punkterne 4, 7 og 8 efter vilkårenes erstatningsopgørelse side 18 punkt 19.C.1., hvorefter ”vi genleverer med nye tilsvarende ting, hvis de beskadigede eller stjålne ting er indkøbt som nye og er mindre end to år gamle på skadetidspunktet.

2. Er betingelserne for genlevering af nye ting ikke opfyldt, kan vi genlevere med brugte tilsvarende ting. Det gælder:

- a. Hvis de er erhvervet som brugte eller er mere end to år gamle
- b. Smykker samt lomme- og armbåndsure, dog kun hvis de er erhvervet som brugte
3. Hvis du ikke ønsker genlevering, udbetaler vi det beløb som vi kunne have genleveret til"

Derudover følger det af vilkårenes punkt 11, at selskabet i mangel af dokumentation eller sandsynliggørelse af erstatningskravet, kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. For punkterne 2, 13 og 14, har selskabet opgjort erstatningen skønsmæssigt grundet mangelfuld dokumentation og ud fra en betragtning om, at det er muligt at købe nye tilsvarende smykker for den opgjorte erstatning. Vi har i denne forbindelse lagt de samme oplysninger til grund, som er anført i klagers liste over krav.

Punkt 7 – halskæde:

Erstatningen for halskæden er opgjort ud fra genleveringsprisen for en tilsvarende halskæde ved BNH, mursten 14 karat guld collier m/forløb, halskæde 45 cm lang, 60 gram, 9 rækker. Selskabet har alene modtaget et foto af halskæden og har på denne baggrund imødekommet klager ud fra dennes beskrivelse af halskæden samt det indsendte foto.

Klager har således mulighed for at få et tilsvarende smykke genleveret ved den anførte leverandør. At klager ikke ønsker en eventuel genlevering af smykket gør ikke, at selskabet ikke kan erstatte ud fra genleveringsprisen for et tilsvarende smykke og dermed opnå en rabat ved genlevering.

Klager har ligeledes mulighed for at opnå samme rabat ved bestilling af smykket. Hvis klager derimod ønsker en kontanterstatning, mister klager rabatten, hvorfor beløbet i dette tilfælde nedsættes.

Det anføres videre, at selskabet ikke har henvist til en nærmere leverandør. Det fremgår af den erstatningsopgørelse, der er fremsendt til klager i Scalepoint, at den pågældende leverandør er guldsmed ... Klager har derfor mulighed for genlevering af halskæden direkte via Scalepoint ved at vælge linket i opgørelsen og bede om genlevering eller ved at kontakte den nævnte leverandør og bede om genlevering af halskæden.

For overblikkets skyld vedhæfter vi skærmpoint af den information, der er sendt til klager vedrørende halskæden:

...

Som det fremgår af oplysningerne, er den pågældende leverandør ... Derudover beskrives de nærmere detaljer om halskæden.

Herudover har selskabet forklaret klager omkring erstatningen ved telefonisk samtale. Klager har dog ikke ønsket genlevering, hvorfor erstatningen er overført til klagers bankkonto.

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

Punkt 4 – halskæde:

Erstatningen for halskæden er herefter opgjort ud fra genleveringsprisen for en tilsvarende halskæde BNH panser facet 14 karat, 60 cm, 8,6 gram, 0,65 mm tråd i alt 2.957,55 kr. Dette har vi gjort til trods for, at vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation eller foto af halskæden.

Vi kender således hverken karat, kvalitet, størrelse, ægthed, vægt, mv. Klager har oplyst, at kæden er købt i udlandet samt den er 18 år gammel og på denne baggrund har vi imødekommet klager og erstattet ud fra klagers beskrivelse af halskæden.

Da der er tale om en genleveringspris, har klager således mulighed for at få genleveret en tilsvarende halskæde via Scalepoint ved leverandør ... eller vælge en kontanterstatning svarende til genleveringsprisen, dvs. med fradrag for selskabets genleveringsrabat.

Punkt 8 – halskæde:

Selskabet har opgjort erstatningen ud fra genleveringsprisen for en BNH Venezia 14 karat rødguld halskæde 45 cm lang, 2.9 gram, 1,0/0,9mm tråd i alt 994,38 kr. Klager har derfor mulighed for at få genleveret halskæden direkte via Scalepoint ved at vælge linket i opgørelsen og bede om genlevering via leverandør ... (se tilsvarende under punkt 7). Klager har også mulighed for at vælge en kontanterstatning svarende til genleveringsprisen.

Punkt 2 – prinsessering:

Vi har erstattet ringen skønsmæssigt til 7.090 kr. ud fra en vurdering af, hvad en tilsvarende ring kan købes for. Vi har i den forbindelse henvist klager til følgende:

...

Til brug for vores opgørelse af erstatningen har vi alene modtaget et utydeligt foto af ringen samt klagers oplysninger om denne. Selvom det ud fra billedet ikke er muligt at se hverken karat, størrelse på diamanten, kvaliteten på stenen, renhed, mv., har selskabet alligevel imødekommet, at der er tale om en guldring med en brillant på 0,25 karat og på denne baggrund udbetalt erstatning ud fra den betragtning, at en prinsessering med diamant af den nævnte størrelse kan købes for den opgjorte erstatning.

Klager har efterfølgende oplyst, at han har fået foretaget en vurdering ved ... guld og sølv i [by], hvor ringen er vurderet til ca. 21.500 kr. Vi har i samme forbindelse oplyst overfor klager, at en vurdering foretaget efter tyveriet ikke er fyldestgørende dokumentation, da vurderingen alene er baseret på det fremviste foto samt klagers forklaringer om ringen og guldsmeden har således ikke set ringen.

Henset til det høje krav samt det forhold, at kvaliteten, størrelsen og værdien af diamanten ikke er dokumenteret ved f.eks. et certifikat, finder selskabet, at vores erstatning er i overensstemmelse med ankenævnspraksis, hvorefter kravene til dokumentation skærpes, jo højere krav der stilles.

Ligeledes finder selskabet anledning til at bemærke, at det er kutyme, at man får et certifikat, når der er tale om en diamant i den prisklasse som klager har fremsat krav for.

For god ordens skyld bemærkes, at selskabet har oplyst til klager, at vi er indstillet på at foretage en fornyet vurdering, hvis ham indsender yderligere dokumentation til sagen.

Punkt 13 – dråbeøreringe:

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 2.000 kr. og klagers krav udgør ca. 3.800 kr. Vi har alene haft et meget utydeligt foto at vurdere/opgøre erstatningen ud fra. Ud fra fotoet har vi ikke mulighed for at se karat, kvalitet, ægthed, vægt, mm. Vi har derfor opgjort erstatningen skønsmæssigt ud fra klagers beskrivelse samt det indsendte foto og har samtidig henvist til føl-

gende hjemmeside, Chanti.dk hvor det er muligt at købe nogle tilsvarende dråbeøreringe i 14 karat guld for den opgjorte erstatning, se f.eks.:

...

Klager er naturligvis ikke forpligtet til at købe øreringe via den foreslåede leverandør. Henvísningen er alene for at vise, at det trods den mangelfulde dokumentation for øreringenes værdi, karat, mv., er muligt at anskaffe nogle tilsvarende dråbeøreringe for den opgjorte erstatning.

Punkt 14 – øreringe med perler:

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 1.000 kr. og klagers krav udgør ca. 3.000 kr. Erstatningen er opgjort ud fra klagers beskrivelse samt et indsendt foto. Ud fra fotoet er det ikke muligt at se karat, ægthed, kvalitet, hvilke perler der er tale om, mm. ud fra fotoet.

Vi har samtidig henvist klager til følgende hjemmeside, Chanti.dk hvor det er muligt at købe tilsvarende 14 karat guldrøreringe med perler for den opgjorte erstatning:

...

Vi fastholder erstatningsopgørelsen

Ud fra ovenstående finder vi således fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at smykkerne værdi overstiger selskabets erstatningsudbetaling, herunder at den udbetalte erstatning ikke svarer til prisen for tilsvarende smykker.

Som tidligere oplyst, er vi dog indstillet på at revurdere erstatningen, hvis klager indsender yderligere dokumentation for smykkerne.

I har afgjort lignende sager

I sagen 90.818 havde selskabet opgjort erstatningen for smykker skønsmæssigt til 7.000 kr. Klagers krav udgjorde ca. 46.000 kr. Der var alene forelagt et billede af ét af smykkerne. Her lagde I vægt på, at klageren ikke havde fremlagt dokumentation udover et billede, hvorfor I ikke fandt grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

I sagen 88.795 kom I frem til, at klager ikke havde bevist, at et stjålet ur var mere værd end de 2.500 kr. som selskabet skønsmæssigt havde opgjort erstatningen til. Klagers krav for uret udgjorde 20.000 kr. Samtidig bemærkede I, at beviskravet skærpes ved større og mere værdifulde genstande og at de fremlagte billeder derfor ikke var tilstrækkelige.

I sagen 87.942 fandt I, at klager 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.

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

I sagen 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.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen

Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

Klageren har i mail af 4/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har i går modtaget forsikringens svar, som ikke forbavser mig, for de prøver igen at undslå sig. De bør holde sig til sandheden. Jeg har lært at man skal sige sandheden. De indrømmer jo selv at vi tegnede en større indboforsikring, fordi vi havde mange smykker og som jeg skrev og spurgte 'Hvorfor de ikke fortalte os at vi skulle gå til en guldsmed og få vurderet vores smykker'. Tænk hvad vi kunne være sparet for. Jeg må erkende en forsikring er rigtig god så længe de kun skal have penge. De skriver at det ikke fremgår at de skulle have frabedt sig at få den udtalelse fra guldsmeden, men ja er klar over at telefonsamtaler bør optages, for det var nøjagtigt det de sagde da min ... ringede til dem. Så skriver de 'At for god ordens skyld kan vi oplyse, at klager har bedt os om at overføre den samlede erstatning til hans bankkonto, da han ikke ønskede genlevering gennem Scailpoint'. Det er bestemt ikke rigtigt, for min ... ringede og spurgte om vi kunne få kontanterne udbetalt, da vi stod og skulle bruge kr. 3.700 til ..., penge som vi havde lagt til side, da vi ikke kan betale så mange penge fra pensionen, men det kunne ikke lade sig gøre for enten skulle vi tage det hele eller intet, var det svar min ... fik fra den herre hun talte med i telefonen. Det er utroligt så hjælpsomme de pludselig er blevet med scailpoint. Vi har skrevet til dem flere gange for at høre hvor vi kunne få den murstenslænke til godt 21.000, men der har været total tavshed. Min ... ville jo rigtig gerne have sådan en halskæde igen, men da vi skulle købe ringen og øreringene ja så forsvandt mange af pengene til det. Jeg prøver om jeg kan vedhæfte 3 fra scailpoint til jer, men beklager de to af dem er der skrevet en masse på, men læg mærke til at der intet står om at den kan købes gennem scailpoint den halskæde. Samtidig ville de kun give os kr. 1.000 for et armbånd i 18 karat guld, men vi fik da prisen op på kr. 5.000 selv om det ikke er til at finde noget i den pris-klasse. Kontanter, som vi havde fået at vide vi fik dækket 100% ville de give os kr. 2.500 og vi havde skrevet kr. 6.900 på selv om der var flere, men det fik vi dem da til at revidere. Min halskæde i 14 karat guld, som var ret kraftig, havde de også sat til kr. 1.000, men efter mange diskussioner fik jeg omkring kr. 2900 selv om den jeg købte hos Chianti kostede godt kr. 4.200. Så de prøver at undslå sig deres forpligtigelser synes jeg Forsikringen skriver også at de for god ordens skyld henviser til den tidligere fremsendte erstatningsopgørelse, hvor de har erstattet smykkerne med 14 og 18 karat guld. Gad vide hvor man kan købe et armbånd i 18 karat guld til kr. 5.000. Men godt at de nu vil anerkende at de har fået at vide at min ... ikke tåler mindre end 14 karat for det var ikke lige det de skrev sidste gang. Undskyld mine sure kommentarer men jeg bliver sur og ked af det når man ikke holder sig til sandheden. Håber at høre fra jer."

Selskabet har i brev af 20/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager skriver, at selskabet burde have vejledt ham i at få lavet en guldsmedvurdering ved indtegningen af forsikringen. Selskabet laver altid en konkret vurdering ud fra dokumentationen i sagen. Vi har desværre ikke mulighed for at forhåndsgodkende kunders besiddelse af dokumentation for deres smykker, da det går langt ud over et forsikringsselskabs muligheder. Det er dog altid en god ide at gemme kvitteringer, tage billeder og få lavet en smykkevurdering, hvis man er i besiddelse af mange dyre smykker."

Vi gør derudover opmærksom på, at selskabet heller ikke har mulighed for at kende til klagers løbende anskaffelser af smykker i den mellemliggende periode, hvorfor en guldsmedvurdering givetvis ikke omfatter samtlige af klagers smykker og derfor ikke nødvendigvis kan betragtes som fyldestgørende dokumentation.

I forhold til guldsmedvurderingen må vi desværre fastholde, at den ikke udgør fyldestgørende dokumentation, da vurderingen ikke beror på en faktisk vurdering/besigtigelse af smykkerne. En eventuel udtalelse fra guldsmeden ændrer ikke på dette, hvorfor det fortsat ikke gør en forskel i forhold til selskabets opgørelse af erstatningen.

Klager gør derudover gældende, at selskabet har oplyst, at det ikke kan lade sig gøre med en delvis kontant udbetaling fra Scalepoint. Dette kan vi ikke genkende og vi beklager, hvis klager har fået denne opfattelse. I samme forbindelse kan vi oplyse, at det er normalt i en gængs skadesag, at der dels handles i Scalepoint og samtidig udbetales en kontanterstatning (f.eks. en overskydende erstatning, der ikke benyttes til genlevering). Det behøver således ikke at være enten eller.

Som oplyst i vores seneste høringsvar er klager også velkommen til at kontakte os eller Scalepoints hotline, hvis han har yderligere spørgsmål til indkøbsportalen eller ønsker en nærmere gennemgang af Scalepoint.

Klager oplyser samtidig, at han flere gange har efterspurgt, hvor han kunne købe en murstenslænke til godt 21.000 kr., jf. punkt 7 i Scalepoint opgørelsen. Selskabet har svaret klager på denne henvendelse ved e-mail fra den 11. juni 2019 (vedlagt som bilag 4). Som det fremgår af e-mailen kan den erstattede halskæde genleveres via guldsmed ... Derudover fremgår det (som beskrevet i tidligere høringsvar) ligeledes af den information, der er sendt til klager via Scalepoint.

Klager skriver nu omkring armbåndet i 18 karat guld, jf. punkt 16 i opgørelsen, selvom dette ikke tidligere har været et klagepunkt under ankenævnsklagen. Vi har erstattet armbåndet skønsmæssigt grundet manglende dokumentation og gør i den forbindelse opmærksom på, at vi alene har modtaget et billede af armbåndet, hvor det hverken er muligt at se karat, kvalitet, vægt, størrelse, mv. Klager har ved fremsendelse af listen over de stjålne smykker hverken fremsat et krav/oplyst en pris for et tilsvarende armbånd eller lavet en nærmere beskrivelse af armbåndet og ud fra den indsendte billedokumentation, har vi derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. ud fra en betragtning om, at det er muligt at købe et guldarmbånd for den opgjorte erstatning. Som oplyst i vores tidligere høringsvar, er vi indstillet på at revurdere vores erstatningsopgørelse, hvis klager indsender behørig dokumentation for armbåndet."

Til dette har klageren fremsendt mail af 6/6 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Som svar på Topdanmarks brev af den 20. april 2020 vil jeg referere til det.

Angående at de skriver at jeg ville vejledes i at få lavet en guldsmedvurdering er helt hen i vejret, jeg skrev i min besked af den 22. april, at de ikke kan være bekendt, at de ikke anbefalede os at få smykkerne vurderet, da vi satte forsikringens dækning op på smykker. Jeg har også pointeret at smykkerne er fra 70erne og 80erne, så forstår ikke, at de bliver ved med at skrive at de ikke kan se hvad vi har fået i den mellemliggende tid.

Forsikringen vi har tegnet er ikke mere end godt 3 år så anbefalingen burde være kommet for 3 år siden og ikke nu hvor det er for sent.

Angående udbetaling af erstatning delvis kontant er det svært at opfatte noget anderledes end det der direkte bliver sagt i telefonen. Det er ikke en 'opfattelse' vi har men den pure sandhed. Måske har de stadig den optagelse hvor min ... talte med manden (det blev sagt inden samtalen at det blev optaget). Vi har bedt om et link på den murstenshalskæde i stedet for at skrive hvor vi kunne købe den, da vi ikke kunne finde den. Vi har stadig ikke fået et link, men ser den først hvor de sendte den til jer, men vi kan ikke klikke på den og læse yderligere om den. Vi har aldrig fra scalepoint modtaget noget om murstenslænken, men hvis scalepoint mener de har gjort det må de gensende linket til mig, selvom jeg synes det er lidt sent når vi nu har rykket så mange gange.

Angående 18 karat guldarmbånd skriver forsikringen at det ikke var under ankenævns sagen, nej det var det ikke, men da de i brev af den 3. marts 2020 skriver 'For god ordens skyld henviser vi til den tidligere fremsendte erstatningsopgørelse, hvor det fremgår, at vi har erstattet smykkerne med 14 og 18 karat, hvorfor vi har anerkendt, at der er tale om de nævnte karat' De bød os kr. 1.000 for et 18 karat armbånd og vi fik dem da op på kr. 5000, selv om vi ikke kunne købe et armbånd i den karat til under kr. 9.000, Derfor pointerede jeg det med armbåndet og ja de burde betale mere for det."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotos af fem af de omtvistede smykker. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"11. Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadede 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, ska I 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 altid gemme kvitteringer for dine køb.

...

19. Erstatningsopgørelse

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte label på:

A. Reparation

B. Godtgørelse af værdiforringelse

C. Genlevering

D. Kontanterstatning

...

C Genlevering

1. Vi genleverer nye tilsvarende ting*, hvis de beskadigede eller stjålne ting er indkøbt som nye og er mindre end to år gamle på skadetidspunktet
2. Er betingelserne for genlevering af nye ting ikke opfyldt, kan vi genlevere med brugte tilsvarende ting. Det gælder:
 - a. Hvis de er erhvervet som brugte eller er mere end to år gamle
 - b. Smykker samt lomme- og armbåndsure, dog kun, hvis de er erhvervet som brugte
3. Hvis du ikke ønsker genlevering, udbetaler vi det beløb, som, vi kunne have genleveret til"

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at der ved et indbrud den 11/4 2019 blev stjålet en række genstande – herunder smykker. Selskabet har fastsat kontanterstatningen til 65.765,59 kroner, hvoraf 35.599,09 kr. udgør erstatning for seks smykker.

Klageren kræver yderligere 16.910 kroner udbetalt i erstatning for disse smykker. Klageren har anført, at den fastsatte erstatning for de omtvistede smykker er fastsat for lavt. Klageren har anført, at han satte forsikringssummen op for smykkerne, og at selskabet ikke kan være bekendt, at de ikke anbefalede i den forbindelse, at få smykkerne vurderet.

Selskabet har opgjort erstatningen, dels ud fra genleveringspriser for tilsvarende smykker, dels skønsmæssigt som følge af utilstrækkelig dokumentation. Selskabet har over for nævnet afvist at udbetale yderligere erstatning for de omtvistede smykker.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 11.A. 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 indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 11.A.

Ankenævnet for Forsikring

11.

94662

Erstatning for prinsessering, dråbeøreringe og perleøreringe

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har under henvisning til den foreliggende dokumentation har opgjort erstatningen for smykkerne skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn og kan ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren alene har fremlagt sparsom dokumentation for de omtvistede smykker.

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 i form af fotos, og at nævnet ikke har grundlag for at antage, at de stjålne smykker var af væsentlig bedre kvalitet end de smykker, som selskabet har tilbudt at klageren kan få genleveret.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand