

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. september 2020 blev i sag nr. 94799:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I vedlagte bilag til klageskema af 3/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har i længere tid korresponderet med min forsikring, LB, efter indbrud på min hjemmeadresse. Tyven slap afsted med så godt som alle mine smykker, mine pc'ere, kamera, kalendere, dokumenter og andre genstande. Jeg har mistet mange af familiens arvestykker, mine gaver til højtider, pas, alle attester fra fødselsattester til vielsesattester og mapper med kvitteringer. Jeg er sikker på at tyven har forsøgt sig med noget identitetstyveri. Heldigvis lykkedes den del ikke.

Jeg har efterfølgende opdaget mistede ting, som jeg ikke lige kunne opliste de første dage efter tyveriet. Jeg gjorde ellers et stort arbejde for at finde genanskaffelsespris og dokumentation. Det sidste var det sværeste, da jeg kun havde gamle papirbilleder, nogle få kvitteringer og æsker fra juvelerer.

Jeg kom med 3 indvendinger efter LB's vurdering af mine krav. En tenor blokfløjte i ahorn viste sig at være meget dyrere, end jeg først havde vurderet den til. Da der ikke findes billeder af mig med den i hånden, må jeg nøjes med 1.500 kr. i stedet for de 8.450 kr. den koster i nypris.

Da jeg havde været hos en velrenommeret juveler, [smykkeforretning 1], og få vurderet [familie-medlem 2] identiske ørestikker og et Hans Hansen guldarmbånd, indvilligede mit forsikringselskab i at betale ørestikkernes genanskaffelsespris.

Guldarmbåndet, som er meget karakteristisk, da det er lavet af en kvadratisk tråd, ville forsikringen ikke ændre forsikringssummen på. Jeg har kun fotografier, en æske fra Heimbürger (... igen) og juvelerens ord for, at et armbånd uden lås i den tykkelse, er massivt. Da jeg var hos [smykkeforretning 1], som kender Hans Hansen Sølv og Heimbürgers kvalitetsvarer, fremviste juveleren et

andet Hans Hansen sølvarmbånd med samme karakteristiske kvadratiske tråd. Jeg købte det som erstatning og har kopieret et billede af mig selv (se foto) med sølvarmbåndet på til sammenligning med de andre fotos.

Jeg er selvfølgelig glad for at min forsikring er gået så langt som den har gjort, men tyven har virkelig gjort det svært for mig at genanskaffe især de smykker, jeg har brugt aller mest, nemlig de dyreste. Da min forsikring valgte at anerkende mine diamantørestikker, håber jeg på, at disse billeder og det arbejde jeg har gravet ned i mht. til design og kyndige personer, kan omstøde mit forsikringsselskabs beslutning. Jeg har svært ved at acceptere en tynd guldtråd som erstatning for min dejlige tunge armring. Her henviste LB forsikring til en hjemmeside (<https://www.pindj.dk/armringe-guld-massivrund-traad-8-kt-14-kt-og-faconprisse-varianter#/header>), hvor en 2mm rund armring koster 7.800 kr. altså ikke halv så bred som den firkantet trådprofil min armring havde. LB vil forsikre mig for 7.535 kr. som ikke engang er guldets vægt. Jeg forventer selvfølgelig ikke at få lavet en helt ny armring, men der er meget langt fra det fastsatte beløb og så til 50.800 kr. Erstatningssummen udgør ca. 15% af den af [smykkeforretning 1] vurderede værdi."

Selskabet har i brev af 27/2 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klagen fra vores medlem. Sagen vedrører størrelsen af den erstatning, vi har udbetalt for en armring.

Vores medlem har tegnet indboforsikring, for hvilken vilkår nr. 33-5 var gældende på skadetidspunktet.

I forbindelse med et indbrud hos vores medlem, som fandt sted den 11/10 2018, har vi udbetalt erstatning for en lang række genstande, herunder den armring som sagen vedrører.

Vores medlem har anmeldt, at der er tale om en massiv 14 kt guldarmring. På baggrund af den foreliggende dokumentation i form af et foto af vores medlem i hvidt tøj med en armring i rund tråd og en æske fra Heimbürger har vi opgjort erstatningen skønsmæssigt til 7.535 kr., som svarer til genanskaffelsesprisen for en massiv armring i 14 kt guld.

Over for nævnet har vores medlem fremlagt en række billeder som dokumentation for armringen. For så vidt angår et billede af vores medlem i en rød bluse og et foto af 'en yngre udgave' af vores medlem med armene over kors i en sort bluse med hvid kant, er der tale om billeder, som vi ikke tidligere har set. Til forskel fra det billede af vores medlem i hvidt tøj, som ligger til grund for vores vurdering, viser billedet af vores medlem i en sort bluse med hvid kant en armring i firkantet tråd.

Efter en gennemgang af samtlige billeder i sagen er det vores opfattelse, at der ikke er tale om den samme armring på billederne, hvorfor vi mener, at de nye billeder ikke kan indgå i sagen. For en god ordens skyld har de nye billeder også været forelagt vores taksator, som slet ikke kan genkende, at der skulle være tale om den samme armring, han tidligere har set afbilledet.

Ankenævnet for Forsikring

3.

94799

Efter en fornyet gennemgang af sagen, må vi fastholde, at vores medlem ikke har sandsynliggjort at have krav på yderligere, idet vi bemærker, at der ikke foreligger dokumentation for hverken ægthed, karat, vægt, om armringsen er hul/massiv eller hvem der har fremstillet den. Vi bemærker i øvrigt, at kravene til dokumentation stiger i takt med genstandens værdi og kravets størrelse. På trods af den sparsomme dokumentation har vi anerkendt, at vores medlem har været i besiddelse af en massiv rund armring i 14 kt guld og har udbetalt erstatning i overensstemmelse hermed. At en guldsmed som ikke rent faktisk har set armringsen, men baserer sin vurdering på vores medlems beskrivelse, har oplyst en anden pris, kan ikke føre til en anden erstatning.

Som vores medlem anfører over for nævnet, har vi i forbindelse med behandlingen af klagen til den klageansvarlige valgt at ændre erstatningen for et sæt diamantørestikker. Baggrunden for dette er, at vi har valgt at lade tvivlen komme vores medlem til gode og anerkende hendes historie om ørestikkernes oprindelse som dokumentation. Herefter fik vores medlem og hendes [familiemedlem 2] hver et par identiske ørestikker af deres [familiemedlem 1] i forbindelse med en rejse til [udland 1]. Da [familiemedlem 2] ørestikker er vurderet af en guldsmed til en værdi af 18.000 kr., har vi erstattet ørestikkerne med 18.000 kr. Dette kan dog ikke føre til ændring af erstatningen for armringsen.

Vi afventer herefter nævnets afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder selskabets skadeopgørelse.

Af klagerens mail af 16/10 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"#4 Mit guldarmbånd var massivt. Alle i min familie kender det og kan stå inden for det. At [smykkeforretning 4] har anført det til 7.535 kr. er urealistisk. Måske skyldtes det, at de ikke selv lå inde med så dyrt en armring. Det har været et stort arbejde for mig, at finde og beregne armbåndets nypris. Jeg har snakket med [smykkeforretning 1] og [smykkeforretning 3]. De mener begge ud fra billedmaterialet, at det kunne tyde på en særproduktion i guld lavet af Hans Hansen, altså massivt."

Af klagerens brev af 9/12 2019 til selskabets klageansvarlige afdeling fremgår bl.a.:

"Jeg synes, jeg har gjort et stort stykke arbejde umiddelbart efter indbruddet i mit hjem. Jeg har været en del på nettet for at finde lignende genstande og deres værdi ved nyanskaffelse eller brugt værdi i lighed med de stjalne. I mange af jeres afgørelser er vi enige, men lige med hensyn til 4 genstande, synes jeg ikke, at jeg umiddelbart kunne acceptere [selskabets taksator] vurdering. Derfor skriver jeg denne klage efter kun af have fået medhold i den ene indsigelse. De 3 andre er disse:

Diamantørestikkerne er vurderet til 18.000kr. af [smykkeforretning 1], hvor LB's erstatningssum er 950 kr.

Den massive guldarmring er vurderet til 50.800kr. af [smykkeforretning 1], hvor LB's erstatningssum er 7.535 kr.

Yamaha ahorn tenorblokfløjte m. barokgreb, ny pris 8.450kr., hvor LB's erstatningssum er 1.500 kr.

Da jeg lige havde fejret min ... års fødselsdag inden indbruddet og altid været glad for smykker, havde tyven masser af genstande han kunne feje ned i mine tasker. Ja, heldigvis er han blevet fanget, så jeg ved at det var en han. Min [familiemedlem 3] er stadig i live, mens [familiemedlem 4] havde foræret [familiemedlem 2] og mig flotte værdigenstande gennem årene. Jeg er gift og har ... børn, så der har været masser af runde fødselsdage m.m., der har udløst dejlige gaver. Jeg har været bosat i [udlandet] og rejst meget. Alle smykker fra disse steder er væk undtagen dem, jeg havde på den pågældende dag, hvor vi desværre havde [fag dag] på min [arbejdsplads]. Min vielsesring havde jeg bl.a. heldigvis på. Jeg mener at fremstå troværdig, men føler mig beklikket på denne.

Et speciallavet sølvarmbånd kan jeg få lavet for erstatningssummen igen. Men siden jeg ikke kan fremvise kvitteringer på mine diamant-ørestikker, min massive guldarmring og min tenor ahorn blokfløjte, ligger erstatningssummerne for mig uacceptabelt lavt.

Min dokumentation indbefatter ikke alle kvitteringer, da tyven bl.a. tog mapper med dokumenter, attester, kalendere, pc'ere og andre personlige papirer. Jeg formoder at tyven forsøgte at skaffe sig adgang til min bank konto og identitet, men billeder på min pc og kvitteringer forsvandt samtidig.

Taksator ... har været på et længere besøg, hvor vi gennemgik hele listen. Jeg var i stand til at fremlægge private billeder, hvor jeg har de forsvundne smykker på, adskillelige med diamantørestikkerne og guldarmringen. Tomme æsker kunne jeg også fremvise.

Dagen efter indbruddet afleverede jeg en mindre liste til politiet, med de vigtigste og mest genkendelige genstande, hvis de skulle pågribe tyven. Her har jeg netop nævnt min guldarmring og sølvarmbåndet samt vedlagt fotos.

For at tale min sag, har jeg for nylig sammen med [familiemedlem 2] fået en vurdering fra [smykkeforretning 1], på hendes diamantørestikker, som er identiske med mine. Vi fik ørestikkerne samtidig, da vi boede i [udland 2]. Vores [familiemedlem 1] havde været i [udland 1] på rejse. Samtidig fik jeg lavet en vurdering på en guldarmring lig den, jeg har købt for nylig fra Hans Hansen. Formen er ikke helt den samme, men profilen er. [Smykkeforretning 1], mener, at Heimbürger som guldarmringen er indkøbt hos, sagtens kunne have haft armringen, der nu fås i sølv, i guld for 20 år siden. [Smykkeforretning 2] laver stadig Hans Hansen-modellen. Jeg fik armringen i ... års fødselsdagsgave af [familiemedlem 4]. At armringen er massiv understøttes af ringens form, som er uden lås.

Det forekommer mig uretfærdigt, at jeg kan komme så tæt på dokumentation med billeder, identiske smykker hos [familiemedlem 2], æsker og top professionelle vurderinger uden at komme i mål med mine mest brugte smykker.

Jeg vedhæfter igen et par billeder af æsker, [familiemedlem 2] med ørestikker og mig med guldarmring og ny sølvarmring til sammenligning.

Med håbet om en løsning og med venlig hilsen,

[Klageren]"

Af selskabets klageansvarliges brev af 7/1 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen i går. Det var rart at få muligheden for at tale med dig og forklare baggrunden for vores afgørelse i din skadesag.

Som aftalt i telefonen følger her en opsummering af de ting, vi aftalte og snakkede om i telefonen i går.

I din klage til den klageansvarlige af 9. december 2019 gav du udtryk for, at du var utilfreds med erstatningsopgørelsen for 1) dine diamantørestikker, 2) din guld armring og 3) din ahorn tenor-blokfløjte.

Som forklaret har vi i forsikringsvilkårene nogle krav til dokumentation, når man ønsker at få udbetalt erstatning for fx smykker i forbindelse med indbrudstyveri. Reglerne fremgår af vilkårenes pkt. 22.A, hvoraf det bl.a. fremgår, at det er forsikringstageren der skal dokumentere sit tabs størrelse, herunder at ægthed, alder, og genanskaffelsespriser er overensstemmende med det beløb, man ønsker udbetalt i erstatning.

Diamantørestikker

Fsva. dine diamantørestikker udbetalte vi oprindeligt 950 kr. i erstatning med henvisning til, at din 'Figur E' (et billede af [familiemedlem 2] med ørestikker, som efter dine oplysninger, var identiske med dine stjålne) ikke udgjorde tilstrækkelig for, at dine stjålne ørestikkers ægthed, karat, kvalitet og størrelse af diamanter/sten eller klarhed. Erstatningen på 950 kr. var således et beløb, for hvilket du kunne anskaffe dig et sæt brugte ørestikker i 14 kt. hvidguld med diamanter. Det følger nemlig af vores forsikringsvilkår, at vi erstatte genstande, der er mere end 2 år gamle, ved at genlevere tilsvarende brugte ting, jf. pkt. 1.I.c.

Ved vores fornyede gennemgang af sagen i forbindelse med din klage, har vi vurderet, at vi gerne vil lade tvivlen omkring dine ørestikkers oprindelse og udformning komme dig til gode, idet vi gerne vil anerkende din historie om, at du og [familiemedlem 2] fik identiske ørestikker af din [familiemedlem 1] i forbindelse med en rejse til [udland 1].

Vi udbetaler således yderligere 17.050 kr. for dine stjålne diamantørestikker, idet vi dog skal gøre opmærksom på, at vores anerkendelse af din historie fsva. ørestikkerne ikke er udtryk, at vi generelt og i fremtiden kan udbetale erstatninger i denne størrelsesorden uden yderligere dokumentation end et billede af nogle, angiveligt, identiske ørestikker.

Massiv 14 kt, guldarmring

Den massive guldarmring, afbilledet på din 'Figur D', har vi udbetalt 7.535 kr. i erstatning for. Billedet, vi har modtaget, dokumenterer hverken ægthed, karat, vægt, om det er hult/massivt, eller hvem der har fremstillet det. Vi kan desværre ikke lægge vægt på vurderinger og gisninger af og om andre tilsvarende/identiske smykker.

Den udbetalte erstatning på 7.535 kr. er opgjort på baggrund af genanskaffelsesprisen for en massiv armring i 14 kt. guld. Et alternativ til den opgørelse kunne have været en hul armring eller en brugt armring som fx denne <https://www.antikvitet.net/antikhuset/stort.asp?selbinr=231215>,

hvilket havde ført til et noget lavere erstatningsbeløb. Vi er således ikke enige med dig i, at vi har valgt at opgøre erstatningen ud fra det tyndeste og billigste, vi kunne finde; tværtimod er det vores vurdering og opfattelse, at vi har været ganske fair i vores erstatningsopgørelse, idet dokumentationen er relativt sparsom.

Ahorn tenorblokløjte

Vi har udbetalt 1.500 kr. for din tenorblokløjte. Det er muligt at anskaffe sig rigtig gode blokløjter af fin kvalitet for dette beløb, og uden nogen dokumentation for, at den blokløjte, du har fået stjålet, skulle repræsentere en væsentlig højere værdi, kan vi desværre ikke udbetale mere i erstatning.

Det er vigtigt for os, endnu en gang, at pointere, at vores afgørelse ikke er udtryk for, at vi ikke stoler på dig. Vi har en indboforsikring, hvori vi af hensyn til fællesskabets midler har fastsat nogle rammer, kriterier og regler for, hvad der skal til, for at få udbetalt erstatning i skadesituationer. Reglerne er bl.a. fastsat af hensyn til at imødegå svindel men også for at vi kan føle os sikre på, at vi behandler vores medlemmer ens på trods af, at vi er mange skadebehandlere, der dagligt træffer mange skønsmæssige afgørelser.

Vi vedhæfter en kendelse fra Ankenævnet for Forsikring, hvor forsikringstageren - som dokumentation for sine smykker der blev stjålet ved et indbrudstyveri - fremlagde adskillige fotos for at dokumentere ejerskab, værdi mv. Nævnet udtalte (på side 26-27), at nævnet ikke kunne kritisere forsikringsselskabets skønsmæssige opgørelse, idet klageren ikke havde kunne dokumentere, hvilken kvalitet smykkerne var i.

Afslutningsvis skal vi beklage den frustration, sagen måtte have skabt. Vi har naturligvis forståelse for, at udfaldet af sagen ikke er, hvad du måtte have håbet på, men din sag er behandlet korrekt og i overensstemmelse med gældende forsikringsvilkår og skadepolitik.

Vi håber, at vi med nærværende har fået forklaret fyldestgørende, hvorfor vi ikke kan udbetale yderligere erstatning i forbindelse med dit indbrud, men såfremt der er udeståender eller ubesvarede spørgsmål, som vi ikke har været opmærksomme på, skal du være velkommen til at kontakte os igen."

Af mail af 22/10 2019 fra smykkeforretning 1 fremgår bl.a.:

"Ifølge aftale fremsendes tilbud på fremstilling af 2 smykker:

1. 14 kt. guld armring 5 mm x 5 mm i firkantet tråd profil indvendig diameter 64 mm vægt ca. 67,5 gr. kr. 50.800."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"I. Hvordan opgør vi erstatningen?

...

c. Genlevering

Vi kan fremskaffe eller levere nye tilsvarende ting, hvis dem, der er beskadiget eller stjålet er indkøbt som nye og mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet.

Er de ting, der er beskadiget eller stjålet, købt brugt eller mindst 2 år gamle på skadestidspunktet, kan vi genlevere med tilsvarende brugte ting.

Ønsker sikrede ikke at genanskaffe tilsvarende ting, udbetaler vi kontanterstatning svarende til den pris, vi skal betale for tingene hos den leverandør, vi anviser.

d. Kontanterstatning

For ting, der er købt som nye, er under to år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting.

For ting, der er over to år gamle, købt brugt eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse* som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug mv. sker dog kun, hvis nytteværdien* var væsentligt nedsat før skaden.

22. GENERELT FOR ALLE DÆKNINGERA. HVIS SKADEN SKER

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning må sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at der er sket en skade, der er dækket af forsikringen.

Sikrede skal dokumentere tabets størrelse, herunder at alder, ægthed og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Det kan fx gøres ved, at sikrede sammen med anmeldelsen sender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt, fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes ting privat, så få en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der er købt, og hvad prisen er. Det er en god idé at supplere med fotos af de mest værdifulde ting. Du kan som regel få dokumentation for genanskaffelsespriserne hos en forhandler.

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

Nævnet udtaler:

Ved et indbrud den 11/10 2018 fik klageren anmeldt, at hun blandt andet fik stjålet en massiv armring i 14 kt. guld. Selskabet har på baggrund af et foto af klageren i hvidt tøj med en armring, der umiddelbart ser ud til at være i rund tråd og en æske fra Heimbürger, opgjort erstatningen skønsmæssigt til 7.535 kr. Selskabet har oplyst, at erstatningen svarer til genanskaffelsesprisen for en massiv armring i 14 kt. guld. Selskabet har skønsmæssigt opgjort erstatningen for blokfløjten til 1.500 kr.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94799

Klageren ønsker en højere erstatning for armringsen, som hun anfører, at udført af Hans Hansen. Hun forventer ikke at få lavet en helt ny armring, men hun mener, at der er meget langt fra det fastsatte beløb på 7.535 kr. til 50.800 kr. vurderet af smykkeforretning 1.

Klageren har blandt andet anført, at hun som dokumentation har fremlagt gamle papirbilleder, en æske fra Heimbürger og smykkeforretningens vurdering af armringsen. Hun har fremlagt yderligere fotos af armringsen til nævnet.

I klagen til nævnet har hun desuden anført, at hun er utilfreds med, at selskabet har erstattet en tenor blokfløjte i ahorn med 1.500 kr. Klageren har anført, at fløjten har vist sig at koste 8.450 kr. som ny.

Selskabet har anført, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav på yderligere erstatning, idet der ikke foreligger dokumentation for hverken ægthed, karat, vægt, om armringsen er hul/massiv eller hvem der har fremstillet armringsen. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke tidligere har set 2 af de billeder, af klageren med armbånd på, som hun har fremsendt til nævnet, og at der til forskel fra det billede af klageren i hvidt tøj, som ligger til grund for selskabet vurdering, på de nye billeder ses en armring i firkantet tråd. Selskabet er af den opfattelse, at der ikke er tale om den samme armring på billederne, hvorfor selskabet mener, at de nye billeder ikke kan indgå som en del af vurderingsgrundlaget. Selskabet har anført, at en vurdering fra en guldsmed, som ikke rent faktisk har set armringsen, ikke kan føre til en anden erstatning.

Hvad angår blokfløjten har selskabet ikke kommenteret klagerens krav over for nævnet. Af brev fra selskabet til klageren af 7/1 2020, dvs. forud for sagens indbringelse for nævnet blandt, fremgår blandt andet, "Vi har udbetalt 1.500 kr. for din tenorblokfløjte. Det er muligt at anskaffe sig rigtig gode blokfløjter af fin kvalitet for dette beløb, og uden nogen dokumentation for, at den blokfløjte, du har fået stjålet, skulle repræsentere en væsentlig højere værdi, kan vi desværre ikke udbetale mere i erstatning".

Ankenævnet for Forsikring

9.

94799

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet og efter en samlet vurdering, at klageren på det foreliggende noget usikre grundlag ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning for armbåndet og blokfløjten. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for armrings og blokfløjten skønsmæssigt som sket. Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at grundlaget for klagerens krav er en æske fra Heimbürger og fotos af klageren med en armring, hvor det er vanskeligt at se, om det er den samme armring, der er på de fremlagte fotos. Klageren har herudover ikke fremlagt kvitteringer eller lignende dokumentation for købet af armrings eller blokfløjten.

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.



Peter Thønnings