

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2020 blev i sag nr. 94984:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 7/3 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter indbrud d. 22/9-2019 i min bolig, hvor jeg og min kæreste, der også er forsikret hos LB bl.a. fik stjålet smykker (se vedhæftede oversigt - Skadesopgørelse) Har også vedhæftet fuldmagt fra min kæreste ..., så I også kan se hans skadesopgørelse. Jeg bliver derefter bedt om at kontakte [guldsmed], så jeg/vi kan få vurderet de stjålne genstande ud fra fotografier af samme. Jeg kan i situationen ikke finde et billede af en vielsesring, men beskriver den for guldsmeden. Da indbo-taksator ... kommer forbi min bolig d. 13/11-19 for endnu en gennemgang af billederne af de stjålne smykker/ting samt ødelagte ting, oplyser han mig, at det godt kan betale sig for mig, hvis jeg har mulighed for at finde et billede af ringen, da guldsmeden har vurderet den til kr. 15.000 og han pt kun kan give 3.500 kr. uden billede. Jeg finder et billede, som jeg afleverer personligt hos LB att. ..., hvorefter de lige pludseligt ikke kan finde det og man vurderer heller ikke, at selv om man havde det ville kunne dokumentere ægthed og karat (hvordan kan de så vurdere det ud fra de andre billeder, hvor fx det af min forlovelsesring var i dårligere stand?) Jeg finder efterfølgende to billeder, som jeg har haft liggende på min PC og sender til dem sammen med min klage, men nu får jeg at vide, at det ikke er nok dokumentation igen i forhold til ægthed og karat. Min arm-lænke vil man heller ikke godtage billede som dokumentation og jeg synes, det er lidt påfaldende at det lige er de to smykker, som er de dyreste (vurderet til hhv. 15.000 og 6.500 kr.) Jeg undrer mig desuden meget over den vurdering, som er foretaget på min kærestes smykker (derfor fuldmagt fra ham), da han fx uden at have et billede på sit Georg Jensen ur (han havde en kvittering på en ny rem til det fra 2011) ikke skal redegøre yderligere herfor. Desuden er der på ingen af hans ting en bemærkning om, at billederne ikke kan siges at dokumentere ægthed og karat. Da jeg i øvrigt forholder juristen fra LB dette, fortæller han, at de har nogle specialister, der sidder og

vurdere dette, hvortil jeg fortæller ham, at det kan undre mig, da [indbotaksator] forlader min bolig sen onsdag eftermiddag og allerede kan fremsende opgørelsen næste formiddag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Da LB's indbotaksator ... selv har opfordret mig til at finde et billede og jeg herefter har fundet et, som de så ikke kan redegøre for, hvor er blevet af (har stadig ikke modtaget det retur) at vi som minimum kan mødes et sted på midten ift. Min vielsesring og den fulde vurderingspris for min armlænke."

Selskabet har i brev af 23/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnsklagen fra [klageren] (herefter benævnt vores medlem), der har indboforsikring i LB Forsikring. Hun klager over erstatningsopgørelsen for en vielsesring og en armlænke, som blev stjålet i forbindelse med et indbrudstyveri den 22. september 2019.

Vi har opgjort erstatningen for de pågældende to smykker skønsmæssigt med henvisning til mangelfuld dokumentation for smykkernes lødighed/karat, design/mønster, størrelse, vægt, antal og kvalitet.

Sagens faktiske omstændigheder

Vores medlem anmeldte den 23. september 2019, at der dagen forinden havde været indbrud i hendes hjem, hvor der bl.a. var blevet stjålet nogle smykker.

Vi anmodede hende om at medbringe den dokumentation, hun var i besiddelse af, til en guldsmed med henblik på at få en vurdering af de stjålne smykker.

Vi modtog herefter en vurdering fra guldsmedeforretningen ... med angivelse af priser, såfremt forretningen skulle genlevere smykkerne på baggrund af de oplysninger, medlemmet havde givet, jf. bilag A. Heraf fremgår bl.a. at medlemmets vielsesring fra 2001 blev vurderet til 15.000 kr., og at armlænken fra 1998 blev vurderet til 6.500 kr. Til brug for vurderingen havde medlemmet et foto af armlænken, jf. bilag B, mens hun efter det oplyste ikke havde medbragt fotos af vielsesringen.

Indbotaksator ... besøgte medlemmet den 13. november 2019, hvor listen over stjålne genstande blev gennemgået. Medlemmet kunne desværre ikke fremlægge nogen form for dokumentation for vielsesringen. Hun havde således hverken kvitteringer, tidligere guldsmedevurderinger af smykkerne, fotos eller andet, der kunne dokumentere eksistensen og værdien af ringen. For så vidt angår armlænken havde hun alene det ovenfor nævnte foto, jf. bilag B, der er ganske uskarpt for så vidt angår armlænken.

På baggrund af mødet fremsendte indbotaksatoren den 14. november 2019 en erstatningsopgørelse, hvor erstatningen for vielsesringen blev fastsat til 3.000 kr., og erstatningen for armlænken blev fastsat til 2.000 kr.

Medlemmets kæreste indleverede efterfølgende et foto af medlemmet, hvor hun efter det oplyste skulle have vielsesringen på. Medarbejderen i LB Forsikrings reception, der tog imod fotoet,

indscannede fotoet til sagen, jf. bilag C. Desværre er fotoet efterfølgende bortkommet (angiveligt i posten på vej tilbage til medlemmet).

Medlemmet var utilfreds med erstatningsopgørelsen for de to smykker og fremsendte tilbud af 20. december 2019 fra [guldsmed] af, hvad det ville koste at genfremstille smykkerne på baggrund af medlemmets oplysninger. Heraf fremgik i overensstemmelse med vurderingssedlen, at genfremstilling af ringen ville koste 15.000 kr., og at genfremstilling af armlænken ville koste 6.500 kr.

Indbotaksatoren fastholdt sin afgørelse. Medlemmet klagede herefter til LB Forsikrings klageansvarlige og vedlagde i den forbindelse kopi af to andre fotos af vielsesringen (disse er vedlagt klagen til ankenævnet).

De modtagne fotos var dog af en så ringe kvalitet, at de ikke dokumenterede andet end, at medlemmet havde haft en eller anden ring på, da billederne blev taget. De gav således ikke grundlag for en ændret erstatningsopgørelse, hvorfor vi ved telefonsamtale den 23. januar og brev af 24. januar 2020 fastholdt vores afgørelse.

Sagen er herefter indbragt for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder dog ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

...

Medlemmet har i anledning af det anmeldte indbrud fået en erstatning på 39.903,42 kr. før fradrag af selvrisiko på 1.120 kr. til medlem. Hendes kæreste, der har sin egen bopæl og derfor sin egen indboforsikring, har også fået udbetalt erstatning på 43.568,41 kr. for genstande tilhørende ham, der blev stjålet i forbindelse med indbruddet.

Medlemmet er utilfreds med erstatningsopgørelsen for vielsesringen og armlænken. Hun gør bl.a. gældende, at det er påfaldende, at det netop er de dyreste smykker, for hvilke dokumentationen efter vores opfattelse er mangelfuld.

Ifølge såvel forsikringsbetingelserne som almindelige forsikringsretlige principper påhviler det den sikrede som kravstiller at sandsynliggøre sit krav. Kravene til dokumentation stiger efter fast praksis i takt med kravets størrelse. Der er således ikke noget underligt i, at der eksempelvis stilles større krav til dokumentation for en ring til en påstået værdi af 15.000 kr. end til f.eks. et par ørestikker af sølv til en værdi af få hundrede kroner.

For så vidt angår vielsesringen har medlemmet ingen kvittering for købet. Hun har heller ingen vurderinger af ringen foretaget forud for indbruddet, der kan tjene til at dokumentere ringens vægt, karat/lødighed mv. Den eneste dokumentation for ringen er således tre fotos, hvor det er endog meget vanskeligt at se ringen. Vi henviser til de to fotos vedlagt ankenævnsklagen samt bilag C. Vi beklager, at det originale foto, som bilag C er en kopi af, er bortkommet. Det er dog vores opfattelse, at det ikke havde ført til en ændret vurdering, hvis vi havde kunnet se billedet i originalt format. Således kan man på fotoet se medlemmet på en gade, hvor hun er fotograferet på flere meters afstand, og hun fylder således en ganske lille del af billedet. Det er vanskeligt overhovedet at se, om hun har en ring på – og i givet fald er det umuligt at sige noget om materiale, stør-

relse, vægt, karat osv. Heller ikke de øvrige fotos, der desværre også er meget utydelige for så vidt angår ringen, kan bidrage til at fastlægge værdien nærmere. Vi skal anmode ankenævnet om at gennemgå billedokumentationen nøje.

Guldsmedeforretningen ... har angivet, at ringen er 10 mm bred, og har vurderet, at det vil koste 15.000 kr. at genfremstille den. Vi skal hertil bemærke, at [guldsmed] ikke har set vielsesringen forud for indbruddet. Vurderingen beror derfor alene på medlemmets egne oplysninger. [Guldsmed] har således lagt til grund, at der var tale om en ring af 14 karats guld og hvidguld på baggrund af medlemmets oplysninger. Imidlertid er der ikke dokumentation for hverken materialet, karaten eller vægten. Vurderingen fra [guldsmed] kan således ikke lægges til grund ved erstatningsopgørelsen.

Fra ankenævnspraksis kan der f.eks. henvises til AKF 87.942, hvor nævnet udtalte: *'Efter en gennemgang af sagen og på grundlag af en samlet vurdering finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder, at klageren ved fremlæggelsen af fotos og den fremlagte vurdering fra en guldsmed, der er udarbejdet efter tyveriet, ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at smykkernes værdi overstiger selskabets erstatningsudbetaling.'*

Se som et andet eksempel 90.739 hvor nævnet udtalte: *'Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer, certifikater eller købekontrakter for smykkerne. Nævnet har også lagt vægt på, at den fremlagte erklæring fra en guldsmed er udfærdiget efter tyveriet, at guldsmeden ikke har set smykkerne, og at erklæringen derfor alene baserer sig på klagerens beskrivelse af smykkerne.'*

Af de utallige øvrige ankenævnskendelser på området kan f.eks. nævnes AKF 90.687 og AKF 89.618.

Henset til den meget sparsomme dokumentation har vi opgjort erstatningen for ringen skønsmæssigt til 3.000 kr. Der er som nævnt ingen dokumentation for ringens materiale, vægt, karat/lødighed, design, mønster og kvalitet, men selv hvis det blev lagt til grund, at der var tale om en ring af hvidguld med en bredde på 10 mm, kan en sådan erhverves for en erstatning på 3.000 kr. Vi henviser til de som bilag E fremlagte salgsannoncer. Som første eksempel kan nævnes hvidguldsringen på 10 mm i 9 karat hvidguld med en pris på 2.595 kr. Som øvrige eksempler kan nævnes ringen på 10 mm i 9 karats guld og hvidguld til 2.300 kr. samt ringen på 9,2 mm i 9 karat guld og hvidguld (endda med en diamant) til 3.000 kr. Priseksemplerne skal blot tjene til at illustrere niveauet for, hvad en erstatning på 3.000 kr. kan anvendes til.

For så vidt angår armlænken fremgår det af vurderingssedlen fra [guldsmed], at den er 3 mm bred, lavet af guld og hvidguld og er af 14 karat. Den eneste dokumentation for armlænken er det uskarpe foto fremlagt som bilag B. Også for dette smykke gælder det, at [guldsmed] ikke har set det forud for tyveriet, og vurderingen beror således alene på det fremlagte billede og medlemmets oplysninger. Der er således intet grundlag for at udtale sig om karat, ligesom det heller ikke er muligt at sige, om der er tale om hvidguld og guld. Der kunne f.eks. lige så vel være tale om sølv (der ligner hvidguld) og forgyldt sølv (der ligner guld). Henset til den sparsomme dokumentation har vi derfor også opgjort erstatningen for armlænken skønsmæssigt, og vi har fastsat erstatningen til 2.000 kr. Det bemærkes, at selv hvis det blev lagt til grund, at der er tale om en ægte guld-kæde, vil en sådan kunne erhverves for det opgjorte beløb. Vi henviser til salgsannoncen i bilag E for en armlænke på 3,5 mm i 8 karat guld, der sælges for 1.950 kr. Også for dette smykkets ved-

kommende skal vi understrege, at salgsannoncen blot tjener til at illustrere niveauet for, hvad der kan købes for den opgjorte erstatning.

Medlemmet har i forbindelse med sit andet indlæg til ankenævnet af 12. marts 2020 fremsendt kærestens erstatningsopgørelse i forbindelse med indbruddet og anført, at vi ikke har stillet de samme dokumentationskrav til ham.

Der er fire genstande på kærestens erstatningsopgørelse af en vis værdi: et ur, en halskæde, en lighter og en slipsenål.

For så vidt angår uret er der tale om et Georg Jensen herreur, hvor der foreligger en kvittering fra en urmager for udskiftning af batteri og rem. Det fremgår af kvitteringen hvilket ur, der er tale om, hvilket vi har anset for tilstrækkelig dokumentation.

Hvad angår halskæden er der et meget fint billede, hvor man tydeligt kan se halskædens størrelse, længde og type. Sidstnævnte er afgørende for vurderingen af karat, da der er tale om en standard BNH-kæde, der som regel er af 14 karat afhængigt af alderen. Vi har derfor valgt at anse det for sandsynliggjort, at kæden var af 14 karat rødguld.

For så vidt angår lighteren er der tale om en S. T. Dupont lighter, hvor der foreligger en æske og et certifikat, hvilket vi har anset som tilstrækkelig dokumentation.

For så vidt angår slipsenålen foreligger der et forholdsvis vellignende billede. Dokumentationen er på grænsen, men henset til det nogenlunde gode billede og den begrænsede værdi har vi valgt at anse det for sandsynliggjort, at slipsenålen var af 14 karat guld.

Vurderingen af hvilken dokumentation, der er tilstrækkelig, må foretages konkret fra sag til sag og fra genstand til genstand. Det forhold, at vi for nogle genstande muligvis har stillet lidt lempeligere dokumentationskrav, end forsikringsbetingelserne og praksis berettiger os til, kan ikke komme os til skade, således at vi bliver forpligtede til at udbetale erstatning i et videre omfang, end den foreliggende dokumentation giver grundlag for.

Sammenfattende er det vores opfattelse, at vi har været berettigede til at opgøre erstatningen for medlemmets ring og armlænke skønsmæssigt til henholdsvis 2.000 kr. og 3.000 kr. grundet mangelfuld dokumentation. Vi er naturligvis ærgerlige over, at vi ikke kan honorere medlemmets forventninger til størrelsen af erstatningen for de to smykker. Vi kan imidlertid ikke klandres for, at medlemmet ikke er i besiddelse af nogen anden dokumentation for sit ikke ubetydelige krav end nogle uklare fotos, og vi har derfor i overensstemmelse med vores forsikringsbetingelser og ankenævnspæksis opgjort erstatningen efter et sagligt skøn i overensstemmelse med den sparsomme dokumentation, der foreligger. Vi må således fastholde vores afgørelse."

Klageren har i mail af 24/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til svar fra LB Forsikring, kan jeg igen kun fastholde, at [indbotaksator] på mødet i mit hjem, selv har opfordret mig til at gøre en ekstra indsats ift. at fremskaffe et billede af min vielsesring, da det kunne udløse en større erstatning. Det er korrekt, at jeg inden hans besøg ikke havde været i stand til at finde et billede, hvor jeg havde ringen på og derfor kun kunne beskrive ringen til guldsmeden. Det at LB ikke finder billede 1 og 2 særligt tydelige, undrer mig. Jeg synes, det ty-

Ankenævnet for Forsikring

6.

94984

deligt fremgår af især billede 1, at det er en bred ring, som jeg har beskrevet, samt at den er flerfarvet. Jeg vil derfor lige som LB anmode ankenævnet om at gennemgå billeddokumentationen nøje også ift. armlænken. I forhold til LB's argumentation ifm. erstatning af [min kærestes] slipsenål, undrer jeg mig over, at man ud fra billeddokumentationen kan sandsynliggøre, at den er af 14 karat. Se vedhæftede billede af slipsenål.

LB refererer i deres besvarelse af d. 23. marts 2020 til en tidligere afgørelse i ankenævnet - AKF90.739, AKF90.687 og AKF80.618 samt forholder sig til, at jeg ikke har kunne fremvise kvittering, vurdering eller anden dokumentation for lødighed. Jeg vil igen i denne sammenhæng pointere, at LB ved deres repræsentant af [indbotaksator], selv har opfordret mig kun at fremskaffe et billede af ringen, hvilket jeg har gjort."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen herunder billeder af vielsesringen og armlænken. Af skadesopgørelsen af 14/11 2019 fremgår bl.a.:

17	14 kt Vielses ring Hvg/yg, 10 mm bred + grav: "Sahin" - ingen dokumentation, derfor skønnet erstatning jf. vilkår pkt. 22A (Vielses ring Guld + Hvidguld "Sahin")	3.000,00	3.000,00
18	14 kt Armlænke Hvg/yg, 3 mm bredt, lange led - Billede, der dog ikke dokumenterer ægthed og karat, derfor skønnet erstatning jf. vilkår pkt. 22A (Arm lænke Guld + Hvidguld)	2.000,00	2.000,00

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"I. Hvordan opgør vi erstatningen?

...

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.

...

A. 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 ide 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:

Klageren anmeldte, at hun den 22/9 2019 havde indbrud, hvor hun fik stjålet en række indbo- genstande – herunder smykker. Selskabet har fastsat kontanterstatningen til 39.903,42 kroner før fradrag af selvrisko på 1.120 kroner. Klageren er utilfreds med, at selskabet har fastsat erstatningen for en 14 karat vielsesring til 3000 kroner og en armlænke i 14 karat til 2000 kroner.

Klageren har anført, at det er påfaldende, at det lige er de to smykker, der er de dyreste – vielsesringen er vurderet af en guldsmed til 15.000 kroner og armlænken til 6.500 kroner – hvor billeder ikke er nok som dokumentation. Hun har anført i relation til vielsesringen, at det fremgår tydeligt af især det ene foto, at der er tale om en bred ring, samt at den er flerfarvet. Hun har anført i relation til armlænken, at selskabet ud fra et foto af kærestens slipsenål, som han har fået dækket af samme selskab, har anset det for sandsynliggjort, at slipsenålen var af 14 karat.

Selskabet har opgjort erstatningen for vielsesringen og armlænken skønsmæssigt til henholdsvis 3.000 kroner og 2.000 kroner og har afvist at udbetale yderligere i erstatning grundet mangelfuld dokumentation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen for vielsesringen og armlænken skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

94984

Nævnet har også lagt vægt på, at den fremlagte erklæring fra en guldsmed er udfærdiget efter tyveriet, at guldsmeden ikke har set smykkerne, og at erklæringen – for vielsesringens vedkommende – baserer sig på klagerens beskrivelse, samt – for armlænkes vedkommende – et fotografi.

Det, som klageren har i øvrigt 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