

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. juni 2022 blev i sag nr. 97587:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har familieforsikring. I klageskema af 25/11 2021 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Selskabet har ifm. AK 94206 anerkendt forsikringsdækningen. Forud for førnævnte sag foregik dialog med selskabet, hvori de oplyste at dokumentationen var i orden. Dette er oplyst af skadebehandler på sagen. Derfor drejede AK 94206 sig alene om, hvorvidt der var sket et indbrud eller ej.

Ovenstående anfægtes nu af selskabet, hvorfor der her indgives sag omhandlende opgørelse på selvsamme sag, idet taksator ej heller vil anerkende forsikredes fremsendte dokumentation og ej heller agter at udbetale renter jf. FAL § 24 for dokumentation fremsat i 2019, som først anerkendes og udbetales i 2021 efter afgørelse på AK 94206.

Selskabet mener nu pludselig ikke længere, at kravet er dokumenteret?! Dette til trods for, at dette ikke tidligere er anfægtet, men oplyst som værende godkendt. Vi skal derfor bede Ankenævnet for Forsikring genoptage sagen med henblik på korrekt opgørelse af kravet og en vurdering af om selskabet har opgjort kravet korrekt og med korrekt beregning. Herunder at selskabet nægter at kigge på tidligere fremlagt dokumentation samt tilskrive erstatningen renter jf. FAL § 24.

Vi fremsender derfor behørig dokumentation på sagen til nævnets gennemgang og afventer herefter en afgørelse på, om hvorvidt selskabet er berettiget til at undlade at udbetale over 200.000 kr. i erstatning og nægte tilskrivning af renter jf. FAL § 24. Dette til trods for, at selskabet anerkender i det store hele, at forsikrede ejede og havde smykkerne. Der er tale om smykker købt gennem et helt liv og arvestykker samt unikasmykke, som er special lavet til fru forsikringstager.

Beskrivelse af forløbet fremgår af bilag A – [klagerne] – opgørelse af krav.

At selskabet accepterede den fremlagte dokumentation som tilstrækkelig tidligt på sagen, og da genlevering ikke er mulig, skal selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne kontanterstatte. Klager kræver yderligere erstatning med henvisning til vurdering af smykkerne [bilag B], idet der for nogle af de stjålne genstande er tale om arvesmykker, som forsikrede ikke på anden måde vil kunne dokumentere, da man ikke for 100 år siden på samme måde leverede kvitteringer og certifikater på smykker. Disse er således arvet uden sådanne identifikationsbeviser. Her må selskabet selvsagt sikre en korrekt opgørelse af et sådan krav, der i øvrigt er dokumenteret ved yderligere fotos [bilag C+D+E].

Det skal oplyses, at der er tilgået selskabet mange konkrete oplysninger på selskab og personale der vurderede smykkerne. Dette er aldrig fulgt op af selskabet og der er således ikke sikret behørig information om smykkernes beskaffenhed og vurdering heraf. Herudover er der aldrig foretaget en egentlig undersøgelse af de informationer som er tilgået selskabet ifm. opgørelse og kravet. Det er således med stor bekymring, at vi ser selskabet afvise store dele af kravet og fastsætte priser efter en vurdering de ikke selv kan fremkomme med.

Af selskabets opgørelse fremgik det, at nogle genstande var opgjort skønsmæssigt, nogle var afvist. [Klagernes repræsentant] bemærkede, at selskabet til trods for opfordring herom, ikke havde redegjort for dets opgørelse, herunder at de rent faktisk kunne genlevere tilsvarende smykker.

Jf. pkt. 7.6 Dokumentation, så kan selskabet ikke gøre gældende, at der skal være kvittering til stede. Dette er IKKE et krav for erstatning. I punktet står:

'For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen'. OPFYLDT JF. BILLEDER OG VURDERING!

Ydermere fremgår der af punktet følgende:

'Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring'. OPFYLDT!

Kravet er dokumenteret og der er jf. vilkårets ordlyd IKKE krav om kvitteringer, men at forsikrede fremsender kvitteringer i det omfang de er i besiddelse heraf! Det er ej heller forsikredes pligt at sikre købskvitteringer mv. idet der er tale om arvesmykker.

Hvad andre har gjort kan forsikrede selvsagt ikke gøre noget ved. Derfor har forsikrede gjort hvad selskabet skriver, ved at sikre en vurdering af smykkerne med dertilhørende beskrivelse, art og pris.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dække det fuldstændige krav som oplyst med tillæg af FAL § 24.

Ankenævnet for Forsikring

3.

97587

Fuldt krav er 515.798 kr. jf. bilag B. Selskab har pt. udbetalt 354.732,50 kr.
Udestående krav er således 161.065,50 kr. jf. ovenstående + tillæg af FAL § 24.
Der udestår dog ligeledes en del af det allerede opgjorte krav, som vi ikke mener er opgjort på korrekt baggrund, herunder omkring genlevering mv., hvorfor beløbet snare andrager ca. 200.000 kr."

I vedlagte bilag har klagernes repræsentant til nævnet bl.a. anført:

"Notat: Ankenævnets sagsnummer: 94206

I kendelsen fremgår følgende:

- *Efter en samlet vurdering finder flertallet, at klageren med de to indhentede erklæringer fra politiet og Scandi Lock Teknik har bevist, at der har været anvendt en bankenøgle på låsen i husets nordvendte dør. Flertallet finder det på den baggrund bevist, at smykkerne blev stjålet ved et indbrudstyveri. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen af klagerens krav. Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at smykkerne blev stjålet ved et indbrudstyveri. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og opføre erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne.*

Der hersker derfor ingen tvivl om, at Ankenævnet for Forsikring finder, at der er sket et indbrud og smykkerne er stjålet herved. Herudover finder Ankenævnet for Forsikring, at selskabet skal behandle opgørelsen af smykkerne jf. betingelserne.

Vi har nu været i dialog med selskabet i lang tid efter afgørelsen, grundet de nu anfægter to ting:

1. Rentebetaling på smykkerne
2. Korrekt beregning af diverse smykker samt anerkendelse af disse smykker

Vi skal på denne baggrund bede Ankenævnet for Forsikring genoptage sagen med henblik på, at selskabet skal betale renter af erstatningen samt opføre kravet jf. dokumenterne på sagen, som tydeligt angiver ejerskab og kravet, som nu anfægtes af selskabet.

Vi vil herunder kort gengive selskabets lemfældige gennemgang af smykkerne efter afgørelsen i nævnet.

Den 30. november 2020 skriver selskabet således og anerkender det fulde krav:

- *Efter ny kendelse hos Ankenævnet for Forsikring, hvor I fik medhold i sagen, vil vi nu opføre erstatning ud fra jeres tilsendte kravopgørelse og gældende forsikringsvilkår på tyveritidspunktet. Se jeres krav vedhæftet. [vedhæftes i mailen særskilt. Red.]*

Det skal hertil nævnes, at vi i tidligere dialog med skadebehandler på sagen har spurgt ind til selve dokumentationen af kravet, hvor dette ikke blev anfægtet, men rettelig belyst som værende 'i orden'.

Der er således tidligere taget stilling til opgørelsen og kravet ved dialog med skadebehandler. Dette er sket ved en gennemgang, da selskabet anerkendte tyveriet og godkendte dokumenterne i form af indsendte fotos, kvitteringer, certifikater og guldsmederklæring. Det må derfor antages, at delen omhandlende dokumentation er accepteret af selskabet.

Denne anmodning blev også fremsat i Ankenævns sagen, og selskabet kommenterede ikke dette, hvorfor selskabet ikke kan være uenige i dette. Smykker er således også nævnt og gennemgået med ... [skadebehandler i selskabet. Red.] på sagen, men uden dette blev påtalt. Kravet blev derfor anerkendt.

Selskabet har ligeledes fremsendt mail, hvori de skriver følgende:

- *For det første er der som det fremgår på billedet, et stort smykkeskrin. Dette er forsikringstagers smykkeskrin, hvilket naturligvis sandsynliggør smykkerne har været i dennes besiddelse.*

Forsikrede har, efter selskabet ikke vil anerkende smykkerne, ledt efter yderligere dokumentation på sagen. Der er således fremkommet billeder fra diverse fester og fødselsdage, hvor forsikrede netop bære de nævnte smykker.

Det skal i øvrigt fremhæves, at der er tilgået oplysninger tidligt på sagen til selskabet om, at vurderingerne af smykkerne er fra [guldsmid 1], og er foretaget af to professionelle guldsmede, den ene er ejer og den anden flere årig tidligere ansat hos [guldsmid 2], med betydelig og stor viden på området.

Disse oplysninger er dog ikke taget seriøst af selskabet og ej heller undersøgt nærmere, hvilket kunne have belyst kravets rigtighed nærmere. Selskabet har ganske enkelt ikke ønsket at følge op på disse informationer, men alene brugt tiden på at underkende og trække sagen i langdrag.

Sluttelig har selskabet valgt at oplyse dokumentationen skulle være ny og fremkommet den 09. april 2021, hvorfor de ikke agter at tilskrive renter på sagen. Det er dog belyst af mange gange overfor selskabet, at selvsamme dokumentation er tilgået selskabet fra start på sagen og ligeledes lagt op i nævnet af 26-09-2019.

Dokumenterne der er vurderet ud fra og foretaget opgørelse af, er alle fremlagt på sagen tilbage den 26-09-2019. Det kan derfor undre en, at selskabet pludselig mener det er nye dokumenter. Vi imødeser således en ny og korrekt renteberegning af beløbet, idet der skal beregnes helt ny, da der er tillæg på smykker, som dokumenteret 26-09-2019.

Desuden er det direkte forkert når selskabet siger, at de ikke har modtaget dokumenterne tidligere. De ligger på sagen i Ankenævnet. Smykkerne og opgørelsen heraf samt tilskrivning af renter skal således opgøres, som havde selskabet anerkendt tyveriet fra dag ét. Dette fremgår ligeledes af flere kendelser i Ankenævnet og er senest brugt i en kendelse på et andet område: AK 95726

- *Nævnet fandt, at selskabets renteforpligtelse ikke kunne anses for udskudt til efter nævnets afgørelse i sag, og at klager rentemæssigt skulle stilles, som var skaden blevet anerkendt i 2017.*

Dette er blot seneste brug af reglen om rentetilskrivning, hvorved selskabet pålægges at betale renter fra skadens anerkendelse, som på nærværende sag er 09-11-2018.

Vi ser således frem til modtagelse af korrekt opgørelse med tilskrivning af renter jf. FAL § 24.

Ankenævnet for Forsikring

5.

97587

Selskabet skriver:

- *Jeg må fastholde at opgørelse af smykker er foretaget ud fra forsikringens Vilkår, og renter er tilskrevet ud fra Forsikringsaftaleloven.*
- *Jeg henviser til mine tidligere sendte mails af 28.5.2021 (opgørelse/dokumentation af smykker) samt 25.5.2021 (rentetilskrivning).*

Og ovenstående er til trods for, at vi herunder kan fremlægge dokumenterne som de er tilgået sagen og dermed selskabet. Det er derfor ikke nye forhold i sagen.

	Bilag 5-4 VURD Datering af foto	26-09-2019	AFF
	Bilag 5-3 Billeder smykker	26-09-2019	AFF
	Bilag 5-2 VURD Kopier af dokumentation	26-09-2019	AFF
	Bilag 5. VURD 13.11.2017 Opgørelse 13.11.2017	26-09-2019	AFF

Vi skal på ovenstående baggrund og den enorme mængde dokumentation og information på sagen, bede Ankenævnet for Forsikring, genoptage sagen med henblik på en korrekt skadeopgørelse.

Selskabet ses ikke at gøre brug af informationer på sagen. Informationer som er tilgået dem og som kunne svare på deres tvivlsspørgsmål omkring opgørelse og ejerskab. Herunder de personer som har vurderet smykkerne.

Sluttelig skal det oplyses, at der i kendelsen fremgår, at smykkerne ligeledes vurderes at være korrekt belyst i dets smykseskrin mv., hvorfor selskabet alene bliver bedt om at foretage en opgørelse heraf. Billedet af smykseskrinet indgår slet ikke i selskabets stillingtagen og de henviser til, at der ikke findes behørig dokumentation for alle smykkerne.

Vi skal her henlede til, at det er smykker gennem et helt liv der er gemt og opbevaret. Det kan derfor ikke forlanges der er et enkeltstående certifikat og kvittering på hvert enkelt smykke efter mere en 70 års samling. Herudover skal det klart oplyses, at smykkerne tidligere er anerkendt dokumenteret, hvorfor selskabet som minimum må kigge på den vurdering der er foretaget før indbruddet og som tydeligt anerkender smykkernes værdi til 516.000 kr.

Selskabet har til dato udbetalt hvad de fandt 'rimeligt' og ikke ud fra dokumentation og vurdering af smykkerne. Dette kan selvsagt ikke tilgå sagen som redelig og loyal adfærd jf. god skik bestemmelserne.

Vi skal derfor bede Ankenævnet komme med en vurdering af kravet og bede Ankenævnet forholde selskabet til, hvad der skal gøres for en endelig afgørelse og opgørelse af smykkerne med tillæg af FAL § 24."

Selskabet har i brev af 20/12 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen

Nærværende tvist drejer sig om, at klager er utilfreds med den af selskabet opgjorte erstatning for smykker. Erstatningen er opgjort ud fra den indsendte dokumentation for kravet.

Selskabet har på denne baggrund udbetalt 354.7325,50 i erstatning og klagers krav udgør ca. 520.000 kr. Derudover har vi betalt 6.839,50 kr. for to gange låseundersøgelser i sagen. Selskabet har endvidere betalt renter af erstatningsbeløbet i alt 49.836,58 kr., jf. Forsikringsaftalelovens § 24.

Klager henviser til, at selskabet i forbindelse med to tidligere ankenævnsager om samme tyveri, jf. sagsnr. 94.206, der afløste sagsnr. 92.063, tidligere har godkendt den indsendte dokumentation, hvilket vi dog ikke er enige. Vi vedlægger for god ordens skyld en kopi af vores redegørelse i sag 94.206, hvor det fremgår, at vi i denne klage ikke har taget stilling til erstatningens størrelse, jf. bilag 1.

Dette blev ligeledes bekræftet ved Nævnets kendelse i sagen, hvor I udtalte, at selskabet skulle genoptage sagsbehandlingen og opføre erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne, jf. bilag 2. Med udgangspunkt i dette, har vi herefter genoptaget sagsbehandlingen samt opgjort erstatningen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Familiens Basisforsikring II i Topdanmark Forsikring med en indbøsum på 4.554.000 kr. og dækning med op til 684.000 kr. for særlige private værdigenstande, jf. bilag 3. Policen er tegnet på vilkår DF20019-1, jf. klages bilag M.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte telefonisk den 21. november 2017, at diverse smykker var blevet stjålet fra kommode i entreen. Skaden blev opdaget den 19. november 2017.

Klager oplyste, at der blev ringet på døren til hans kones [firma]. Konen er ... og har klinik på sydsiden af huset. En fremmed mand kom ind og talte gebrokkent dansk og ville ikke forlade stedet. Konen ringede derfor til en veninde og i fællesskab fik de manden til at forlade stedet. Manden var på klinikken i ca. en halv time og under opholdet ringede han to gange på sin mobiltelefon. Episoden fandt sted den 13. november 2017.

Klager og hans kone skulle efterfølgende til fødselsdag den 19. november 2017, hvor de opdagede, at smykkerne var væk fra kommoden.

Klagers formodning var, at en tredje person var kommet ind og havde stjålet smykkerne, mens konen talte med manden.

I forbindelse med anmeldelsen fremsendte klager sit krav, hvilket blev opgjort til ca. 520.000 kr. Klager indsendte også dokumentation i form af billeder, enkelte kvitteringer og certifikater samt en guldsmedvurdering foretaget efter tyveriet.

Grundet klagers krav rekvirerede selskabet en taksator til sagen til besigtigelse af skadestedet og grundet manglende opbrudstegn af boligen blev låsen sendt til undersøgelse for opbrudsmærker. Låsesmedens rapport konkluderede, at cylinderen ikke havde været opdirket. På baggrund af klagers oplysninger, herunder rapport fra låsesmeden, afviste selskabet at dække skaden som indbrudstyveri.

Selskabet gav ved en fejl dækningstilsagn for tricktyveri, selvom vilkårene ikke hjemler dækning for dette og udbetalte derfor maks. dækningen på 34.700 kr. pr. kulance. Derudover betalte vi for låseundersøgelsen.

Klager var ikke enig i, at der var tale om simpelt tyveri og rettede derfor henvendelse til selskabets kundeklageansvarlig, der fastholdt afgørelsen ved mail den 6. marts 2018. Denne sag har efterfølgende været forelagt Nævnet til behandling først ved sag 92.063 og efterfølgende ved sag 94.206.

På baggrund af seneste kendelse i sagen har selskabet således anerkendt begivenheden som indbrudstyveri, og udbetalt erstatning i sagen. Taksator skrev i den forbindelse til klager den 30. november 2020, hvor han bad klager vende tilbage med eventuel yderligere dokumentation for kravet, således at der kunne tages højde for dette i erstatningsopgørelsen. For god ordens skyld vedhæftede taksator samtidig en kopi af klagers tidligere fremsendte dokumentation, for at der ikke skulle være tvivl om dette, jf. bilag 4.

Klagers repræsentant skrev efterfølgende, at dokumentationen allerede var anerkendt af selskabet i forbindelse med tidligere ankenævns sag og der blev således ikke fremsendt yderligere dokumentation fra klager, jf. bilag 5, hvorfor taksator herefter (den 18. december 2020) fremsendte en nærmere redegørelse for erstatningens størrelse, jf. bilag 6. Selskabet betalte i samme forbindelse renter af erstatningsbeløbet.

Af redegørelsen fremgår det, at erstatningen er opgjort ud fra den indsendte dokumentation. Vi gjorde samtidig klager opmærksom på, at der dels var tale om en genleveringserstatning og dels en skønsmæssig erstatning, da klager alene havde fremlagt sparsom dokumentation for kravene. Derudover oplyste vi klager om, at kravene til dokumentation skærpes, jo højere krav der fremsættes.

Efterfølgende rettede klagers repræsentant henvendelse den 9. april 2021 og klagede over erstatningsopgørelsen for smykkerne, jf. bilag 7. Samtidig fremsendte han yderligere dokumentation for 5 af smykkerne. Taksator skrev derfor tilbage, at selskabet ville foretage en revurdering af de 5 punkter ud fra den fornyede dokumentation. Den fornyede erstatningsopgørelse blev fremsendt den 25. maj 2021, jf. bilag 8. Selskabet fastholdt den opgjorte erstatning for den øvrige del af smykkerne.

Herefter fulgte en korrespondance med klagers repræsentant vedr. erstatningsopgørelsen og renteberegningen, men da selskabet ikke modtog yderligere dokumentation for klagers krav, fastholdt vi derfor vores afgørelse.

Klagers repræsentant klagede herefter til selskabets klageansvarlige, der fastholdt afgørelsen på det foreliggende grundlag.

Her får I en nærmere redegørelse for vores afgørelse

Indledningsvist skal det bemærkes, at vi har anerkendt, at begivenheden har fundet sted og har herefter behandlet sagen efter reglerne om indbrudstyveri som følge af Nævnets kendelse i sag 94.206.

Det er således alene erstatningsopgørelsen, herunder hvorvidt klager er berettiget til yderligere erstatning for smykkerne, der er sagens genstand.

Vi mener i den forbindelse, at klager ikke er berettiget til yderligere erstatning i sagen grundet klagers manglende dokumentation for kravene.

Vi har i den forbindelse lagt til grund, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre sit krav, størrelsen og rigtigheden heraf. Det fremgår både af Forsikringsaftalelovens § 22 og vilkårenes pkt. 7.6., ligesom det er slået fast i praksis.

Forsikringsaftalelovens § 22

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre'

Vilkårenes punkt 7.6.

'For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.'

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre, sit krav, risikerer man, at Danske Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.'

Det er således klager, der skal sandsynliggøre omfanget, ægtheden, lødigheden, værdien af stene, mv., vægten og størrelsen af smykkerne. Hvis klager ikke kan det, kan selskabet afvise kravet helt eller erstatte ud fra et skøn.

For så vidt angår dokumentation for smykkerne har klager alene fremlagt nogle billeder (mindre tydelige), enkelte certifikater og kvitteringer samt en guldsmedvurdering foretaget efter tyveriet. I samme forbindelse har selskabet gjort klager opmærksom på, at billeder alene ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da billeder hverken fastslår eller sandsynliggør smykkernes ægthed, værdi, karat, vægt, detaljer, kvalitet, lødighed, ejerskab, mv.

Derudover har klager henvist til en vurdering fra klagers guldsmed. Selskabet har bemærket, at vurderingen er udarbejdet efter tyveriet. Guldsmedens vurdering er således alene baseret på klagers oplysninger om smykkerne og derfor ikke en faktisk vurdering af smykkerne. Dette fremgår også af vurderingen, hvor det står anført, at smykkerne er vurderet ud fra billeder og en enkelt kvittering. På denne baggrund finder vi ikke, at en vurdering foretaget efter tyveriet er fyldestgørende dokumentation for kravet. Vi gør dog opmærksom på, at vi til trods herfor har imødekommet klager med en erstatning svarende til den af guldsmeden oplyste pris for to af smykkerne, herunder en smykkeklås til 45.000 kr., hvor der var fremlagt certifikat, jf. punkt 4 i Scalepoint-opgørelsen, en smykkeklås til 18.500 kr., hvor der ikke var fremlagt kvittering/certifikat, jf. punkt 6 i Scalepoint-opgørelsen. Erstatningen for de øvrige smykker i vurderingen, er opgjort skønsmæssigt.

Som det fremgår af erstatningsopgørelsen, jf. bilag 9, har vi ikke afvist at erstatte nogle af de indklagede krav, da vi har anerkendt, at klager har været i besiddelse af en del smykker. Selskabet har således uagtet den mangelfulde dokumentation i sagen, lagt klagers oplysninger/beskrivelser, mv. til grund og på denne baggrund opgjort erstatningen i henhold til vilkårene. Vi bemærker i samme forbindelse, at vi for ca. en tredjedel af klagers krav har opgjort erstatningen ud fra genleveringspriser. Som det fremgår, er der tale om 38 punkter i opgørelsen med smykker og selskabet har opgjort erstatningen for smykker til 354.732,50 kr. I erstatningen er tillige indeholdt krav for klagers smykkevurdering ved guldsmed på i alt 1.250 kr.

Vi henviser i den forbindelse til vilkårenes punkt 7, hvor det beskrives, hvordan erstatningen opgøres. Her fremgår det således, at vi erstatter ud fra genleveringsprisen for tilsvarende nye smykker afhængig af genstandens alder, mv. samt den fremlagte dokumentation for kravet, jf. punkt 7.1.3 og 7.1.4.

Det fremgår ligeledes, at hvis klager ønsker en kontanterstatning i stedet for genlevering, afsluttes sagen med en kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for tilsvarende genstande hos den eller de leverandør(er), vi har anvist, jf. punkt 7.1.3 og 4.

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.

Herudover har selskabet betalt renter af erstatningen, se nærmere specifikation bilag 11.

Vedr. erstatningsopgørelsen

For overblikket skyld henviser vi til taksators detaljerede erstatningsopgørelse vedlagt som bilag 6 samt tillæg til denne bilag 8 samt erstatningsopgørelsen i Scalepoint bilag 10.

I samme forbindelse gør vi opmærksom på, at vi ved erstatningsopgørelsen har lagt den indsendte dokumentation til grund for vores opgørelse. På denne baggrund finder vi således, at vores erstatningsopgørelse er i overensstemmelse med vilkår og praksis for forsikringen.

Indledningsvis har klagers repræsentant anført, at selskabet har anerkendt klagers fulde krav samt den vedlagte dokumentation herfor. Selskabet bestrider dette, i det vi allerede ved tidligere ankenævns sag 94.206, gjorde gældende, at vi ikke havde taget stilling til erstatningens størrelse og således taget forbehold for denne. Dette er også i overensstemmelse med Nævnets kendelse i sa-

gen, hvor I udtalte, at selskabet skulle genoptage sagsbehandlingen og opgøre erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne.

Klagers repræsentant har derudover anført, at han mener, at erstatningsopgørelsen er ufuldstændig samt at der mangler begrundelser for erstatningen.

Vi henviser i den forbindelse til vores erstatningsopgørelse, jf. bilag 6 og 9 samt 10, hvor vi detaljeret har redegjort for de enkelte punkter i opgørelsen. Bemærk at klager i sin opgørelse vedlagt som bilag som bilag B har anført 37 krav med smykker, imens det af Scalepoint-opgørelsen fremgår 38 punkter. Dette skyldes, at klager har indsat et punkt 9 og 9.a i sin opgørelse, hvor det af Scalepoint er benævnt punkt 9 og punkt 10. Klagers punkt 10 er således punkt 11 i Scalepoint og så fremdeles.

Vi har således gennemgået de enkelte smykker punkt for punkt og er derfor ikke enige med klagers repræsentant i, at der er tale om manglende begrundelser for de enkelte erstatningsposter. Smykkerne er blevet gennemgået særskilt af selskabets smykkeeksperter, der samtidig har kontaktet de af klager henviste eksterne guldsmede for nærmere specifikation samt værdiansættelse af smykkerne. Det er således ikke korrekt, at selskabet ikke har kontaktet de respektive forhandlere trods udsagnet fra klagers repræsentant.

Ligeledes fremgår det af erstatningsopgørelsen, at en stor del af smykkekravet (14 punkter) er opgjort ud fra genleveringspriser samt at de øvrige er opgjort skønsmæssigt pga. mangelfuld dokumentation. Vi har således ikke afvist at erstatte nogle af klagers smykker som repræsentanten gør gældende og dette har vi gjort trods den mangelfulde dokumentation for kravet.

Klagers repræsentant stiller sig ligeledes tvivlende overfor selskabets genleveringsmuligheder, herunder at genlevering var faktisk mulig. Selskabet henviser i den forbindelse til de forhandlere, der er henvist til ud fra de respektive genleveringerstatninger, hvor det på opgørelsestidspunktet var muligt at genlevere tilsvarende smykker, jf. bilag 10.

Repræsentanten gør endvidere gældende, at klager ikke har mulighed for at dokumentere arvesmykker nærmere samt at det ikke er klagers pligt at sikre købskvitteringer mv., idet der er tale om arvesmykker. Derudover oplyser repræsentanten, at selskabet ikke kan stille krav om kvitteringer som dokumentation for kravet.

Som det fremgår af erstatningsopgørelsen, har vi erstattet samtlige smykker på klagers liste og erstatningen er således udbetalt, trods den mangelfulde dokumentation i sagen. Dette har vi gjort ud fra en samlet vurdering af de af klager fremlagte oplysninger om smykkerne, herunder de mindre tydelige billeder, mv. samt en betragtning om, at det ikke altid er muligt at være i besiddelse af behørig dokumentation, særligt for så vidt angår arvestykker samt smykker af lavere værdi. Vi kan således ikke genkende påstanden om, at vi skulle have stillet krav om kvittering som betingelse for udbetaling af erstatning. Dette ses også af erstatningsopgørelsen, hvor det fremgår, at vi har imødekommet klager for langt størstedelen af kravene (23 punkter ud af 38) alene ud fra billeder. Derudover har vi imødekommet klager for smykker med yderligere dokumentation i form af kvittering

eller certifikat (punkterne 1, 4, 15, 31 og 35), jf. bilag 10. Selskabet antager derfor, at det alene kan være de resterende 10 punkter (2, 3, 13, 14, 25, 28, 32, 36, 37 og 38), hvor klager er utilfreds

med den skønnede erstatning. Vi henviser i den forbindelse til vores detaljerede redegørelse i erstatningsopgørelsen, jf. bilag 6 og 9.

For smykker hvor der er tale om højere krav, er det fortsat vores vurdering, at vi tilsvarende kan stille større krav til dokumentation, også selvom der er tale om arvesmykker. Dette finder vi fortsat er helt i overensstemmelse med vilkårene for forsikringen og praksis på området. Ved arvesmykker har man af gode grunde sjældent kvitteringer/certifikater, men man har dog mulighed for at få foretaget en faktisk vurdering af smykkerne hos en guldsmed, der således kan udgøre en mulig dokumentation for smykkernes værdi i forbindelse med en eventuel efterfølgende skade.

Derudover gør klagers repræsentant gældende, at den af klager foretagne guldsmedvurdering udgør behørig dokumentation for nogle af smykkerne. Smykkevurderingen er som det fremgår udarbejdet efter tyveriet og denne er udarbejdet på baggrund af nogle billeder samt en kvittering/certifikat på et af smykkerne, hvilket også er påskrevet vurderingen. En sådan smykkevurdering har efter selskabets vurdering som udgangspunkt ikke nogen bevismæssig værdi, da man ikke kan klarlægge vægt, størrelse, værdi, ægthed, karat, mv. ud fra det sparsomme vurderingsgrundlag. Der foreligger ej heller nogle kvitteringer eller lignende, der understøtter det høje krav for de af smykkerne på vurderingen, hvor der ikke foreligger certifikat/kvittering. Med hensyn til den anden vurdering som repræsentanten henviser til som 'vurdering [guldsmed 1]', har selskabet bedt om en kopi af denne, men har aldrig modtaget dette fra klager, jf. bilag 8.

Vedrørende de øvrige smykker hvor der ikke er fremlagt en efterfølgende vurdering, har selskabet heller ikke fået oplyst, hvordan klager kender de nærmere detaljer om smykkerne, herunder bl.a. karat, størrelse på diamant, mv., når han ikke er i besiddelse af kvitteringer, certifikater eller andet, hvor oplysningerne fremgår og særligt når der er tale om smykker købt igennem mange år samt arvesmykker.

Udbetaling af renter

Endelig har repræsentanten anført, at selskabet ikke har udbetalt renter af erstatningen. Vi er ikke enige i dette og henviser samtidig til bilag 11, hvor den nærmere renteberegning af erstatningen fremgår. Som det fremgår, har vi betalt renter for perioden fra den 9. november 2018 til den 22. december 2020. Beløbet er beregnet fra perioden, hvor selskabet modtog den låseundersøgelse, der ændrede sagens udfald, således at skaden ikke længere var omfattet af reglerne for simpelt tyveri, men skulle behandles som indbrudstyveri. Den 22. december 2020 svarer til 4 dage efter, at erstatningsbeløbet blev udbetalt (den 18. december 2020). Selskabet har således udbetalt renter i overensstemmelse med Forsikringsaftalelovens § 24. Det samlede rentebeløb udgør 49.836,58 kr. og beløbet er beregnet af den udbetalte erstatning pr. 18. december 2020.

Repræsentanten har gjort gældende, at selskabet ligeledes skal betale renter af den yderligere erstatning, der blev udbetalt på baggrund af den nye dokumentation, der blev indsendt den 9. april 2021. Den yderligere erstatning udgjorde 28.462 kr. og selskabet har afvist at betale renter af beløbet, da der er tale om ny dokumentation, der ikke tidligere har været indsendt af klager. For god ordens skyld bemærker vi, at vi ikke har betalt renter af den oprindelige kulanceerstatning på 34.700 kr., der blev udbetalt i sagen den 15. februar 2018, dvs. efter at selskabet havde modtaget de oplysninger, der var nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse.

Vi finder således fortsat, at vi har opgjort renterne i overensstemmelse med reglerne for renteberegning, jf. bilag 11.

I har afgjort lignende sager

Kravene til dokumentation følger som nævnt af praksis, hvor princippet om at der stilles større krav til dokumentation, jo højere krav der fremsættes, også er fastslået. 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. Jf. også sag 86.670.

Vedrørende skønnet erstatning kom I også i sagen 88.795 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 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.

Endelig fremgår det tillige af sagen 86.306, hvor I udtalte, 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 tydelige billeder som dokumentation samt en guldsmedvurdering udarbejdet på baggrund af en beskrivelse fra klager. Se tillige kendelserne i sag 84.107, samt 94.452.

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. Se også kendelsen i sag 96.606, hvor I lagde vægt, at den af klager indhentede vurdering fra guldsmeden beroede på klagers oplysninger og enkelte fotos, hvorfor den havde begrænset bevisværdi, jf. også sagerne 94.228 og 94.493.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi, at vi har truffet en korrekt afgørelse i sagen og lavet en korrekt erstatningsopgørelse ud fra den dokumentation, vi har modtaget. Henset til at der er tale om et højt samlet krav med flere høje enkelt krav for smykkerne og at den eneste dokumentation som klager har fremlagt, er nogle mindre tydelige billeder og enkelte certifikater/kvitteringer finder vi således, at den opgjorte erstatning er i overensstemmelse med vilkår og praksis på området.

Vi mener derfor ikke, at klager på det foreliggende grundlag er berettiget til yderligere erstatning, idet vi ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at kravet overstiger selskabets erstatningsudbetaling, herunder at den udbetalte erstatning ikke svarer til prisen for tilsvarende smykker, mv.

Som tidligere oplyst, er vi dog indstillet på at revurdere erstatningen, hvis klager indsender yderligere dokumentation for smykkerne, således at vi har mulighed for nærmere at afklare værdien,

vægten, størrelsen, ægtheden, mv., herunder for at kunne revurdere erstatningsopgørelsen af de skønnede krav."

Klagernes repræsentant har i brev af 27/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal her henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at teksten selskabet fremhæver og kommer med, er selskabets egen individuelle konklusion, som er taget ud af kontekst. Vi må således oplyse om, at sagsnr.: 94.206 omhandlende hvorvidt der er indbrud eller ej i bygningen, er afgjort og derfor ikke har relevans for sagens videre gennemgang. [Klagernes repræsentant] vil således ikke kommentere yderligere her på eller gennemgå selskabets fremlagte flersiders gennemgang, som er fuldstændig irrelevant ift. selve opgørelsen af kravet.

Det kan kort oplyses, at mange sager i klagenævnet involverer følgende spørgsmål: om hvorvidt en kvalificerende begivenhed har fundet sted og om denne er dækningsberettiget. I sådanne situationer gælder det, at klageren skal sandsynliggøre sit tab og/eller at forsikringsbegivenheden har fundet sted. Begge dele er opfyldt på nærværende sag, hvorfor yderligere gennemgang af sag 94.206 ikke kvalificere til anden tolkning – dette er lagt klart frem i Ankenævnet.

Det kan oplyses, at forsikrede har dokumenteret en dækningsberettiget hændelse jf. fremlagte oplysninger på sagen. Alle scenarier peger på, at klagers effekter er stjålet efter indbrud jf. politirapport og dokumentation for hændelsen i form af voldeligt opbrud af forsvarligt aflåst dør. Det må på baggrund af ovenstående fakta være hævet over enhver tvivl, at der er indtruffet en forsikringsberettiget begivenhed uagtet hvad selskabet måtte mene herefter.

Hvad selskabets opfattelse af forløbet i øvrigt er, er sagen fuldstændig uvedkommende. Sagen på 97.587 omhandler alene kravets opgørelse, som således er det vi vil fokusere på fremadrettet, hvilket vi ligeledes skal bede selskabet om, idet alt andet er behandlet særskilt.

Selskabet påberåber sig, at de har opgjort værdien og kravet korrekt – vel og mærke til trods for, at de ikke forholder sig til konkret fremlagt dokumentation på sagen, som er dem, forelagt allerede i 2019 og derfor vil kræve yderligere rentetilskrivning. Herudover er kravets størrelse nedsat i et omfang, at der aldrig kan være tale om genleveringsrabatter. Her er der ganske enkelt foretaget en fejlfortolket skønsmæssig erstatning på flere smykker. Her må vi bede selskabet jf. udfald på sag 94.206, at opgøre kravet jf. reglerne i vilkåret. At lave skønnet erstatning på mindre end 1/3-del af det oprindelige krav, er ikke at betegne som en realitets behandling af vilkåret og kravet. Det er blot selskabet måde at slå en stor besparelse af beløbet.

Herudover skal selskabet lemfældige gennemgang af opgørelsen påtales. Det fremgår i sagen, at selskabet vælger at erstatte forsikrede for simpelt tyveri 34.700,00 kr., fordi der på sagen bliver udtalt sig om, at dette er dækket. Denne del kan ikke efterfølgende trækkes tilbage og trækkes fra i erstatningen. Beløbet står således ved magt og skal ligeledes udbetales. Det kan ikke trækkes fra i en senere fremlagt opgørelse.

Først og fremmest er der afgivet dækningstilsagn på simpelt tyveri, hvorved minimums dækning udbetales. Denne udbetaling kan ikke efterfølgende trækkes fra og røres ved. Det er et direkte dækningstilsagn fra selskabet, som udbetales til forsikringstager, grundet denne har været udsat for et forhold, som selskabet mener giver anledning til dækning under vilkåret. At selskabet herefter

ter oplyser, at de ikke mente det skulle have været udbetalt, gør ikke selskabet er berettiget til at fratrække beløbet i en senere opgørelse på sagen. Se billede fra opgørelse herunder.

Da selskabet taber Ankenævns sagen 94.206 og således pålægges at realitetsbehandle sagen og derved opføre kravet jf. fremsendte dokumentation og indhentede oplysninger på sagen (sidstnævnte er desværre ikke blevet gjort), da skal selskabet udbetale yderligere 354.732,50 kr. jf. dets opgørelse.

Altså mangler selskabet at udbetale yderligere 34.700,00 kr. med tillæg af renter jf. FAL § 24. Nedenstående udklip er fra selskabets opgørelse i Scalepoint. Den går ikke!

Subtotal:	354.732,50 kr.
Selvrisko:	0,00 kr.
Tidligere erstatning:	- 34.700,00 kr.
Samlet erstatningssum:	320.032,50 kr.

[Klagernes repræsentant] har i lang tid bedt om dokumentation for selskabet har taget kontakt og fået behørig dokumentation fra de personer, som fremgår af sagsmaterialet. Dette er afvist til dags dato – men nu kommer selskabet med ny information! NU har selskabet pludselig haft kontakt til diverse parter og snakket med dem og undersøgt smykkerne og den opgørelse der er udført? I den henseende ser vi gerne fremlagt, hvad der er spurgt ind til og hvad selskabet har undersøgt i denne forbindelse. Os bekendt har selskabet ikke haft kontakt omkring opgørelse af kravet. Hvornår er dette sket, hvad er der konkret spurgt ind til og undersøgt? Hvem er der snakket med?

- *Smykkerne er blevet gennemgået særskilt af selskabets smykkeeksperter, der samtidig har kontaktet de af klager henviste eksterne guldsmede for nærmere specifikation samt værdiansættelse af smykkerne.*

Vi ser gerne dokumentation for ovenstående fremlagt – herudover ser vi gerne dokumentation for, at de af selskabet henviste guldsmede, kan genfremskaffe tilsvarende eller identiske smykker. Det er der ikke noget grundlag for pt.

Herudover skal vi naturligvis sikre, at Ankenævnet ligeledes er indforstået med, at forsikringstager har en forhøjet sum på netop smykker, som netop kvalificerer sagens smykker som omkostnings-tunge. Herunder at selskabet ligeledes har haft folk ude og vurdere dette, hvorfor det forekommer os mærkeligt, at selskabet pludselig ikke kan identificere smykkerne eller anerkende kravet. De har selv set dem?!

Selskabet fremhæver i øvrigt, at opgørelsen af kravet jf. guldsmede listen er opgjort efter indbruddet. Det er korrekt, men det er fotos på sagen ikke. Der er fremlagt behørig dokumentation for forsikringstagers levestandard, som er høj, grundet indkomst gennem en hel levealder. Herudover er der fremlagt dokumentation der opfylder kravet i vilkåret samt FAL § 22. Herunder fotos med datering, certifikater, kvitteringer og ikke mindst konkrete foto af de enkelte smykker.

Det forekommer derfor dybt bekymrende, når selskabet anfægter opgørelse fra guldsmed og forsikringstagers levevilkår. Hvor har selskabet det fra? Selvfølgelig havde forsikrede mulighed for at ligge inde med disse smykker – selskabet har selv anerkendt og godkendt forhøjelse af sum her

på. Det er derfor med stor bekymring vi nu ser et selskab, som gør alt for at komme rundt om sagen og ud af denne på billigste måde.

Sagen skal naturligvis som mange andre sager med smykker, vurderes objektivt og med en tilgang til sagen med åbent sind. Dette fremgår ligeledes i F & P's kodeks for efterforskning, hvorfor det er med stor undren vi oplever selskabet konsekvent, afviser at kigge objektivt på de dokumenter der er dem fremlagt.

Forsikringstager har fremlagt (som gennemgået i tidligere høringssvar) dokumentation i form af certifikater, kvitteringer og fotos, som alt sammen udgør bevis for, at forsikringstager havde de omtalte smykker. Herunder et billede af smykeskrinet, som tydeligt viser effekterne forsikrede lå inde med. Henset til, at guldsmede kunne genkende forsikringsselskabets henvendelse omkring sagen, medgiver i stort omfang og med stor sandsynlighed, at forsikringstager lå inde med disse effekter. Der blev nemlig på opgørelsestidspunktet beskrevet og forklaret, hvilke smykker der var tale om og fremlagt den dokumentation som selskabet ligeledes er kommet i besiddelse af. Det er derfor med stor bekymring, at selskabet er de eneste der ikke mener kravet er retmæssigt.

Vi skal derfor henlede opmærksomheden på, at dokumentation for kravet er fremlagt jf. alle regler og forsikringstager således har løfte sin bevisbyrde for kravet. Selskabet skal varetage kravets opgørelse efter reglerne, men det sker ikke. Man kan næppe plædere for, at et smykke skal skønnes til 1/3 af prisen. Det ligger der flere kendelser på i Ankenævnet, som tydeligt har lagt en rød tråd i deres sager om, at en skønnet erstatning på sager som denne, skal opgøres enkeltvis og med fokus på de smykker som er unika. Dette findes ligeledes i samlingen, hvilket selskabet ikke har taget højde for i dets opgørelse.

Vi må derfor henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at selskabet nedskriver smykkerne skønsmæssigt med langt over halvdelen af dets værdi samt oplyser der ikke findes gyldig dokumentation. Begge oplysninger er direkte imod fakta på sagen, som tydeliggør smykkerne via fotos lang tid forud for tyveriet og ikke mindst samhörighed mellem forsikredes krav og guldsmedens anerkendelse af sagen og dens kendskab til smykkerne. Vi står tilbage med et selskab der ikke agter at betale den erstatning forsikringstager, har retmæssigt krav på. Herunder rentetilskrivning og første udbetaling for simpelt tyveri."

Selskabet har i brev af 10/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som klagers rådgiver skriver i sit svar, omhandlede Nævnets sagsnr. 94.206 alene spørgsmålet omkring dækningsberettigelsen som indbrudstyveri, hvorfor der af samme grund ikke blev taget stilling til en eventuel efterfølgende erstatningsudbetaling, herunder den modtagne dokumentation for kravet. At klagers rådgiver gentagne gange påstår, at selskabet pga. kendelsens udfald skal udbetale erstatning svarende til klagers krav, bevirker dog ikke, at vi dermed har godkendt kravet i dets fulde størrelse. Vi har tværtimod henholdt os til Nævnets kendelse, hvor vi blev bedt om at opgøre erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet fastholder, at vi har opgjort erstatningen ud fra den indsendte dokumentation for kravet. Vi henviser i den forbindelse til vores tidligere høringssvar af 20.12.2021, hvor vi har nærmere redegjort for forløbet, herunder at taksator på baggrund af kendelsen i sagsnr. 94.206 skrev til klager og udbad sig eventuel yderligere dokumentation for kravet inden endelig opgørelse.

Taksator modtog ikke yderligere dokumentation fra klager, hvorfor erstatningen herefter blev opgjort pr. 18.12.2020 med nærmere redegørelse samt opgørelse over forrentningen af erstatningen, jf. bilag 6(2).

Vi bemærker at erstatningen er opgjort ud fra vilkårenes erstatningsregler sammenholdt med den modtagne dokumentation for kravet, jf. gældende rets- og forsikringspraksis, hvorefter kravene til dokumentation skærpes, jo højere krav der fremsættes. På denne baggrund er erstatningen opgjort dels ud fra genleveringspriser og dels ud fra et skøn. Den skønnede erstatning er et udtryk for den sparsomme dokumentation for kravene. Vi gør opmærksom på, at vi i vores opgørelse har lavet en konkret og individuel erstatningsvurdering af hver enkelt genstand/smykke og vi henviser således til vores detaljerede redegørelse for de enkelte punkter i opgørelsen.

4 måneder senere modtog selskabet yderligere dokumentation for 5 af smykkerne, der herefter blev gennemgået, hvorefter der blev udbetalt yderligere erstatning, jf. bilag 9.

På baggrund af ovenstående er vi derfor ikke enig med klagers rådgiver i, at vi ikke skulle have forholdt os konkret til den fremlagte dokumentation i sagen. Dette ses således ved vores nærmere erstatningsopgørelse af 18.12.2019 samt 25.5.2021, jf. bilag 6(2) og 9.

Klagers rådgiver gør ligeledes gældende, at selskabet har valgt at anerkende dækning for simpelt tyveri og på denne baggrund skulle have udbetalt 34.700 kr. i erstatning. Vi er enige i det erstatte beløb på 34.700 kr., hvilket udgør den maksimale dækning for smykker og ting af guld ved tricktyveri. Vi er dog ikke enige i, at der skulle være tale om en erstatning i forbindelse med simpelt tyveri, idet smykker og ting af guld, mv. ikke er dækket ved simpelt tyveri. Samtidig gør vi opmærksom på, at klager ikke havde dækning for tricktyveri på forsikringen, hvorfor der er tale om et beløb pr. kulance til dækning for smykkerne. Vi har naturligvis ikke trukket vores dæknings-tilsagn tilbage som antydnet af klagers rådgiver, men det er korrekt, at den allerede udbetalte erstatning for smykkerne er fratrasket i den samlede erstatningsopgørelse, da klager alene skal erstattes for sit økonomiske tab/det lidte tab, jf. Forsikringsaftalelovens § 39 stk. Vi må således allerede af denne grund afvise at udbetale yderligere 34.700 kr.

Derudover gør klagers rådgiver gældende, at selskabet i forbindelse med kendelsen 94.206 skal udbetale yderligere 354.732,50 kr., dvs. udover de 34.700 kr. Med henvisning til det ovenfor anførte, kan vi ikke tilbyde at betale yderligere 34.700 kr. og samtidig gør vi opmærksom på, at vi med renteberetningen har taget højde for, at erstatningen først er opgjort og udbetalt efter Nævnets kendelse 94.206. Vi har således udbetalt 49.836,58 kr. i renter af samme grund, jf. Forsikringsaftalelovens § 24.

Vi står uforstående overfor klagers rådgivers påstand om, at det skulle være ny information, at selskabet har kontaktet diverse guldsmede i forbindelse med opgørelsen af erstatningen. Dette har netop været et led i værdiansættelsen af smykkerne med afsæt i den indsendte dokumentation. Selskabet har ikke på noget tidspunkt lagt skjul på dette, ligesom vi i øvrigt ikke har haft grund til at lægge skjul på dette. Vi henviser i den forbindelse til vores detaljerede opgørelse over erstatningen, jf. bilag 6(2) og bilag 9, hvor det fremgår, hvad der er lagt vægt på ved vurderingen af hvert enkelt smykke, hvilke guldsmede, der er kontaktet, mv. Såfremt Nævnet har behov for yderligere i den forbindelse, hører vi gerne nærmere.

Dernæst gør klagers rådgiver gældende, at klager har tegnet en forhøjet sum for smykkerne, hvilket i sig selv skulle berettige til en højere erstatning. Selskabet må i den forbindelse bemærke, at forsikringssummens størrelse i sig selv ikke udgør dokumentation for et højt smykkekrav. Der vil stadig gælde de samme krav til bevisbyrde, uanset hvilken sum man er indtegnet for. Vi kan ikke se af vores system, at vi specifikt skulle have været ude og besigtige smykkerne ved tegning af forsikringen tilbage i 2012, men under alle omstændigheder har vi ikke haft mulighed for at gardere os mod eventuelle ændringer i smyksesamlingen, herunder nyanskaffelser, salg, mistede smykker, osv., hvorfor det altid vil bero på den foreliggende dokumentation i den konkrete situation.

Med hensyn til genanskaffelse af smykkerne henviser vi endnu engang klager og dennes rådgiver til erstatningsopgørelsen, herunder de henviste guldsmede, idet det på opgørelsestidspunktet var muligt at genlevere tilsvarende smykker ved de oplyste forhandlere, jf. bilag 10.

Med hensyn til de smykker, der er erstattet ud fra et skøn, kan vi på det foreliggende grundlag ikke tilbyde at genlevere, men klager kan dog vælge at købe smykker for erstatningen. Samtidig er vi som nævnt i vores tidligere hørings svar indstillet på at revurdere den skønnede erstatning, hvis klager indsender yderligere dokumentation for smykkerne, herunder nærmere dokumentation for værdien, vægten, størrelsen, ægtheden, mv.

Klagers rådgiver gør i samme forbindelse endnu engang gældende, at klager har fremlagt billeder for en stor del af smykkerne. Hertil må selskabet endnu engang oplyse, at billeder alene ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da billeder hverken fastslår eller sandsynliggør smykkernes ægthed, værdi, karat, vægt, detaljer, kvalitet, lødighed, ejerskab, mv. Dette er tillige fastslået adskillige gange i praksis. Selskabet har ikke – som anført af klagers rådgiver, anfægtet klagers levevilkår og vi er således enige i, at det er muligt at anskaffe en stor mængde smykker igennem en længere årrække som er tilfældet for klager. Selskabet har som det fremgår af erstatningsopgørelsen ikke afvist at dække nogle af klagers krav, idet vi netop ikke har anfægtet klagers liste med smykker. Dog er de gældende krav om dokumentation stadig gældende for klagers krav og disse gælder således uanset smykkernes historie, anskaffelsestidspunkter, mv.

Ud fra det ovenstående fastholder vi herefter, at vi opgjort erstatningen i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen. Vi har således opgjort erstatningen ud fra den modtagne dokumentation, hvorfor vi ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at kravet overstiger selskabets erstatningsudbetaling, herunder at den udbetalte erstatning ikke svarer til prisen for tilsvarende smykker, mv. På denne baggrund kan vi derfor ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning i sagen, men er som tidligere oplyst, indstillet på at foretage en fornyet vurdering, såfremt klager indsender yderligere dokumentation for smykkerne."

Klagernes repræsentant har i brev af 16/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det er dokumenteret i vor skrivelse samt på sagen, at de fremsendte dokumenter allerede var selskabet i hænde i 2019 – derfor skal der naturligvis tilskrives renter jf. FAL §24, idet selskabet alene i 2021 anerkender denne dokumentation for efterfølgende udbetaler. Det er således ikke nye akter på sagen.

Hvad angår selskabets udbetaling af 34.700 kr., da har selskabet på sagen anerkendt, at kunden jf. deres skadebehandler i selskabet, har rådgivet kunden omkring denne dækning. Dette er årsagen

til beløbet udbetales og sagen herefter afvises, da selskabet ikke finder, at der er sket en dækningsberettiget skade.

Efterfølgende vindes sagen jf. Afgørelsen i Ankenævnet for Forsikring. Selskabet skal således opgøre skaden jf. vilkåret, men nu vælger selskabet ligeledes at fratrække og fjerne tidligere anerkendte erstatning. Det er ikke muligt jf. reglerne omkring dækningstilsagn samt det forhold, at selskabet ikke flere år senere kan komme og kræve udbetalt erstatning retur. Det er derfor imod reglerne og vi skal derfor bede selskabet udbetale de 34.700 kr. + renter jf. FAL § 24, da selskabet uberettiget har trukket beløbet retur.

Hvad angår kontakt til guldsmede, da har selskabet til dato oplyst [klagernes repræsentant], at de ikke har været i kontakt med disse, hvorfor det er nye oplysninger der er tilgået os. Herudover skal det kort nævnes, at den forhøjede smykkesum ikke alene giver anledning til dækning – det ved [klagernes repræsentant] godt – men det er et tydeligt bevis på, at forsikrede ejede store summer af smykker, hvilket selskabet nu bestrider med dets opgørelse heraf. Det er tydeligt for enhver, at selskabet forsøger at komme billigt muligt gennem denne skadesag, velvidende de selv har besigtiget smykkerne ved indtegning i selskabet. Frygtelig tilgang selskabet har til dets kunder, set i lyset af den information kunderne er indtegnet på. Herunder forhøjelse af summer.

Vi henviser herefter til Ankenævnets jurister tager over og vurderer sagen, dens akter og konkrete forhold. Her henset til især rentespørgsmålet, den konkrete dokumentation fra 2019 og de 34.700 kr. som allerede er anerkendt og oplyst dækningstilsagn på tidligt i forløbet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagernes dokumentation – herunder kvitteringer, certifikater og fotos – og opgørelse af kravet. Nævnet har videre modtaget selskabets erstatningsopgørelse af 18/12 2020 og 21/5 2021 samt erstatningsopgørelsen fra Scalepoint.

Af selskabets brev af 11/11 2019 til nævnet i sag 94206 fremgår bl.a.:

"Vi fastholder vores afgørelse

Vi fastholder vores afgørelse i sagen og kan ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning i sagen udover den allerede udbetalte maks. erstatning for tricktyveri, idet det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til erstatningens størrelse."

Af selskabets mail af 30/11 2020 til klagerne fremgår bl.a.:

"Efter ny kendelse hos Ankenævnet for Forsikring, hvor I fik medhold i sagen, vil vi nu opgøre erstatning ud fra jeres tilsendte kravopgørelse og gældende forsikringsvilkår på tyveritidspunktet. Se jeres krav vedhæftet.

Jeg vil dog lige spørge jer, om I har fundet yderligere dokumentation for smykkerne, såsom købsbilag eller certifikater, siden I sendte opgørelsen til os?

Erstatningsopgørelse vil blive sendt til jer i særskilt mail snarest muligt."

Af klagerens repræsentants mail af 7/12 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi er blevet orienteret om, at I har fremsendt forsikringstager spørgsmål til opgørelsen. I bedes fremsende jeres opgørelse på skaden til gennemgang.

Der er tidligere taget stilling til opgørelsen og kravet ved dialog med skadebehandler. Dette er sket ved at gennemgang, da selskabet anerkendte tyveriet og godkendte dokumenterne i form af indsendte fotos, kvitteringer, certifikater og guldsmederklæring. Det må derfor antages, at delen omhandlende dokumentation er accepteret af selskabet. Denne anmodning blev også fremsat i Ankenævns sagen, og selskabet kommenterede ikke dette, hvorfor selskabet ikke kan være uenige i dette. Smykker er således også nævnt og gennemgået med [selskabets medarbejder] på sagen, men uden dette blev påtalt. Kravet blev derfor anerkendt.

Vi ser således frem til modtagelse af opgørelse med tilskrivning af renter jf. FAL § 24."

Af selskabets mail af 25/5 2021 til klagerne fremgår bl.a.:

"Svar vedr. øvrige punkter:

2. Renteberegningen foretages fra 14 dage efter det tidspunkt, hvor vi har fået alle tilstrækkelige oplysninger til at kunne bedømme skaden og opgøre erstatningen, jf. FAL § 24:

Forsikringsaftaleloven § 24

1. § 24

Forsikringsydelsen kan kræves betalt 14 dage efter, at selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse. Er det, forinden endelig opgørelse kan finde sted, givet, at selskabet i alt fald skal betale en del af det krævede beløb, kan denne del forlanges udbetalt efter bestemmelsen i 1. pkt.

1. Stk. 2.

Beløbet forrentes fra det tidspunkt, hvor det kan kræves betalt efter stk. 1

(<https://danskelove.dk/forsikringsaftaleloven/24#1>), med en årlig rente svarende til renten i henhold til rentelovens § 5 (<https://danskelove.dk/renteloven/5>).

Det var den nye låseundersøgelse i sagen, der gjorde, at vi valgte at dække tyveriet efter reglerne om indbrudstyveri og dermed ikke fastholdt vores oprindelige afgørelse i sagen. Vi er derfor berettiget til at beregne renterne fra 14 dage efter modtagelse af låseundersøgelsen. Til trods for dette har vi valgt at dække fra datoen for undersøgelsen, og således ikke først 14 dage efter modtagelsen af låseundersøgelsen.

Vi sender her en opgørelse over renteberegningen:

Ankenævnet for Forsikring

20.

97587

Rentespecifikation

Periode, fra 09-11-2018 til 22-12-2020

Antal dage 775 dage Hovedstol 291.570,50 kr.

Lovgrundlag Forsikringsaftaleloven Rentebeløb i alt 49.836,58 kr.

Renteperiode Antal dage Rente Tillæg Rentebeløb

Fra 09-11-2018

T.o.m. 30-06-2019 181 a0,05 %8,00 %11.639,25 kr.

T.o.m. 31-12-2019 184 a0,05 %8,00 %11.832,17 kr.

T.o.m. 30-06-2020 182 a0,05 %8,00 %11.703,56 kr.

T.o.m. 22-12-2020 175 a0,05 %8,00 %11.253,42 kr.

T.o.m. 31-12-2018 53 a0,05 %8,00 % 3.408,18 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7 Erstatningsopgørelse

7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Danske Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

7.1.1 Sætte genstanden i væsentlig samme stand som for skaden.	Danske Forsikring betaler, hvad det koster at lade genstanden reparere. Ved "væsentlig samme stand" forstås, at genstanden i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for den sikrede som før skaden. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50% af nyværdien på skadestidspunktet, skal Danske Forsikring opføre erstatningen efter punkt 7.1.3 eller 7.1.4, medmindre forsikringstageren ønsker reparation.
7.1.2 Godtgøre værdiforringelsen for beskadigede genstande.	Værdiforringelsen udregnes som genstandens værdi uden skade minus genstandens værdi med skade. Efter omstændighederne kan der blive tale om både reparation og erstatning for værdiforringelse, hvis genstanden efter reparation er blevet mindre værd. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50% af nyværdien på skadestidspunktet, skal Danske Forsikring opføre erstatningen efter punkt 7.1.3 eller 7.1.4, medmindre forsikringstageren ønsker reparation.
7.1.3 Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede. For genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadestidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.	Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, d.v.s. genstande som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande. Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos den leverandør, Danske Forsikring har anvist. For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle, kan Danske Forsikring erstatte med brugte identiske genstande: – Guld- og sølvvarer – Smykker, som er købt som brugte – Porcelæn, inkl. platter – Lamper – Glasvarer Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos en leverandør, Danske Forsikring har anvist.

...

7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant.	For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end 2 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande. For genstande, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat for skaden. Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er Danske Forsikring ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, det er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.
--	---

...

7.6 Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

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

Nævnet udtaler:

Sagen har tidligere været behandlet under sagsnummer 92063 og 94206. Afgørelsen i sag 94206 trådte i stedet for afgørelsen i sag 92063. Den 18/11 2020 blev der afsagt kendelsen i sag 94206, hvor nævnets flertal fandt, at klagerne havde bevist, at der havde været anvendt en bankenøgle på låsen i døren. Flertallet fandt, at smykkerne var blevet stjålet ved et indbrudstyveri, og at selskabet derfor skulle genoptage sagsbehandlingen og opføre erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet anerkendte herefter forsikringsbegivenheden som indbrudstyveri og har opgjort erstatningen for smykkerne til 354.732,50 kr. Selskabet har endvidere udbetalt renter på i alt 49.836,58 kr., jf. forsikringsaftalelovens § 24.

Nærværende tvist omhandler erstatningsopgørelsen, idet klagerne ønsker dækning af det fulde krav på 515.798 kr. med tillæg af renter, jf. forsikringsaftalelovens § 24. Klagerne har som dokumentation for kravet fremlagt certifikater, kvitteringer, en smykkevurdering og fotos. Klagerne har anført, at selskabet godkendte dokumentationen, allerede inden sag 94206 blev indbragt for nævnet. Derudover har det ikke været muligt at fremlægge kvitteringer eller certifikater for arvestykkerne. Klagerne har gjort opmærksom på, at de har tegnet en forsikring med en forhøjet dækning for særlige private værdigenstande. Klagerne har videre anført, at selskabet ikke nærmere har redegjort for opgørelsen af kravet, herunder om genlevering faktisk vil være muligt, og at selskabet ikke har foretaget en egentlig undersøgelse af de oplysninger, der har været tilgængelige i sagen.

Selskabet har fastholdt, at klagerne ikke er berettiget til yderligere erstatning. Selskabet har erstattet samtlige smykker på klagernes liste, og der blev alene foretaget en skønsmæssig erstatning for 10 smykker. Selskabet har anført, at klagerne ikke har løftet bevisbyrden for, at kravet overstiger selskabets erstatningsudbetaling, idet klagerne skal sandsynliggøre omfanget, ægtheden, lødigheden, værdien mv. Selskabet har uagtet den mangelfulde dokumentation lagt klagernes oplysninger og beskrivelser til grund og på denne baggrund opgjort erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at det allerede ved sag 94206 gjorde gældende, at det ikke havde taget stilling til erstatningens størrelse og således taget forbehold for denne. Selskabet har oplyst, at det er indstillet på at revurdere erstatningen, hvis klagerne indsender yderligere dokumentation for smykkerne.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klagerne, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af deres krav. Princippet fremgår tillige af forsikringsbetingelsernes punkt 7.6. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi.

Genstande erstattet med genleveringspriser

Selskabet har opgjort erstatningen for flere af de stjålne smykker, herunder punkterne 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 18, 19, 20 23, 27, 29 og 30, til genleveringspriser, hvilket betyder, at der er tale om priser, hvor erstatningen er fratrasket en eventuel genleveringsrabat. Selskabet har henvist til forsikringsbetingelsernes punkt 7.1.3 og 7.1.4, hvoraf det fremgår, at hvis man ikke ønsker genlevering, udbetaler selskabet det beløb, som det kunne have genleveret til.

Nævnet bemærker, at selskabets fradrag af en genleveringsrabat forudsætter, at genlevering faktisk kan finde sted hos en af selskabet anvist forhandler, og at genleveringen kan ske til de opgjorte priser, som selskabet har lagt til grund for erstatningsudmålingen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er anledning til at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne giver selskabet adgang til at genlevere, og at selskabet kan udbetale det beløb, som selskabet kunne have genleveret til, såfremt klagerne ikke ønsker genlevering.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet i fornøden grad har dokumenteret, at det er muligt gennem ScalePoint at genlevere identiske smykker svarende til de stjålne. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på selskabets erstatningsopgørelse af 18/12 2020, hvor selskabet har gennemgået hvert punkt, og at selskabet ud fra de respektive genleveringserstatninger har henvist til de forhandlere, hvor det på opgørelsestidspunktet var muligt at genlevere identiske smykker.

Genstande erstattet skønsmæssigt

Selskabet har erstattet smykkerne i punkterne 2, 3, 13, 14, 25, 28, 32, 36, 37 og 38 skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation for kravet.

Ankenævnet for Forsikring

24.

97587

Efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt. Nævnet finder videre, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerne kun i begrænset omfang har fremlagt kvitteringer, certifikater eller lignende dokumentation for de stjålne genstande. Nævnet bemærker, at fotos kan udgøre relevant dokumentation, men at fotos ikke nødvendigvis dokumenterer smykkernes ægthed, værdi og karat mv.

Nævnet har også lagt vægt på, at den fremlagte erklæring fra en guldsmed er udfærdiget efter tyveriet, og at guldsmeden ikke har set smykkerne, idet det fremgår, at vurderingen er foretaget fra billeder og kvitteringer.

Nævnet har videre lagt vægt på selskabets erstatningsopgørelser, hvor hvert enkelt smykke gennemgås, og at selskabet har oplyst, at smykkerne blev gennemgået særskilt af selskabets smykkeeksperter.

Nævnet bemærker, at selskabet for de øvrige punkter har imødekommet klagerens krav fuldt ud.

Kulanceerstatning

Det fremgår af sagens oplysninger, at selskabet initialt behandlede forsikringsbegivenheden som et simpelt tyveri, og at selskabet tilbød en kulanceerstatning på 34.700 kr.

Klagerne er utilfredse med, at selskabet har fratrasket de 34.700 kr. i den efterfølgende erstatningsopgørelse, idet selskabet har givet dækningstilsagn på beløbet. Derfor har klagerne fremsat krav om yderligere udbetaling af 34.700 kr. med tillæg af renter, jf. forsikringsaftalelovens §

24.

Ankenævnet for Forsikring

25.

97587

Selskabet har anført, at det ikke har trukket dækningstilsagnet tilbage, men at selskabet har modregnet den allerede udbetalte erstatning for smykkerne i den samlede erstatningsopgørelse, idet klagerne alene skal have erstattet deres økonomiske tab, jf. forsikringsaftalelovens § 39. Selskabet har derfor afvist at udbetale yderligere 34.700 kr. Selskabet har oplyst, at det ikke har betalt renter af den oprindelige kulanceerstatning på 34.700 kr., der blev udbetalt den 15/2 2018 efter modtagelsen af de oplysninger, der var nødvendige til bedømmelse af forsikringsbevisenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fratrasket den allerede udbetalte erstatning på 34.700 kr. i den samlede erstatningsopgørelse.

Nævnet har lagt vægt på forsikringsaftalelovens § 39, hvoraf det fremgår, at "selskabet er, selv om andet er aftalt, ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning".

Renter

Klagerne er utilfredse med selskabets beregning af renter. Selskabet har betalt renter for perioden 9/11 2018 til 22/12 2020 for erstatningsbeløbet på 291.570,50 kr. Selskabet har anført, at det har beregnet renter fra modtagelsen af den låseundersøgelse, der ændrede sagens udfald, således at sagen ikke længere var omfattet af reglerne om simpelt tyveri. Selskabet har oplyst, at klagerne den 9/4 2021 har fremsendt yderligere dokumentation, og at selskabet herefter den 21/5 2021 har tilkendt klagerne yderligere 28.462 kr. Selskabet har afvist at betale renter af dette beløb, da der er tale om ny dokumentation, der ikke tidligere har været indsendt af klagerne.

Af forsikringsaftalelovens § 24, stk. 1, 1. punktum, fremgår det, at "forsikringsydelsen kan kræves

Ankenævnet for Forsikring

26.

97587

betalt 14 dage efter, at selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale renter fra et tidligere tidspunkt af erstatningsbeløbet på 291.570,50 kr., idet renteberegningen fra det tidspunkt, som selskabet har anerkendt, findes at være i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at selskabet har godtgjort, at låseundersøgelsen af 6/11 2020 fremkom med nye faktuelle oplysninger, som var afgørende for at fastslå, at der var tale om et indbrudstyveri. Nævnet henviser til sag 94206.

Nævnet bemærker, at nævnet i sag 92063 ikke kunne kritisere, at selskabet havde behandlet tyveriet som simpelt tyveri, og at nævnet lagde vægt på den af selskabet fremlagte erklæring fra låsesmeden.

For så vidt angår den yderligere erstatning på 28.462 kr. finder nævnet, at selskabet skal betale renter fra den 23/4 2021 og frem til udbetalingen, hvilket er 14 dage efter modtagelsen af klagerens dokumentation den 9/4 2021.

Det, som klagerne i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

27.

97587

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerne er berettiget til renter beregnet fra den 23/4 2021 af erstatningsbeløbet på 28.462 kr. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen med henblik på at opgøre og udbetale det resterende rentebeløb.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen