

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. marts 2022 blev i sag nr. 97292:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I brev af 8/9 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Undertegnede indsender hermed en ankesag til vurdering og afgørelse i Forsikringsankenævnet i en sag, hvor Forsikringsselskabet Aros og undertegnede er dybt uenige om, hvorledes en erstatning efter indbrud i vort parcelhus skal beregnes.

Sagen kan opdeles i to hovedpunkter:

1. Er der et maksimum på dækningen af guld, sølv og smykker på kr.100.000 eller er maksimum 15% af indboforsikringssummen?
2. Hvorledes skal værdien af smykker og ure opgøres og er det rimeligt at kræve kvitteringer mv. for smykker, der er givet som gaver gennem mere end 50 år eller er erhvervet som arvestykker. Fotodokumentation er afvist som gyldig dokumentation og kun en vurdering hos en guldsmed vil blive betragtet som valid ifølge Aros

Der er vedhæftet en række bilag som dokumentation for forløbet, men nedenfor vil blive givet en opsummering af forløbet.

Vedr. pkt. 1. Aros har pr. 21. februar 2018 fremsendt tilbud på nye forsikringer, herunder en indboforsikring, hvor dækningen på guld, sølv og smykker er nedsat til kr. 100.000,- fremfor den oprindelige dækning på 15% af indbosummen, og man skriver ydermere følgende: 'Indboforsikringen vil i dit tilfælde dække jeres indbo mod de samme skader som i dag med følgende forbedring.' (Bilag 1) Der er ikke anført et eneste ord, hvor man gør opmærksom på denne meget kraftige forringelse af dækningen. Man tager ej heller initiativ til en drøftelse af forringelsen, hvilket vi også udtrykker vor forbløffelse i vor anmeldelse (bilag 2).

Der er efter vor opfattelse tale om ekstremt dårligt forsikringsmæssigt 'håndværk', hvor man intet har gjort for at rådgive og i stedet søger at gennemføre en kraftig forringelse via en passiv accept. En vurdering af vore øvrige forsikringer og hidtidige adfærd vedr. tilstrækkelige forsikringsdækninger burde have fået en alarmklokke til at ringe hos medarbejderen hos Aros. Vor krav/ønske er her, at Aros skal respektere vor hidtidige maksimum på 15% af forsikringssummen.

Vedr. pkt. 2. 17. januar 2021 har vi sammen med vor anmeldelse (bilag 2) indsendt en oversigt over stjålne effekter i oversigtsform sammen med de beskrivelse, som vi har fremsendt til ... Politi. På oversigten har vi efter bedste evne søgt via bl.a. via Ebay at estimere værdierne af de stjålne effekter, hvilket i alt beløber sig til kr. 296.300,-. 15. februar 2021 indsender vi en oversigt med billeder, der viser en lang række af de stjålne effekter sammen med de par kvitteringer, som vi har. (Bilag 3) De fleste af effekterne er erhvervet som gaver/arvestykker fra ... og frem, og der er derfor ikke kvitteringer på meget af dem. Vi kan derimod fremvise de æsker, hvori de pågældende effekter har været opbevaret, idet æskerne blev fundet på en sti et par km. fra vores bopæl.

Stor er vor forbløffelse, da vi 12. marts modtager Aros opgørelse (bilag 4) over, hvad og hvor meget man vil erstatte og med en række meget søgte forklaringer reducerer vor erstatning til kr. 129.054,- som man udbetaler et par dage efter, måske som en slags 'hold kæft bolsje'.

Efter at have sundet os og herunder også undersøgt en gammel sag for knap 30 år siden, hvor fotos blev accepteret som fuldgyltig dokumentation sender vi svarbrev/klage 23. marts (bilag 5), hvor vi omhyggeligt gennemgår baggrunden for vor vurdering af de enkelte effekter og på enkelte punkter imødekommer vi Aros og kan acceptere en reduceret vurdering. Vi føler, at der generelt er anvendt 'grønthøstermetoden' med minimum 50% nedskæring af alt og herunder også nogle urimelige nedvurderinger af en række kvalitetsure.

Vi modtager svar fra [ansat ved selskabet] 13. april, (bilag 6) hvori han afviser at foretage nogen form for ændringer i hverken beløbsgrænse eller vurderinger og forklarer, at deres taksator også har været inde over sagen. Der er ikke nogen kommentar til vor argument omkring den manglende kommunikation vedr. nedsættelsen af guld, sølv og smykkedækningen. Han fremsætter et forslag om at vi kan få besøg af deres taksator, der nu har behandlet sagen to gange med fortsat fastholdelse af erstatningssummerne. Vi beslutter os til at sige ja til et besøg af pågældende taksator. (Bilag 7)

Besøget aftales til 6. maj, hvor vi får besøg af taksator, der på forespørgsel præsenterer sig således: 'Mit navn er [fornavn], det må være nok". Intet visitkort eller andet og først efter en klage til Aros får vi oplyst det fulde navn som ... Forløbet af dette besøg samt en række seneste drøftelser pr. mail er beskrevet i brev af 29. juni 2021 (bilag 8) til [ansat ved selskabet] og kan kun betegnes som pinligt og grotesk.

Udover de anførte udsagn kan det undre meget at et tilbud fra vor side om at fremskaffe en bekræftelse af købet fra den guldsmed, hvor vi havde købt min kones Georg Jensen, blev fejlet til side med bemærkningen, at der blev snydt med sådanne udtalelse. Samtidig opfordrer man os til med regelmæssige mellemrum at gå til en guldsmed for at få vurderet vore smykker, men der må på samme måde kunne snydes med sådanne vurderinger, så der er slet ikke konsistens i udsagnet fra taksator. Vi påpeger desuden over for taksator en række forglemmelser, som man lover at rette.

Trods at man to gange har udtrykt at man fastholder vurderingerne, begynder man nu at justere på en række poster, herunder at nedjustere værdien af et Georg Jensen Koppel guldur. Opsummerende en besøg, der gav indtryk af en meget flaksende og uprofessionel vurderingsproces.

Vi modtager 29. juli svarbrev fra [ansat ved selskabet] (bilag 9), der på alle måder afviser vor klage og henviser os til Ankenævnet for Forsikring. [Ansats ved selskabets] brev indeholder to faktuelle fejl. Vi har aldrig fået en servicegennemgang vedr. den forringede dækning og vi har kun haft et besøg af taksator og ikke besøg af to omgange. Denne detalje udtrykker på udmærket vis den usikkerhed og mangel på præcision, der under hele forløbet har præget sagsbehandlingen.

Det er mit håb, at det fremsendte kan danne basis for en behandling i Ankenævnet. Aros har i sit seneste brev udelukket at man vil søge et kompromis. Jeg ser helst at sagen vurderes på ny med respekt af vor grænse på 15 % med ny vurdering af den fremsendte dokumentation, men er for at få en afslutning indstillet på et kompromis, hvor vi modtager en erstatning på kr. 225.000,-.

Såfremt De måtte have behov for yderligere dokumentation og/eller supplerende oplysninger, er De naturligvis meget velkommen til at kontakte mig."

Selskabet har i brev af 26/10 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"2 Forsikringsdækningen og betingelserne

2.1 Ændring af forsikringsdækning i 2018

Klager fremfører, at denne ikke har accepteret forsikringsbetingelserne, som blev drøftet med og fremsendt skriftligt til klager i februar 2018. Vi henviser til forsikringspolice af februar 2018 (bilag 1), og den gældende police på skadestidspunktet (bilag 4), idet forsikringsbetingelserne indebærer en maksimum dækning af guld/sølv/smykker på 100.000 kr.

Klager havde en servicegennemgang af sine forsikringsforhold i februar 2018. Gennemgangen og dennes indhold er bekræftet i mail fra selskabets kontorassurandør den 21. februar 2018. Klager har vedlagt omtalte mail fra vores kontorassurandør, og vi henviser til følgende del af mailen:

Indboforsikringen vil fremadrettet blive oprettet som en sumløs forsikring, og det betyder at der ikke er nogen øvre forsikringssum så længe at følgende betingelser er opfyldt:

- Der må ikke være værdier for mere end 100.000 kr. i garage/udhus. (Kan hæves ved behov)
- Der må ikke være guld/sølv/smykker for mere end 100.000 kr. (Kan hæves ved behov)

Som det fremgår, er maksimumdækningen på 100.000 kr. tydeligt beskrevet for klager, og den fremgår tillige af forsikringspolice med ikrafttrædelsesdato den 27. februar 2018 (bilag 1) samt efterfølgende forsikringspolice (bilag 2, 3 og 4).

Klager har således accepteret forsikringsbetingelserne, som er drøftet mundtligt med klager og efterfølgende er gengivet tydeligt skriftligt.

Vi gør desuden opmærksom på, at maksimum beløbsgrænsen på 100.000 kr. kan hæves efter behov/ønske fra forsikringstagerens side. Der er ikke udtrykt et ønske fra klager om, at denne maksimumsgrænse skulle hæves, og drøftelserne med klager har ikke givet anledning til, at selskabet skulle være vidende om, at der var et konkret behov ved klager om at hæve grænsen.

2.2 Gældende forsikringsbetingelser

Klager er omfattet af selskabets indboforsikring P07 (betingelser vedlagt som bilag 5).

Der er tale om en sumløs indboforsikring, og følgende fremgår af betingelsernes side 12:

Forsikringen omfatter – med de i afsnit 9-11 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører dig, eller du bærer risikoen for dem.

9.1.1 Almindeligt privat indbo

Private ejendele, herunder alt hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i pkt. 9.1.2 – 9.1.13 eller er undtaget efter pkt. 9.2.

Tyveri af penge dækkes under forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1.2. Dækningen er begrænset til maksimalt 25.000 kr. pr. forsikringsbegivenhed.

Ure er direkte nævnt som særligt privat indbo jf. betingelsernes pkt. 9.1.2. Dækningen er begrænset til maksimalt 40.000 kr. pr. genstand. Det fremgår af policen, hvis dækning pr. genstand er udvidet.

Ure kan dog også være omfattet af betingelsernes pkt. 9.1.4, hvis en væsentlig bestanddel af uret består af guld, sølv, platin, perler eller ædelsten.

Pkt. 9.1.4 gengives her nedenfor jf. betingelsernes side 13:

9.1.4 Guld, sølv, smykker m.m.

- Mønt- og frimærkesamlinger.
- Ting af guld, sølv og platin.
- Perler, smykker og ædelsten.

Hvis en væsentlig bestanddel af en genstand består af guld, sølv, platin, perler eller ædelsten, så hører genstanden under dette punkt, også selvom den samtidig hører under andre grupper af forsikrede genstande. Dette gælder eksempelvis et guldur. Dækningen er begrænset til maksimalt kr. 100.000 pr. forsikringsbegivenhed. Det fremgår af policen, hvis dækningen er udvidet.

3 Erstatningsopgørelsen

3.1 Sagens forløb

Klager kontaktede selskabet den 28. december 2020 angående et indbrud den 26. december 2020. Klager blev bedt om at fremsende en opgørelse over de stjålne genstande.

Opgørelsen (bilag 6) blev modtaget den 17. januar 2021, og kravet blev af klager skønsmæssigt opgjort via priser fra Ebay til 296.300 kr. Der var tal om en liste indeholdende 30 genstande, som var henholdsvis smykker og ure. Opgørelsen indeholdte ikke dokumentation for de stjålne genstande.

Selskabet kontaktede herefter klager med anmodning om dokumentation for den anmeldte skade, herunder billeder af genstandene.

Selskabet modtog den 15. februar en mail fra klager (bilag 7) indeholdende:

- 2 kvitteringer
- 5 billeder hvor der anes diverse smykker og ure
- 3 billeder af tomme smykkeæsker og tomme urbokse

Sagen blev herefter forelagt selskabets løøsretaksator ... Selskabet sendte den 12. marts 2021 en udspecificeret erstatningsopgørelse (bilag 8) til klager indeholdende taksators bemærkninger (se bemærkningerne til opgørelsen nedenfor i afsnit 3.2.1).

Som det fremgår af erstatningsopgørelsen, blev klagers samlede krav for ure (omfattet af forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1.2) opgjort til 30.000 kr. Det samlede krav for guld, sølv og smykker (forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1.4) blev opgjort til 117.300 kr. ud fra den fremsendte dokumentation.

Samlet blev der overført 129.094 kr. til klager, hvilket tillige dækkede ud kald fra [vagtfirma] i forbindelse med tyveriet. Selvriskoen er fratrukket beløbet.

Klager udtrykte utilfredshed med opgørelsen den 23. marts 2021, og selskabet sendte svar på klagen den 13. april 2021. Erstatningsopgørelsen blev ikke forhøjet. Klagers henvendelse og svaret herpå er vedlagt som bilag 9.

Løøsretaksatoren besøgte klager den 4. maj 2021 med henblik på dialog om opgørelsen og den utilstrækkelige dokumentation i sagen. I denne anledning fremsendte klager den 7. maj 2021 yderligere billeder til taksator som dokumentation.

Klager og taksator gik herefter nærmere i dialog om en anmeldt stjålet genstand – et Georg Jensen ur. Taksator sendte en ny erstatningsopgørelse den 8. juni 2021. Det samlede krav blev opgjort til 148.800 kr. Differencen på 19.706 kr. blev udbetalt til klager.

En kæde blev herefter tilføjet til opgørelsen den 15. juni 2021 (bilag 10), men der var ikke krav på yderligere udbetaling, da maksimumdækningen på 100.000 kr. for guld, sølv og smykker var nået.

Selskabet modtog herefter en klage den 30. juni 2021 (bilag 11). Klager fik svar herpå den 29. juli 2021 (bilag 12), hvor selskabets skønsmæssige vurdering og erstatningsopgørelsen blev fastholdt.

3.2 Taksators vurderinger og opgørelser

3.2.1 Opgørelse af 12. marts 2021

Der skal indledende henvises til bilag 8. Bemærkninger til opgørelsen indskrives herunder.

Kravet er opgjort ud fra den dokumentation, der var at finde på sagen. Anerkendt dokumentation i en forsikringssag kan være kvitteringer, certifikater eller konkrete betalinger i pågældende butik.

Billeder betragtes ikke som dokumentation - men alene en sandsynliggørelse af den enkelte genstands tilstedeværelse. Et billede viser ikke smykkets ægthed, vægt og karat med videre. Det er med andre ord ikke muligt ud at se ud fra et billede, om der er tale om et forgyldt smykke, 8 karat, 14 karat og så videre. Der skal der enten foreligge en kvittering eller et certifikat herpå.

Samme synspunkter gør sig gældende for diamanter: En skadet diamant - som ofte forhandles på online auktioner - kan snildt variere med 100.000 kr. fra en høj slibning til en diamant med en fejl. Det kan ikke ses med det blotte øje - og slet ikke på et billede. Derfor understreges vigtigheden af, at certifikatet gemmes, når man investerer i diamanter. Diamanter forhandles ikke i Danmark uden certifikat.

Man er af disse årsager nødt til at opgøre smykker, der ikke er dokumenteret med certifikat eller kvittering, ud fra en skønsmæssig vurdering. Den skønsmæssige vurdering er en anerkendelse af tingens tilstedeværelse, men en erkendelse af manglende og understøttende dokumentation. Her erstatter man med ting, der kan sidestilles med genstandene uden hensyn til mærke, model eller karat.

I klagers sag har selskabet fået fremsendt en kvittering på en kuglelås fra Lynggaard. Taksator har derfor imødekommet klagers krav fratrullet den genleveringsrabat, vi kan opnå ved nykøb af smykker. Vi kan som udgangspunkt få imellem 25 % - og for mærket Lynggaard lidt mindre. Selskabet har om ikke andet imødekommet klager på mere, end hvad vi kan genanskaffe for.

Hertil har selskabet modtaget en kvittering fra et køb af et Georg Jensen ur for 7.000 kr. i 2. sortering i 2013. Der står ikke, hvad købet vedrører. Taksator har dog valgt at imødekomme klager på 40.000 kr. for Koppeluret, hvor hovedbestanddelen er at betragte som guld.

Sammenlagt er der således 2 kvitteringer på 2 genstande for et samlet krav på næsten 300.000 kr. Kravet er, som det fremgår, ikke veldokumenteret. Tværtimod har klager en meget dårlig dokumentation i sagen.

Hertil er der modtaget billeder - nogle tæt på og andre langt fra - hvor der kan skimtes smykker. Disse billeder kan ikke medtages i sagen som dokumentation, men billederne sandsynliggør, at klager havde ejerskab over nogle smykker. Selskabet har tillige givet erstatning for smykker, der hverken er dokumenteret eller sandsynliggjort ejerskab over.

Klager har en del smykkeæsker og urbokse tilbage fra indbruddet, hvilket igen viser, at der har været smykker til stede - hvilket vi ikke anfægter. Men værdien af smykkerne er igen ikke dokumenteret - tværtimod.

Klagers ure er opgjort ud fra en levetidsbetragtning. Et ur har en levetid, uanset hvilket urværk der sidder i. Dertil kan vi afskrive for moden, som også tilskrives værdien i et ur.

Klagers Omega-ure er opgjort efter et skøn ud fra samme betragtning som tidligere. Selskabet har ingen dokumentation for den konkrete model samt ægtheden heraf. Taksator har sidestillet med et solidt stålur af en god kvalitet for at imødekomme klager bedst muligt.

Selskabet gør i denne forbindelse opmærksom på, at genstande der ikke er dokumenteret af højere værdi, har man som udgangspunkt ikke krav for erstatning på. Der er ikke konkret dokumentation på Omega urene, og selskabet har alligevel imødekommet klager med en ikke uvæsentlig værdiansættelse.

3.2.2 Opgørelse af 8. juni 2021 (revurdering) og tilføjelse af kæde

Der skal indledende henvises til bilag 10. Bemærkninger til opgørelsen indskrives herunder.

Opgørelsen er tilrettet ud fra de oplysninger og yderligere dokumentation, der kunne fremsendes af klager. Generelt er sagen stadig ikke velbelyst i forhold til dokumentation, der kan understøtte det af klager opgjorte krav.

En del af kravet er opgjort ud fra en skønsmæssig betragtning med en anerkendelse af nogle tings tilstedeværelse - men en erkendelse af manglende og understøttende dokumentation. Under alle omstændigheder rammes den maksimum dækning på 100.000 kr., som er gældende for forsikringsforholdet.

En del af smykkerne er opjusteret en anelse, herunder Georg Jensen uret, hvilket koster 30.000 kr. fra nypris. Georg Jensen opfordrede til at lade det vurdere hos et auktionshus for at kunne fastsætte 2. sorteringsprisen. Lauritz.com vurderede en hammerslagspris på 12.000 kr. ud fra tilsvarende tidligere salg. Hertil skal medtages hammerslagsgebyr på 22,5%. Uret er samlet set erstattet med 14.700 kr.

Georg Jensen uret er nu medtaget under forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1.2, da selskabet efter præcisering af model ikke mener, at der er tale om 'en væsentlig bestanddel af guld'. Erstatningen er derfor forhøjet.

En kæde er efterfølgende tilføjet til opgørelsen. Dette ændrer dog ikke på udbetalingen, da maksimumdækning på 100.000 kr. allerede var nået.

4 Afsluttende bemærkninger

Selskabet kan således hverken imødekomme klagers ønske om, at sagen vurderes på ny efter de forsikringsbetingelser, som var gældende før februar 2018, eller at erstatningsopgørelsen forhøjes til 225.000 kr.

Klager har accepteret de nye forsikringsbetingelser, idet disse er aftalt gennem en mundtlig servicegennemgang med klager i februar 2018, samt yderligere bekræftet skriftligt i mail af 21. februar 2018, i de efterfølgende forsikringsbetingelser og dertilhørende forsikringspolicer. At klager angiver, at han ikke nærlæser policerne, kan ikke ændre herved. Tingene er tydeligt beskrevet over for klager i materialet.

Som det fremgår af de vedlagte erstatningsopgørelser, har vores skønsmæssige værdiansættelse af smykkerne og urerne været særdeles rimelig henset til den manglende dokumentation i sagen. Vi understreger i denne forbindelse, at klager kun har kunnet fremlægge kvitteringer for 2 ud af de anmeldte 31 stjålne genstande."

Klager har i brev af 16/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. ændring af forsikringsdækningen omtaler [ansat ved selskabet] en servicegennemgang af vore forsikringer, men han kommenterer ikke, at der på intet tidspunkt blev påpeget, at der er tale om en kraftig forringelse af forsikringsvilkårene. Man angiver blot nogle nye rammer, men som anført i min oprindelige klage skriver man følgende: 'Indboforsikringen vil i dit tilfælde dække jeres indbo mod de samme skader som i dag med følgende forbedring' (se mit bilag 1). Der kommenteres ej heller på vort synspunkt om et ekstremt dårligt 'forsikringsmæssigt håndværk'.

Der henvises til gældende forsikringsbetingelser, der er vedlagt som bilag 5 fra Aros. Vi gør opmærksom på at vi aldrig har modtaget det nævnte bilag.

Vedrørende sagens forløb skriver [ansat ved selskabet], at man 15. februar bl.a. modtog 5 billeder, hvor der anes diverse smykker og ure. Vi forstår ikke udtrykket anes, med mindre betragteren er svagt synet eller måske nærmere ønsker at negligere det fremsendte.

Da vi modtog en opgørelse fra Aros, gjorde vi omgående indsigelse mod både de enkelte vurderinger, der bar præg af en generel nedvurdering med ca. 50%, samt den anvendte grænse for smykkedækningen.

Efter flere skrivelser fik vi besøg af Aros' løsesøretaksator, hvilket var en besynderlig oplevelse, idet pågældende ikke ønskede at præsentere sig, men blot udtrykte: 'I kan kalde mig [fornavn], det må være nok!'.

Besøget blev nærmest en forelæsning i, hvorledes forsikringstagere forsøger at snyde sig til større erstatninger, og herunder fik vi bl.a. et par historier om et double armbånd og et Rolex ur, hvor historierne begge er helt urealistiske og teknisk set ikke mulige. Vi blev samtidigt informeret om, at fotografier ikke anerkendes som dokumentation. Da vi indvendte, at mange af min kones smykker er gaver modtaget gennem mere end 50 år, og at vi derfor ikke har kvitteringer, var beskeden at vi jævnligt burde lade vore smykker vurdere hos en guldsmed/juveler og at forsikrings-selskabet ville dække udgifterne til vurderingen. Vi tilbød i forbindelse hermed at få en erklæring fra ..., en større guldsmed i [by], hvor vi havde købt et Georg Jensen sølvarmbånd, om køkets korrekthed, idet vi ikke kunne finde kvitteringen. Svaret var til vor forbløffelse, at man ikke ville anerkende en sådan erklæring, idet der blev svindlet meget med sådanne erklæringer. Dette harmoner slet ikke med, at man gerne vil anerkende en vurdering fra en guldsmed af en hel samling smykker. Taksator brugte megen tid på at fortælle, at alt, hvad hun foretog sig af dispositioner, blev nøje overvåget af en revisor. Alt i alt et yderst besynderligt besøg, hvor taksator rent ud sagt ikke gjorde et hverken professionelt eller seriøst indtryk. Efterfølgende er foretaget flere mindre justeringer af værdiansættelserne, hvilket for os indikerer at den første vurdering var overfladisk og et forsøg på at slippe så billigt som muligt med en hurtig udbetaling som et forsøg på at få vor accept og få lukket sagen.

Siden blev brugt en del tid på vurdering af et par guldure, hvor det ene er købt som ... hos Georg Jensen og grundet manglende æske blev betegnet som 2.sortering, et begreb nok indført mest af hensyn til Skat. Hverken denne vurdering eller vurderingen af et IWC dobbeltkapslet guldur fra ca. 1870 kan vi acceptere som et udtryk for genanskaffelsesværdien. Man skriver i pkt. 3.2.2, at erstatningen er forhøjet grundet ændret vurdering af Georg Jensen uret, men reelt er der tale om en nedvurdering af uret, hvilket flytter lidt rundt på et par beløb.

[Ansatt ved selskabet] skriver sluttelig at vi kun har kunne fremlægge kvitteringer for to af de anmeldte stjålne genstande (det er nu tre). Vi mener her, at Aros må anerkende, at man gennem 50 år dels kan købe effekter og modtage gaver fra ægtefælle og/eller familie uden at man har de tilhørende kvitteringer. Ligeledes mener vi at Aros bør anerkende fotografisk dokumentation og vi deler derfor ikke [ansatt ved selskabets] opfattelse af, at de skønsmæssige værdiansættelser har været særdeles rimelige og at vi nærmest skal være taknemmelige – tværtimod. Vi modtager derfor meget gerne Ankenævnets vurdering af, hvad en rimelig og troværdig dokumentation skal indeholde.

Endelig mener vi, at et forsikringsselskab bør anlægge en helhedsvurdering af, om man mener at de anmeldte skader/stjålne genstande svarer til, hvad man anser for sandsynligt hos den pågæl-

dende husstand. Man bør samtidigt vurdere om det samlede forsikringsengagement er et engagement, hvor man på alle måder har søgt de billigste løsninger med en bevidst underforsikring eller hvor man har søgt en fornuftig dækning. Vi har flere gange gennem årene spurgt om vor dækning var rimelig og fornuftig, og hver gang fået svaret, at alt var fint, hvilket så desværre ikke er tilfældet."

Selskabet har i brev af 26/11 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forhold 1) Ændringen af forsikringen

Klager omtaler, at Aros Forsikring ikke har påpeget, at der var tale om en kraftig forringelse af forsikringsvilkårene. Klager tilføjer, at der er tale om *'ekstremt dårligt forsikringsmæssigt håndværk', samt at Aros Forsikring bør 'vurdere om det samlede forsikringsengagement er et engagement, hvor man på alle måder har søgt de billigste løsninger med en bevidst underforsikring eller hvor man har søgt en fornuftig dækning'*.

Det skal bemærkes, at Aros Forsikring har rådgivet klager. Der har været en telefonisk servicegennemgang, dette er fulgt op af en mail til klager, hvor tingene, der telefonisk er drøftet, er opsummeret. Endeligt har klager modtaget policer.

Klager har på intet tidspunkt tilkendegivet eller hentydet til, at der i hjemmet var smykker, guld og sølv med en værdi højere end kr. 100.000.

Det kan ikke komme Aros Forsikring til skade, at klager ikke har læst og/eller reageret på fremsendt mail (findes i klagerens indlæg 'Ankesag del 1') og forsikringspolicer (bilag 2, 3 og 4), hvor maksimumdækningen på de 100.000 kr. tydeligt fremgår. Vi henleder igen opmærksomheden på, at det har været muligt at hæve beløbet på 100.000 ved behov.

Aros Forsikring henviser i øvrigt til indlæg af 26. oktober og finder ikke, at der af klager er fremsat yderligere, som kræver en stillingtagen i denne forbindelse.

Forhold 2) Klager har ikke modtaget forsikringsbetingelser

Klager angiver, at han ikke har modtaget forsikringsbetingelserne.

Forsikringsbetingelserne har været tilgængelige på Aros Forsikrings hjemmeside samt på portalen 'Mit Aros', som forsikringstager har haft adgang til.

Uagtet er maksimum forsikringssummen på 100.000 kr. for guld, sølv og smykker ligeledes nævnt i mail (findes i klagerens indlæg 'Ankesag del 1') og i fremsendte forsikringspolicer (bilag 2, 3 og 4).

Forhold 3) Besøg af løssøretaksator

Klager omtaler besøget af løssøretaksator ... Vi har svært ved at se et reelt spørgsmål i afsnittet herom.

Aros Forsikring kan dog oplyse, at der er forskel på, om man fysisk får vurderet en samling smykker ved en guldsmed før en indtrådt forsikringsbegivenhed, eller om man efter en indtrådt forsikringsbegivenhed vil have smykkerne vurderet ud fra billeder – og således ikke efter en fysisk vur-

dering, hvor der sikkert kan afgives udtalelse om f.eks. karat og lødighed. En sådan erklæring - udfærdiget alene ud fra billeder og forsikringstagerens oplysninger - har en begrænset bevisværdi.

Forhold 4) Rimelig dokumentation

Klager angiver, at Aros Forsikring må anerkende 'at man gennem 50 år dels kan købe effekter og modtage gaver fra ægtefælle og/eller familie uden at man har de tilhørende kvitteringer'. Klager angiver i forlængelse heraf, at Aros Forsikring bør anerkende de fremsendte billeder som behørig dokumentation for det fremsatte krav.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Når der er tale om tyveri af genstande af høj værdi, stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi.

Aros Forsikring har, som det fremgår af indlæg af 26. oktober 2021, skønsmæssigt værdiansat genstandene særdeles rimeligt henset til den manglende dokumentation. Vi må igen fremhæve, at der foreligger utilstrækkelig dokumentation i sagen henset til størrelsen af det fremsatte krav.

...

Aros Forsikring fastholder således, at vi ikke kan imødekomme klagers ønsker om, at sagen skal afgøres efter de forsikringsbetingelser, som var gældende før februar 2018, samt at erstatningsopgørelsen forhøjes til 225.000 kr.

Klagers bemærkninger i indlæg af 16. november 2021 har ikke givet anledning til en ændret vurdering, og vi henviser i det hele til vores indlæg af 26. oktober 2021."

Klageren har i brev af 15/12 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. ændring af forsikring må jeg fastholde, at vi ikke har modtaget nogen som helst form for rådgivning fra Aros og der blev ikke påpeget nogen ændringer (forringelser). Der står som også tidligere nævnt i Aros mail: 'Indboforsikringen vil i dit tilfælde dække jeres indbo mod de samme skader som i dag med følgende forbedring'.

Aros har ikke på nogen måde spurgt ind til om vi kunne acceptere en ændring, der nedsætter vor dækning af guld, sølv og smykker til godt 30% af vor oprindelige dækning, men skriver som anført ovenfor, at vi vil 'dække jeres indbo mod de samme skader osv.' Såfremt det havde været en kompetent rådgivning, havde man spurgt ind til om vi ønskede en højere sum her. Det skal påpeges at vi ej heller før er blevet stillet over for et krav om tyverialarm. Dette er i denne sag ikke et emne, da vi altid har haft tyverialarm, men blot en tydeliggørelse af det dårlige forsikringsmæssige håndværk, der er tale om. Vi har ikke omtalt vore guld, sølv smykker og ures værdi, da vi var dækket ind under vores hidtidige forsikringsbetingelser. En kompetent medarbejder burde også kunne tænke sig til, at med det forsikringsengagement, som vi har hos Aros med et par kostbare ejendomme og biler var der formentlig også andre værdier til stede og havde derfor spurgt ind til dette. Desværre var den person, som jeg talte med, ikke vores faste kontaktperson hos Aros, idet denne havde fravær grundet sygdom i familien.

Vedr. forsikringsbetingelserne har jeg kun koncentreret om ændringerne og har noteret mig som nævnt tidligere, at vi var dækket mod de samme skader som hidtil. Aros forsikringsbetingelse er på godt 70 sider, og da vi bliver dækket som hidtil er der ikke grund til at læse alt dette igennem.

Vedr. besøg af løseøretaksatoren er det mig ubegribeligt at man ikke kan se reelle spørgsmål eller problemer. Vi har været udsat for en yderst useriøs vurdering med skiftende standpunkter, forglemmelser og korrektioner samt fået fortalt fantasifulde historier, som rent teknisk (metallurgisk) ikke kan lade sig gøre. Vi har f.eks. også fået affejet et tilbud om at fremskaffe en udtalelse fra en guldsmed, der kunne bekræfte et køb, hvor vi havde mistet kvitteringen, idet der ofte blev svindlet med sådanne erklæringer. Vi er aldrig på noget tidspunkt blevet bedt om at få vurderet vore smykker, ure o. lign., og har antaget, at fotografier, originale etuier mv. må kunne tjene som dokumentation. Ved et tidligere indbrud for knap 30 år siden blev fotografier af et andet selskab accepteret som dokumentation. Vi har i forløbet oplevet, at Aros har benyttet 'grønthøstermetoden' blandt ved vurdering af vore ure og hele tiden har prøvet at slippe billigst muligt ved at nedgøre værdien af mine kones smykker ved at antyde at der er tale om 8 karat og fejl i sten og diamanter. F. eks. har man taget fradrag ved en Ole Lynggaard kuglelås i guld til en perlekæde, fordi man kan fremskaffe den med rabat. Min kone har intet at bruge kuglelåsen til, da hendes perlekæder også blev stjålet.

Aros har som nævnt ikke anvist, hvorledes man skal kunne dokumentere gaver mv. modtaget gennem 50 år, ligesom man ikke ønsker at anlægge en helhedsvurdering af familiens levestandard, niveauet på allerede indgåede forsikringer ('er de indgået med skrabet mål'), værdi af andre forsikrede objekter osv. for at vurdere om det er sandsynligt, at familien har smykker på det angivne niveau. Skal vi fremover gå til en guldsmed/juveler hver tredje år og betale for at få vurderet vore effekter, få en fotohandler til at vurdere kamera og linser og bede et auktionshus regelmæssigt vurdere vort inventar?

Vi er på ingen måde enig i, at Aros har optrådt rimeligt og vurderet vore stjalne effekter rimeligt. Vi føler tværtimod, at man har optrådt småligt og at man fra starten af har taget et standpunkt, som man af uransagelige årsager ikke ønsker at fravige fra. Kun ved deciderede fejl og mangler har det været muligt at flytte selskabets opfattelse.

Vi fastholder derfor vore synspunkter og kan slet ikke forstå Aros optræden i denne sag, hvor der hos Aros er sket fejl på fejl og ved vurderingen af vore effekter optræder man direkte underlødigt.

Vi har indtil denne sag været meget tilfredse med Aros og jeg kan oplyse at vi betaler over kr. 26.000,00 pr. år til selskabet i forsikringspræmier."

Til dette har klageren fremsendt brev/mail af 16/12 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Klager angiver, at Aros Forsikring ikke har foretaget hverken kompetent og/eller generelt 'nogen form for' rådgivning i forbindelse med ændringen af forsikringen i 2018.

Klager har som førnævnt haft en telefonisk gennemgang af forsikringsforholdene, hvorfor Aros Forsikring ikke kan genkende, at der ikke skulle være ydet rådgivning. Den telefoniske gennemgang har netop givet grundlag for at ændre forsikringsdækningerne ved klager, og disse forhold er efterfølgende opsummeret i en mail til klager. I denne mail er det udtrykkeligt beskrevet, at der nu er en maks. dækning på guld, sølv og smykker på kr. 100.000, og at denne konkret kan hæves, hvis der senere bliver behov herfor.

Der har altså både været en klar mundtlig gennemgang og en tydelig efterfølgende skriftlig opsummering på mail og tillige via af police, som klager også har modtaget skriftligt.

Forsikringsbetingelserne P02-02 vedlægges, hvilke betingelser klager var omfattet af før den 27. februar 2018 (Bilag 13).

Aros Forsikring vil i denne forbindelse fremhæve, at klager tidligere på disse betingelser havde en standarddækning for guld, sølv og smykker, hvilken dækning var begrænset til maksimalt 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed jf. forsikringsbetingelserne pkt. 3.4 (side 3). Der var således ikke tale om nogen form for individuelt fastsat dækning på klagers tidligere police. Klager havde standarddækningen på 15 % af forsikringssummen.

Aros Forsikring finder ikke grund til at kommentere på klagers øvrige synspunkter, idet disse tillige er tilkendegivet i klagers tidligere indlæg.

Aros Forsikring henstiller således til, at Ankenævnet for Forsikring træffer afgørelse i sagen ud fra det foreliggende materiale."

Hertil har klageren i brev af 27/12 2021 til nævnet bl.a. anført:

'Jeg må endnu engang afvise, at jeg har haft en grundig gennemgang af vore forsikringsbetingelser, ligesom den kraftige forringelse af dækningen af guld, sølv og smykker ikke blev nævnt på noget tidspunkt. Tværtimod vil jeg endnu engang vil påpege følgende sætning: "Indboforsikringen vil i dit tilfælde dække jeres indbo mod de samme skader som i dag med følgende forbedring'.

Jeg fastholder derfor min holdning om, at der er tale om ualmindeligt dårligt forsikringsmæssigt håndværk samt at den citerede sætning understreger vor holdning om at vi skal have erstatning efter de oprindelige betingelser.

Det er korrekt, at vi tidligere havde en standarddækning på 15 % af forsikringssummen. Vor indboforsikring var i 2012 på 2.312.784 kr. og i 2016 2.457.802 kr. Dette medfører at 15 % af forsikringssummen i 2012 var 346.918 kr. og i 2016 var den 368.673 kr. Disse to beløb gav via standardbetingelserne en god og fuld dækning af vor guld, sølv og smykker, og der var derfor ingen grund til at drøfte eller tegne ekstra dækning, da dette alene ville give os en ekstra udgift. Den nye dækning er mellem 28,9 % og 27,1 % af vor hidtidige dækning og burde derfor have fået 'alarmklokkerne til at ringe' hos en kompetent og omhyggelig medarbejder. I stedet fik vi det citerede udsagn, som vi har taget for gode varer.

Vi har således ikke haft eller postuleret at have en individuel fastsat dækning, idet standardbetingelserne dækkede os fint ind, og oplysningerne i Aros brev er derfor helt overflødige og vildledende samt uden betydning for vurderingen af vort krav.

Jeg noterer mig at Aros ikke ønsker at besvare de rejste spørgsmål omkring vurdering af min kones smykker og vurderingen af øvrige effekter, hvilket er meget skuffende og ikke en værdig holdning hos selskabet. Vi fastholder derfor vort krav og ønsker om muligt en ny vurdering af en anden taksator.

Vi har tidligere tilbudt at afslutte sagen med samlet erstatning på kr. 225.000,00 for dækning af stjalne effekter og dette tilbud vil vi gerne genfremsætte."

Ankenævnet for Forsikring

13.

97292

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mail af 21/2 2018 fra selskabets assurandør til klageren fremgår bl.a.

"Emne: Gennemgang af dine forsikringer

...

Tak for en behagelig samtale omkring dine forsikringer, jeg sender som aftalt denne mail.

...

Indboforsikring:

Jeg kan se at du i dag har en indboforsikring som du betaler 4.338 kr. for om året.

Vi har i udgangen af 2017 fået en ny indboforsikring og i forbindelse med at vi er inde og gennemgå dine forsikringer har vi også lige kigget på de nye betingelser som koster 2.497 kr. om året.

Indboforsikringen vil fremadrettet blive oprettet som en sumløs forsikring, og det betyder at der ikke er nogen øvre forsikringssum så længe at følgende betingelser er opfyldt:

- Der må ikke være værdier for mere end 100.000 kr. I garage/udhus. (Kan hæves ved behov)
- Der må ikke være guld/sølv/smykker for mere end 100.000 kr. (kan hæves ved behov)
- Der må ikke være enkeltgenstande med en værdi på mere 40.000 kr. medmindre at disse er noteret særskilt på policen.

Indboforsikringen vil i dit tilfælde dække jeres indbo mod de samme skader som i dag (dog uden rejseforsikring) med følgende forbedring: Ny indboforsikring dækker elektronik indtil 5 år (nuværende 4 år ligesom TRYG). Ny indboforsikring dækker elektronik med en selvrisiko på 500 kr. (nuværende 587 kr. – TRYG 1.075 kr.)"

Af klagerens e-mail af 23/3 2021 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har været igennem min e-boks og kan ikke se at have modtaget brevet, men bemærkningerne til slut omkring [bil] (blev forsikret hos [andet selskab], I var for en gangs skyld alt for dyre) viser at jeg må have talt med Deres [assurandør]."

Af klagerens oversigt over stjålne genstande fremgår bl.a.:

"Oversigt over stjålne effekter fra [klagerens adresse] værdier estimeret bl.a. via EBay.

Effekter tilhørende/passende til mand, total estimeret værdi:	kr. 108.700,-
Tissot T tough Expert urkasse og integreret lænke i titanium:	kr. 7.300,-
Georg Jensen Koppel chronograf, urkasse i guld, læderrem, model udgået, værdi i dag:	kr. 40.000,-
IWC dobbeltkapslet lommeur i guld fra ca. 1870 med kæde i 14 karat guld lavet i 1966:	kr. 30.000,-
Omega Seamaster Cosmic, rustfrit stål med integreret lænke:	kr. 8.000,-
Jaguar ur Dual Time i gulddouble, læderrem med overfaldslås, model udgået:	kr. 4.500,-
Manchetknapper i 18 karat guld, form som aflang kasse med kvadratisk tværsnit:	kr. 10.000,-
Jaguar manchetknapper i sølv med emalje:	kr. 1.000,-
Slipsenål i 18 karat guld, to sammenflettede tråde:	kr. 1.500,-
Tre ure fra 1950'erne {min faders, mit første ur samt et mere) samlet værdi	kr. 1.000,-
Pung indeholdende 300 EUR og 500 USD, pung fundet tom på sti i [by]	kr. 4.500,-

Ankenævnet for Forsikring

14.

97292

Effekter tilhørende/passende til kvinde, totalestimeret værdi:	kr. 187.600
Kraftig guldring i 18 karat, vielsesring	kr. 7.000,-
Perlekæde, South Sea Pearls 40 stk. ø12/ø14 mm. kr. 8.000,-	
Ole Lynggaard, stor ø20 mm. 14 karat kuglelås, genanskaffelsespris	kr. 19.000,-
Guldring med 2 carat diamant, forlovelsesring	kr. 50.000,-
Armring i 14 karat massiv guld	kr. 20.000,-
Armring i 18 karat guld, købt i [land] i 1969, modtaget som gave i 2010	kr. 15.000,-
Guldring Alliance med 6 diamanter 0,6 carat	kr. 17.000,-
Georg Jensen armring i sølv, Aura # 29	kr. 4.000,-
Georg Jensen halssmykke, Peak 2000056	kr. 4.000,-
Guldring med stor lyseblå Aqua Marin	kr. 5.000,-
Stor sølvring lavet i [land]	kr. 1.500 kr.
Halssmykke med Lapis Lasoli, inspireret af inkaerne i Sydamerika, købt i [by]	kr. 2.000,-
Sølvring med Lapis Lasoli, købt sammen med ovennævnte halssmykke	kr. 500,-
Ur i Baume & Mercier model Hampton med lænke, alt i rustfrit stål (MOA 10050)	kr. 10.000,-
Ur Omega guld med fast lænke, barsels gave	kr. 10.000,-"

Af selskabets erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

	Oversigt over de skaderamte genstanden	Købested	Anskaffet år	Dok	Anslået værdi/kundens krav	Genanskaff. pris	% af-skrivn.	Erstatning opgjort	
1	Tissot T Tough Expert urkasse i titanium integreret lænke	...	2011	F (fotos af urboks, hvor uret bæres samt enkeltfoto)	7.300,00 kr.			4.000,00 kr.	Med fradrag for 9-10 år.
2	Seiko ur SRZ 28 Pl. Gulddouble	...	2008		2.300,00			1.200,00	Med fradrag for 12-13 år
3	Seiko ur SUR 35 4 Pl stål/gulddouble				2.250,00 kr.			1.000 kr.	Opgjort som et skøn
4	Omega Seamaster Cosmic. Rustfrit stål med integreret lænke	Gave fra forældre	1972		8.000			2.000 kr.	Opgjort som et skøn
5	Jaguar ur dualtime gulddouble, læderrem med overfaldslås	...	2009	F (foto af urboks)	4.500 kr.			2.500 kr.	Med fradrag for 10-11 år.
6	Ur i Baume & Mercier model Hampton med lænke. Rustfri	... gave fra [barn]	06-10-2000		10.000 kr.			3.500 kr.	Opgjort som et skøn

Ankenævnet for Forsikring

15.

97292

	ståt (MOA 10050)								
7	Tre ure fra 1950'erne (min faders, mit første ur samt et mere). Samlet værdi				1.000 kr.			500 kr.	Opgjort som et skøn
8	Pung med 300 EUR og 500 USD. Pung fundet tom.				5.400 kr.			5.400 kr.	
9	Omega guldur 14 karat med fast lænke	.../barselsga ve	18-09-1970		10.000 kr.			5.000 kr.	Opgjort som et skøn
10	Omega guldur med læderrem ... - købt i 1970	Arvestykke	1970		10.000 kr.			5.000 kr.	Opgjort som et skøn
11								30.100,00 kr.	
14	Smykker og øvrige genstande hvis væsentligste bestanddel er guld								
15	Kraftig guldring i 18 karat. Vielsesring	... gave	09-10-1969		7.000 kr.			2.000 kr.	
16	Perlekææde 12-14 mm. South Sea Pearls 40 stk.	... gave	2007	F	8.000 kr.			4.000 kr.	
17	Ole Lyngaard kuglelås Ø20 mm. 14 karats guld	[butik]/gave	2010		19.000 kr.			17.500 kr.	Genleveringsrabat
18	Guldring med 2 carat diamanter. Forlovelsesring.	... gave	1969	F (foto af hånd)	50.000 kr.			15.000 kr.	
19	Armring i 14 karat massiv guld	Arvestykke		F	20.000 kr.			10.000 kr.	
20	Armring i 18 karat guld. Købt i [by] i 1969 – modtaget i gave i 2010.	... gave	2010	F	15.000 kr.			7.000 kr.	
21	Alliancering med seks diamanter i 0,6 carat	Gave	2010	F	17.000 kr.			8.000 kr.	
22	Georg Jensen armring i sølv. Aura # 29	[butik]/gave	2010		4.000 kr.			1.000 kr.	Ingen dokumentation. Opgjort ud fra

Ankenævnet for Forsikring

17.

97292

	Selvrisiko							2.972 kr.	
	Opgjort til udbetaling							129.094 kr.	

Nævnet har fået forelagt et foto, der viser tre personer, hvor to af personerne bærer et armbåndsuret, nærfoto af en urskive, en kvittering, hvor beløbet 7.000,00 kan anes, et foto af tre personer, et foto af en urboks med teksten "jaguar", et foto af en ring på en hånd, et foto af en perlekæde, to armbånd og tre fingerringe, faktura på en Lynggaard kuglelås 18 kt inkl. silkesnor og fotos af tomme ur- og smykkeæsker, hvoraf teksten "Omega" ses på en af kasserne.

Af forsikringsbetingelserne 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.

...

9.1. Forsikringen omfatter:

...

9.1.2 Særligt privat indbo

...

Ure

...

9.1.4. Guld, sølv, smykker m.m.

- Mønt- og frimærkesamlinger.
- Ting af guld, sølv og platin.
- Perler, smykker og ædelsten.

Hvis en væsentlig bestanddel af en genstand består af guld, sølv, platin, perler eller ædelsten, så hører genstanden under dette punkt, også selvom den samtidig hører under andre grupper af forsikrede genstande. Dette gælder eksempelvis et guldur.

Dækningen er begrænset til maksimalt kr. 100.000 pr. forsikringsbegivenhed. Det fremgår af policen, hvis dækningen er udvidet."

Nævnet udtaler:

Selskabet ændrede pr. 27/2 2018 klagerens indboforsikring til en sumløs forsikring med et dækningsmaksimum på 100.000 kr. for guld, sølv og smykker. Klageren anmeldte et indbrud den 26/12 2020. Værdien af guld, sølv og smykker blev af selskabet opgjort til skønsmæssigt 109.100 kr., som selskabet alene dækkede ud fra et dækningsmaksimum på 100.000 kr. Klagerens øvrige krav blev opgjort til skønsmæssigt 48.800 kr. Erstatningen til klageren udgjorde dermed 148.800 kr. med fradrag af selvrisiko.

Klageren kræver 250.000 kr. i erstatning, og at selskabet anerkender, at forsikringen dækker guld, sølv og smykker med op til 15 % af den indboforsikringssum, han havde før ændringen. Han har anført, at selskabet uden hans accept har forringet dækningen for guld, sølv og smykker fra 15 % af indboforsikringssummen til et dækningsmaksimum på 100.000 kr. Selskabet gjorde ikke opmærksom på forringelsen. Det er ikke rimeligt, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt og har krævet kvitteringer for genstande, der er givet i gave eller arvet gennem mere end 50 år. Selskabet har afvist foto som valid dokumentation.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning. Selskabet har anført, at klageren har accepteret forsikringsbetingelserne. De er drøftet mundtligt med klageren, og maksimumdækningen på 100.000 kr. er tydeligt beskrevet for klageren i den bekræftelses-e-mail, som han modtog den 21/2 2018. Klageren har alene fremlagt 2 kvitteringer. Foto betragtes ikke som dokumentation, idet de ikke dokumenterer ægthed, vægt og karat. En del af kravet er derfor skønsmæssigt opgjort. Georg Jensen-uret er 2. sortering, og en auktionsside vurderede hammer-

slagsprisen til 14.700 kr. inklusive hammerslagsgebyr. Omega-urene er opgjort efter et skøn og ud fra et solidt stålur af god kvalitet, idet der ikke er dokumentation for model og ægthed.

Af selskabets mail af 21/2 2018 fremgår det, at "Vi har i udgangen af 2017 fået en ny indboforsikring og i forbindelse med at vi er inde og gennemgå dine forsikringer har vi også lige kigget på de nye betingelser som koster 2.497 kr. om året. Indboforsikringen vil fremadrettet blive oprettet som en sumløs forsikring, og det betyder at der ikke er nogen øvre forsikringssum så længe at følgende betingelser er opfyldt: ... *Der må ikke være guld/sølv/smykker for mere end 100.000 kr. (kan hæves ved behov) ... Indboforsikringen vil i dit tilfælde dække jeres indbo mod de samme skader som i dag (dog uden rejseforsikring) med følgende forbedring: ...".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.4 fremgår det, at forsikringen dækker guld, sølv og smykker med maksimalt 100.000 kr. pr. forsikringsbegivenhed, og at det vil fremgå af policen, hvis dækningen er udvidet.

Dækningsmaksimum

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at statuere, at dækningsmaksimummet på 100.000 kr. for guld, sølv og smykker – som fremgår af klagerens police – ikke gælder for klageren, idet nævnet vurderer, at klageren er blevet behørigt informeret om den forringelse, som de nye forsikringsbetingelser ville indebære.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af selskabets bekræftelses-e-mail af 21/2 2018, at "Der må ikke være guld/sølv/smykker for mere end 100.000 kr. (kan hæves ved behov)", ligesom det af policen af 1/3 2018 fremgår, at "Forsikringssum guld, sølv, smykker m.m.: Kr. 100.000".

Nævnet bemærker, at klageren først har gjort indsigelse mod ændringen i dækningsmaksimummet næsten tre år efter, at han modtog e-mailen og policen, og at klageren i denne periode har betalt præmien til selskabet.

Erstatningsopgørelsen

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Princippet fremgår tillige af forsikringsbetingelsernes punkt 7.1

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet – for så vidt angår guld, sølv og smykker – har udbetalt dækningsmaksimummet på 100.000 kr. til klageren.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat den resterende erstatning skønsmæssigt, ligesom nævnet ikke har fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kun i begrænset omfang har fremlagt kvitteringer, bankoverførsler, certifikater eller lignende dokumentation for de stjålne genstande. Nævnet bemærker, at fotos kan udgøre relevant dokumentation, men at fotos ikke nødvendigvis dokumenterer genstandens stand, den konkrete model samt ægthed.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

97292

Peter Thønnings