

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. juni 2022 blev i sag nr. 97974:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S  
Jernbanevej 65  
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema og brev af 7/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"**

At få genfremstillet smykkesættet så det stemmer så nøje overens med originalerne som muligt. Vi har fået tilbud på fra to andre guldsmede på genfremstilling, se vedlagte bilag. Priserne der oplyses for genfremstillingen, ligger langt over den pris [guldsmeden] forlangte for genfremstillingen uanset der er to år mellem priserne. [Guldsmeden] har tilsyneladende undervurderet arbejdet og leveret varen til den oplyste pris og ikke til specifikationerne.

**Kort gennemgang af sagsforløbet**

Ved et indbrud i marts måned 2019 i vort daværende hus på ... blev vi lænset for en stor samling smykker dels arvestykker dels indkøbt i [lande] og Danmark.

På grundlag af fotos blev der udarbejdet en beskrivende mængdefortegnelse, GF Forsikring valgte at benytte [smykkebutik] til at vurdere og prissætte smykkerne.

Vurderingen var på nogle punkter undervurderet eksempelvis 'Fatimas hånd', [smykkebutikkens] vurdering 690 kr. blev dog senere revideret til 8500 kr. og på andre overvurderet idet der på [smykkebutikkens] vurderingsliste havde sneget sig to smykker ind som vi ikke kendte.

Vedrørende 'Fatimas hånd', er det værd at bemærke at vi havde tre eksemplarer, to ens lille udgave og en større udgave. Hver af vore to [børn] havde fået den lille udgave og det var altså kun den store der var hos os, som forsvandt. **Se Bilag 111** hvor alle tre kan ses.

# Ankenævnet for Forsikring

2.

97974

Selvom den stjålne udgave er større end den der blev vurderet af [guldsmid 2] se **bilag 107** fik vi kun erstatning for værdien af den lille udgave af 'Fatimas hånd'.

Et smykkesæt til en særlig begivenhed i 1993, fremstillet efter ordre og tegninger hos [guldsmid 3] forsvandt ligeledes.

Smykkesættet var fremstillet i 14 karat guld og bestod af et collier med kæde, en fingerring, og et sæt ørestikker. GF Forsikring forlangte dokumentation og eller anden sandsynliggørelse for værdien af det stjålne fik vi fremskaffet arbejdsgrundlaget af den håndværker og kunstner der i sin tid arbejdede for [guldsmid 3] med fremstillede smykkesættet.

Af tegningerne fremgår vægten er på mellem 15-17 g og at delene har tykkelse, der angiver at delene er støbt se **bilag 200 og 201**.

Det er genfremstillingen af disse smykker der er anledning til uoverensstemmelserne.

GF Forsikring tilbød at vi kunne lade smykkerne genfremstille hos [guldsmid 3]. Af forskellige årsager var det ikke en mulighed længere.

GF Forsikring anbefalede så en af deres samarbejdspartnere [guldsmid 1] der havde oplyst at kunne genfremstille smykkerne nærmest identisk. GF Forsikring oplyste videre at smykkerne blev erstattet med genfremstillingsprisen eksklusiv den rabat GF Forsikring opnår ved genfremstillingen?

Den 5. september 2019 oplyser GF Forsikring i en e-mail med reference til [guldsmid 3], 'hvis der opstår problemer og/eller prisen er højere efterfølgende, så dækker vi (GF Forsikring) differencen'. Underforstået naturligvis at det drejer sig om genfremstillingen af smykkesættet se **bilag A1**. Desuden oplyses det at GF Forsikring får rabat på genfremstillingen.

Med de forudsætninger og på det grundlag vælger vi så genfremstillingen af smykkesættet hos [guldsmid 1].

Til brug for genfremstilling af smykkesættet fik [guldsmid 1] udleveret tegninger og foto af smykkesættet, som vedlagte **bilag 200 og 201**. På fotoet er smykkerne nummereret 16 for colliet med kæde, 17 for ørestikkerne og 24 for fingerringen. Tegningerne er ikke helt målfast men svarer næsten til målforholdet 1: 1. Vedrørende målforhold se senere.

Før genfremstillingen af smykkerne havde vi møde med [guldsmid 1] vedrørende en lille modifikation af vinklen mellem dråberne på colliet. [Guldsmid 1] havde ikke spørgsmål eller kommentarer til arbejdsgrundlaget og vi måtte derfor anse at de tegninger af smykkerne, som blev leveret, var grundlag nok til acceptabel genfremstilling, samt vort ønske om en mindre vinkel mellem dråberne i colliet.

På et tidspunkt under fremstillingen af smykkerne blev vi præsenteret for modeller, der så tilforladelige ud og vi accepterede den ændret vinkel mellem dråberne på colliet, som på forhånd var aftalt, som den eneste ændring i forhold til det originale design. **Vi aftalte ikke at vægten skulle reduceres med mellem 3,4 til 5,4 gram, vi aftalte heller ikke at 'dråberne' skulle udføres af pla-**

**der og ikke være støbt og vi aftalte heller ikke at 'dråberne' i ørestikkerne og i colliet skulle være mindre.**

Den 8. januar 2020 blev vi præsenteret for det færdige smyksesæt, som vi først nægtede at modtage fordi det langt fra lignede det foreliggende grundlag se **bilag A4**. Vi bad derfor om at få vejet sættet der vejede 11,6 gram langt under det på tegningerne angivne 15 til 17 gram. Da vi bad om begrundelse for den ændring blev stemningen ubehagelig, da en ukendt herre kom frem fra baglokalet og deltog i samtalen. Vi valgte derfor at fortrække, desværre tog vi smyksesættet med.

For at vise og bevise at [guldsmed 1's] ikke matcher arbejdsgrundlaget har jeg ved hjælp af fotografier og kendt smykses størrelse kunne bestemme det originale smyksesæts dimensioner med stor nøjagtighed.

## **Vedlagte bilagene 101 til 114.**

De første to bilag er mit brev med bevismaterialet på at smyksesættet er fremstillet for småt. Brevet er aldrig blevet besvaret og måske heller ikke forstået derfor nedslående gentagelse med mere præcis henvisning til billederne.

Til støtte for min klage er [guldsmed 1's] kopier valideret af samme person/firma, som validerede 'den lille' udgave af Fatimas Hånd, se vedlagte **bilag 104, 105 og 106**.

Valideringen af smykkerne lyder på 11.250,00 kr. [Guldsmed 1] fik 24.445,00 kr. for genfremstillingen minus GF Forsikrings rabat på mindst 30 %.

Ved at sammenligne et kendt smykke, Fatimas Hånd i lille udgave med Hatimas Hånd i stor udgave på samme billede, bilag 111, får man dimensionerne på den store udgave af Hånden. Med de mål kan man bestemme dimensionerne på de originale smykke med en tilnærmet god præcision på billedet, hvor smykkerne optræder på samme billede som følger:

Fatimas Hånd lille udgave reelle mål, længde= 5,5 cm, bredde= 4,3 cm, fremgår af billederne **bilag 107,108,109 og 110**,

Fatimas Hånd stor og lille udgave, sammenligning fremgår af billede (Bilag A) **Bilag 111**.

Lille Hånd længde= 5,5 cm, bredde= 4,3 cm målt på smykket.

Lille Hånd længde= 4,3 cm, bredde= 3,4 cm målt på smykket på **Bilag 111**.

Størrelsesforhold på længde  $5,5/4,3 = 1,28$

Størrelsesforhold på længde  $4,3/3,4 = 1,26$

(Der anvendes en gennemsnitlig værdi på 1,27)

Mål i cm på (Bilag A) **bilag 111**  $\times 1,27 =$  virkeligt mål i cm.

Stor Hånd længde= 4,9 cm, bredde= 3,6 cm målt på (Bilag A) bilag 111.

**Stor Hånd virkeligt mål, længde=  $4,9 \times 1,27 = 6,2$  cm.**

**Stor Hånd virkeligt mål, bredde=  $3,6 \times 1,27 = 4,6$  cm.**

## **Sammenligning:**

Fatimas Hånd stor sammen med det originale smyksesæt collier, ørestikker og fingerring, billede ... **bilag 112**.

Fatimas Hånd stor, bredde virkeligt mål= 4,6 cm, bredde= 4,8 cm målt på (Bilag B) se bilag 112, dvs. at mål på (Bilag B) **se bilag 112 skal ganges med forholdet  $4,6/4,8 = 0,96$**  således får det virkeligt mål.

De virkelige mål af de originale smykker fås ved at måle på Bilag A se **bilag 112** og gange værdierne med faktoren 0,96. **Og således findes målene på de originale smykker:**

Ørestikkerne længde=  $2,7 \text{ cm} \times 0,96 = 2,6 \text{ cm}$ , bredde  $0,9 \times 0,96 = 0,85 \text{ cm}$ .  
Collier længde=  $6,6 \text{ cm} \times 0,96 = 6,3 \text{ cm}$ , vinklen mellem "dråberne" ca. 180 grader.  
Dråbernes længde=  $3,6 \text{ cm} \times 0,96 = 3,5 \text{ cm}$ .  
Collier bredde=  $1,1 \text{ cm} \times 0,96 = 1,1$ .

På billederne bilag 113 og 114 af [guldsmed 1's] kopier, hvor målene kan tages og sammenlignes med de originale smykker, fremgår forskellen mellem de originale smykker og kopierne meget markant og ikke i [guldsmed 1's] favør.

Ørestikkerne længde = 1,6 cm, mod originalens 2,6 cm. Bredde = 0,6 cm, mod originalens 0,85 cm  
Collier længde= 4,0 cm, vinklen mellem 'dråberne' ca. 110 grader, længde ved 180 grader ca. 4,6 cm, mod originalen 6,3 cm  
Dråbernes længde = 2,5 cm, mod originalens 3,5 cm.  
Collier bredde = 1 cm, mod originalens 1,1 cm.

Forskellen i kvalitet i håndværksmæssig udførelse er ligeledes markant, [guldsmed 1's] udgave er fremstillet i 1 mm tynde plader og ikke som originalerne støbt. Den manglende mængde guld på 3,4 til 5,4 gram er muligvis forsvundet sammen med de manglende mål på kopierne.

På foranledning af GF Forsikrings forslag har jeg fået alternative overslag/tilbud på genfremstillingen af smykesættet hos andre guldsmede. **Se bilag 300 og 301.**

Selvom priserne er af nyere dato vil en tilbage kalkyle vise at [guldsmed 1's] pris på genfremstillingen er underbudgetteret.

Jeg finder at ovenstående burde være tilstrækkelig til at vise manglerne ved [guldsmed 1's] kopier og GF Forsikring's behandling af sagen.

Sagen har nu kørt i lang tid, fordi den strandede hos GF Forsikring i mange måneder 6-7 stykker.

Korrespondancen er meget omfattende og går mest på at både GF Forsikring og [guldsmed 1], mener at der ikke er begået fejl fra deres side. Derfor er den meget omfattende korrespondance udeladt."

Selskabet har i brev af 1/4 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

**"Sagsfremstilling**

Klager anmeldte den 26.03.2019 telefonisk, at der havde været indbrud på klagers hjemmeadresse.

Klager blev af selskabet bedt om at indsende sit krav samt dokumentation på de stjålne smykker. Da klager ikke var bekendt med værdien af de stjålne smykker, foreslog sagsbehandleren at smykkerne blev vurderet af en guldsmed, og idet klager ikke havde præference til en guldsmed, henviste sagsbehandler til en guldsmed – [smykkebutik] – gennem Scalepoint.

Den første vurdering fra [smykkebutikken] modtog selskabet den 24.04.2019. Guldsmeden hos [smykkebutikken] vurderede udelukkende smyksesættet på baggrund af billeder (bilag 1).

Sagen blev overgivet til selskabets taksator, som opgjorde erstatningen på baggrund af [smykkebutikken] vurdering samt den indsendte dokumentation.

Den nuværende tvist drejer sig **udelukkende** om, at klager ikke er tilfreds med det smyksesæt, som [guldsmed 1] har genfremstillet ud fra et billede (bilag 1). Erstatning for de øvrige smykker blev erstattet i overensstemmelse med klager.

Smyksesættet blev iflg. klager fremstillet i 1993 af [guldsmed 3] i forbindelse med deres sølvbryllup.

Klager kontaktede derfor [guldsmed 3] den 30. juni 2019.

Ud fra billedet af smyksesættet (bilag 1) tegnede [guldsmed 3] en ny skitse af smyksesættet, angav vægt, karat samt genfremstillingspris (bilag 2). [Guldsmed 3's] pris lød på kr. 22.625.

Klager ønskede at få smyksesættet fra 1993 genfremstillet, men ønskede **ikke** at [guldsmed 3] skulle forestå genfremstilling af smyksesættet, idet klager ikke var helt tilfreds med deres fremstilling tilbage i 1993.

Selskabets taksator forespurgte derfor den anerkendte [guldsmed 1], som var en samarbejdspartner til Scalepoint, om de havde mulighed for at genfremstille smyksesættet og til hvilken pris. Billedet af smyksesættet blev sendt til [guldsmed 1].

Klager tog til [guldsmed 1] med arbejdstegningen fra [guldsmed 3] som de havde skitseret den 30. juni 2019.

[Guldsmed 1] afgav den 27. september 2019 en genfremstillingspris på kr. 24.445.

Forinden havde klager sendt et brev til selskabets taksator, hvori han ønskede en mindre ændring i udførelsen af halssmykket (bilag 3).

Taksator sendte en mail til klager den 30. september 2019 og gav ham følgende valgmuligheder vedrørende smyksesættet fra 1993:

*Hej [klageren]*

*Tak for samtalen tidligere i dag.*

*Jeg har talt med [guldsmed 1] om genfremstillingsbeløbet og I har følgende løsninger.*

*1. Erstatning jf. prisen fra [guldsmid 3] i alt kr. 22. 625 (såfremt prisen afgivet den 30. juli holder) og så kan I aftale genfremstilling med guldsmiden, vi har desværre ikke samarbejde med [guldsmid 3].*

*Det giver en yderligere erstatning på kr. 4.718,75 på nuværende tidspunkt.*

*2. Genfremstilling af smykkerne af [guldsmid 1]. Prisen er højere hos [guldsmid 1] og der tages forbehold for, at smykkerne ikke med sikkerhed er 100% identiske.*

*Jeg afventer jeres tilbagemelding.*

Taksator havde telefoniske kontakt med klager den 02. oktober 2019 hvor klager meddelte, [guldsmid 1] skulle stå for genfremstilling af smyksesættet.

Selskabet modtog faktura fra [guldsmid 1] den 15.10.2019 for genfremstilling af smyksesættet. Det skal hertil nævnes, at selskabet ikke får rabat på specialopgaver, hvorfor selskabet har betalt det fulde beløb.

Klager kontaktede taksator den 8. januar 2020, da han ikke var tilfreds med smyksesættet, idet han mente, at smyksesættet fra [guldsmid 1] vejede meget mindre, end det der var stjålet. Klager bad i en mail af den 22.01.2020 selskabet om at udbetale kr. 22.625 til ham (bilag 4).

Taksator bad [guldsmid 1's] kommenterer på klagers utilfredshed over smyksesættet, hvilket selskabet modtog den 24. januar 2020. I redegørelsen fra [guldsmid 1] (bilag 5) står bl.a.:

*Kunden kom ind med et sløret billede og nogen arbejdstegninger fra den oprindelige guldsmid.*

*Vi lavede et nyt udkast som kunderne, dog med en ændring da det oprindelige ikke lå pænt. Kunderne accepterede vores udkast og vi fik go på opgaven. iflg. aftale med kunden fremstiller vi smykkerne. De færdige smykker vejer tilsammen ca. 12 gr.*

*Desuden har de været inde løbende, kommunikeret med vores guldsmid og acceptere dele af smykkerne, inden vi lavede det hele færdigt, derfor er vi noget forbløffede over kundens forkastelse af hele opgaven.*

Klager mente, at [guldsmid 1] var valgt på vores foranledning og han ønskede at få udbetalt erstatning svarende til det beløb, som [guldsmid 3] skulle have for genfremstilling.

Taksator havde tidligere forklaret klager, at selskabet ingen præference havde, om han valgte [guldsmid 3], [guldsmid 1] eller ønskede at få en kontanterstatning, idet selskabet ikke kunne opnå rabat på specialopgaver fra [guldsmid 1]. Derudover var klager også gjort bekendt med, at [guldsmid 1] tog forbehold for, at smykkerne ikke med sikkerhed er 100% identiske.

Klager valgte alligevel, at [guldsmid 1] skulle forestå genfremstilling af smyksesættet.

Klager fik den 22. juli 2020 smyksesættet fra [guldsmid 1] vurderet hos [guldsmid 2] (bilag 6+6A). Taksator tog efterfølgende kontakt til [guldsmid 2], som ikke kunne huske sagen. Taksator oplyste vurderingspriserne fra 22. juli 2020, hvortil [guldsmid 2] forklarede, at han formodede, at smyk-

kerne var vurderet på baggrund af gram/guldprisen, idet prisen alene for en BNH guldkæde 42 cm stort set svarede til hans vurderingspris for collien.

[Guldsmed 2] oplyste også, at hvis der var tale om et specialfremstillet smykkesæt, skulle der til lægges pris for udarbejdelse af skitser, forarbejdning samt tidsforbrug med kunden, hvilket ikke var med i den vurderingspris, som han havde oplyst klager.

I en mail til selskabet af den 27. marts 2021 (bilag 7) informerede klager, at han nu havde fået genfremstillet smykkerne af den guldsmed, som i sin tid havde fremstillet det stjålne smykkesæt. I mailen var vedhæftet en vurdering fra en anden guldsmed – [guldsmed 4].

Selskabet bemærkede, at det af vurderingspapiret fra [guldsmed 4] fremgik, at smykkesættet – som klager påstod var blevet genfremstillet – var stemplet med 'H Gr' (bilag 8).

"H Gr" står for Hugo Grün, som var sølvsmed fra 1918 til 1985. Hugo Grün brugte mesterstemplet 'H Gr' frem til 1985. Stemplet er naturligvis ikke benyttet siden 1985.

Adspurgt bekræfter [guldsmed 4], at han så smykkesættet, og det var stemplet med 'H Gr' for Hugo Grün.

Det smykkesæt, som klager lod vurdere hos [guldsmed 4], og som ligner det stjålne smykkesæt, kan derfor IKKE være fremstillet i 2021 – hvilket [guldsmed 4] bekræftede.

Selskabets stiller sig naturligvis meget uforstående over for klagers oplysninger om genfremstilling af smykket, idet medlemmet fremsendte vurdering, ikke omhandler et genfremstillet smykke, men et smykke fra før 1985. Idet klager i øvrigt ikke har svaret på selskabets mail af 7. maj 2021 (bilag 9), hvor selskabet har anmodet klager om at give oplysninger om guldsmeden, må vi kunne lægge til grund at klagerens oplysning i mail af 27. marts 2021 (bilag 7) om genfremstilling af smykket, ikke er korrekt.

## **Selskabets begrundelse for afvisning**

Selskabet er af den klare opfattelse, at sagen er en reklamations sag mellem klager og [guldsmed 1], idet klager ikke er tilfreds med det arbejde, som [guldsmed 1] har udført.

Selskabet har ikke været med i processen vedrørende genfremstilling eller ændringen af smykkesætte, men udelukkende foranlediget kontakten til [guldsmed 1], idet klager ikke ønskede at benytte tidligere guldsmed [guldsmed 3] eller ønskede at få en kontanterstatning.

Selskabet har flere gange henvist klager til at tage kontakt til [guldsmed 1].

Derudover mener selskabet at:

- Klager ikke har dokumenteret vægt mm på det stjålne smykkesæt.
- Vægt af smykkesættet fra 1993 blev først angivet på ny skitse den 30. juni 2019.
- [Guldsmed 1] havde kun et uskarpt billede af smykkesættet, samt en skitse med vægt/vurdering påført 26 år efter fremstillingen i 1993.
- Klager valgte selv, at det var [guldsmed 1] som skulle fremstille smykkesættet.
- Klager var bekendt med [guldsmed 1's] forbehold for, at smykkerne ikke med 100% sikkerhed blev identiske med de stjålne smykker.
- Klager var hos [guldsmed 1] flere gange for tilretning af smykket
- Klager accepterede smykkerne, inden guldsmeden lavede alle smykkerne helt færdig.
- Selskabets medvirken var alene at betale fakturaen til [guldsmed 1].

# Ankenævnet for Forsikring

8.

97974

- Selskabet har opfyldt sin erstatningspligt ved at få genleveret – efter klagers eget ønske og ændringer – smykkesættet, som i al væsentlighed svarer til det stjålne smykkesæt

## Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse,

- at selskabet ikke har bedt klager om at benytte [guldsmed 1].
- at klager selv har valgt guldsmed – og været med i hele fremstillingsprocessen sammen med [guldsmed 1].
- at klager ikke har dokumentation på vægten af smykkesættet, som blev fremstillet i 1993.
- at ny vurdering fra 2022 fra nu 5. guldsmed ikke er relevant i denne sag
- at det er en reklamationssag mellem klager og [guldsmed 1]."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 5/4 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg har ikke yderligere kommentarer til sagen. Den tilsendte dokumentation på fejllleverancen taler jo for sig selv."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af dokument fra guldsmed 3 fremgår bl.a.:

"[Navn og telefonnummer guldsmed 3]  
Øringer 4100,- + moms  
Vedhæng 6000,- + moms  
Ring 5000,- + moms  
Vægt 15-17 gram  
14 K  
30/7 2019."

Af kvittering af 9/2 2022 for et sølvvedhæng fremgår med håndskrift:

"3 smykker af 14 k guld  
- Fingerring  
- Vedhæng m. kæde  
- Ørestikker  
Pris 55.000, -  
Rabat: 20 %  
Tilbud 44.00, -  
Opdateret pris 9. feb 2022  
60.450, -  
- 20 %  
48.360, - "

Af klagerens brev af 4/9 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Før genfremstillingen af guldsmykkerne med de nye numre 80, 81 og 88 påbegyndes, ønsker vi kontakt til den guldsmed, som GF har valgt, for at sikre at smykkerne vil blive fremstillet så nøjagtigt som muligt med tilfredsstillende lighed og kvalitet.



# Ankenævnet for Forsikring

9.

97974

Desuden ønskes der en mindre ændring i udførelsen af halssmykket."

Af selskabets e-mail af 5/9 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Guldsmeden havde noteret de 2 punkter som tidligere var aftalt slettet, dem har jeg fjernet straks.

Guldsmeden som har forelagt muligheden for at kunne genfremstille smykkerne under nummer 80,81 og 88 er [navn og adresse på guldsmed 1] og de kan kontaktes på telefonnummer ... Hvis der opstår problemer og/eller prisen er højere efterfølgende, så dækker vi differencen."

Af e-mail af 30/9 2019 fra selskabets taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen tidligere i dag. Jeg har talt med [guldsmed 1] om genfremstillingsbeløbet og I har følgende løsninger.

1. Erstatning jf. prisen fra [guldsmed 3] i alt kr. 22. 625 (såfremt prisen afgivet den 30. juli holder) og så kan I aftale genfremstilling med guldsmeden, vi har desværre ikke samarbejde med [guldsmed 3]

Det giver en yderligere erstatning på kr. 4.718,75 på nuværende tidspunkt.

2. Genfremstilling af smykkerne af [guldsmed 1]. Prisen er højere hos [guldsmed 1] og der tages forbehold for, at smykkerne ikke med sikkerhed er 100% identiske. Jeg afventer jeres tilbagemelding."

Af e-mail af 24/1 2020 fra guldsmed 1 fremgår bl.a.:

"Historikken er flg.

Kunden kom ind med et sløret billede og nogen arbejdstegninger fra den oprindelige guldsmed.

Vi lavede et nyt udkast som kunderne, dog med en ændring da det oprindelige ikke lå pænt. Kunderne accepterede vores udkast og vi fik go på opgaven.

På arbejdstegningerne var der angivet en ca. vægt på 15-17 gr. men ikke nogen tykkelse på den plade der er anvendt, derfor kan de 15-17 gr. kun være en anslået vægt og ikke et udtryk for den færdige vægt!

Der var også lidt forskellige udkast af enkelte af smykkerne, nogen af dem er i alt for stort størrelsesforhold.

iflg. aftale med kunden fremstiller vi smykkerne. De færdige smykker vejer tilsammen ca. 12 gr.

Desuden har de været inde løbende, kommunikeret med vores guldsmed og acceptere dele af smykkerne, inden vi lavede det hele færdigt, derfor er vi noget forbløffede over kundens forkastelse af hele opgaven.

Skulle vi have anvendt tykkere plade ville bl.a. øreringene, være blevet markant tungere og måske ikke så behagelige at bære.

# Ankenævnet for Forsikring

10.

97974

Hustruen til forsikringstageren var umiddelbart meget tilfreds med designet, men forsikringstager hæftede sig meget i at sættet ikke vejede det der var angivet på tegningen og ville have os til at lave det hele om."

Af vurdering af 22/7 2020 af de genfremstillede smykker fra guldsmed 2 fremgår bl.a.:

"Model: guldring  
Løddighed: 585  
Designer: [guldsmed 1]  
...  
Vægt: 3,0 gr.  
Genanskaffelse: 3.100 kr.  
...  
Model: Guldørestikker  
Løddighed: 585  
Designer: [guldsmed 1]  
...  
Vægt: 2,2 gr.  
Genanskaffelse; 2.350 kr.  
...  
Model: Guldcollie  
Løddighed: 585  
Designer: [guldsmed 1]  
...  
Vægt: 6,4 gr.  
Genanskaffelse: 5.800 kr."

Af vurderingspapir af 24/3 2021 af guldsmed 4 fremgår bl.a.:

"14 kt collier, vægt 10,76 gr, total længde 47 cm, navnestempel 'H GR' på vedhæng og 'AKT' på kæden.  
Vurderingspris: ca. 10.800 DKK  
  
14 kt ring, vægt 7,62 gr, str. 55, navnestempel 'H GR'.  
Vurderingspris: ca. 7.800 DKK.  
  
14 kt ørestikker, vægt 4,42 gr, navnestempel 'H GR'.  
Vurderingspris: ca. 3.800 DKK."

Nævnet har fået forelagt foto af det stjalne smyksesæt, det genfremstillede smyksesæt, og skitsen af 30/7 2019 fra guldsmed 3.

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. GF Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

...

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:

Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan GF Forsikring vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler GF Forsikring kontanterstatning

svarende til den pris, GF Forsikring skal betale for genstanden hos den leverandør, GF Forsikring har anvist.

For genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadestidspunktet, kan GF Forsikring erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end to år gamle, kan GF 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 GF Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, GF Forsikring skal betale for genstande hos den leverandør, GF Forsikring har anvist.

7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant:

For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end to år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.

For genstande, der er mere end to 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 før skaden. Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er GF 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."

Klageren fik ved et indbrud stjålet smykker, herunder bl.a. et guldsmykkesæt bestående af ørestikker, fingerring og en kæde med et collier. Klageren fik guldsmed 3 – som havde fremstillet det originale smykkesæt i 1993 – til den 30/7 2019 at tegne en ny skitse af smykkesættet ud fra et foto. Guldsmed 3 angav på skitsen, at vægten på smykkesættet var 15-17 gram, og at genfremstillingsprisen var 22.625 kr. Klageren fik ud fra skitsen genfremstillet smykkesættet ved guldsmed 1, og selskabet betalte fakturaen på 24.445 kr.

Klageren er utilfreds med de genfremstillede smykker, idet de afviger fra originalerne i kvalitet og håndværksmæssig udførelse. Han ønsker at få genfremstillet smykkesættet, så det stemmer så nøje overens med originalerne som muligt. Han har anført, at selskabet anbefalede at lade smykkerne genfremstille hos guldsmed 1, og at selskabet skrev til ham, at "hvis der opstår problemer og/eller prisen er højere efterfølgende, så dækker vi (GF Forsikring) differencen". Klageren valgte på dette grundlag at få genfremstillet smykkesættet hos guldsmed 1. Til brug for genfremstillingen fik guldsmed 1 udleveret skitsen fra guldsmed 3 og et foto af smykkesættet.

Klageren og ægtefællen havde et møde med guldsmed 1 vedrørende en lille modifikation af vinklen mellem dråberne i colliet, men herudover havde guldsmeden ikke spørgsmål eller kommentarer til arbejdsgrundlaget. Klageren anså derfor tegningerne som et acceptabelt grundlag for genfremstilling. Klageren nægtede først at modtage smykkesættet, fordi det langt fra lignede det originale smykkesæt. Da stemningen og samtalen med guldsmeden blev ubehagelig, tog klageren desværre smykkesættet med sig. Klageren har anført, at de genfremstillede smykker er fremstillet i 1 mm tynde plader og er ikke støbt som originalerne. Der mangler 3,4-5,4 gram guld i forhold til den vægt, der er angivet på skitsen. Han har ud fra et foto udregnet målestoksforholdet og målene på de originale smykker. De genfremstillede ørestikker er 1,6 cm. mod originalens 2,6 cm. Den genfremstillede colliers længde er 4,6 cm. mod originalens 6,3 cm., bredden er 1 cm. mod originalens 1,1 cm. og dråbernes længde er 2,5 cm. mod originalens 3,5 cm. Klageren har fremlagt en vurdering af det genfremstillede smykkesæt fra guldsmed 2 på 11.250 kr. Klageren har også fremlagt en vurdering fra guldsmed 4 af et tilsvarende smykkesæt, der er vurderet til ca. 22.400 kr. Han har anført, at en tilbageregning vil vise, at guldsmed 1's pris på genfremstillingen var underbudgetteret.

Selskabet har afvist at dække et nyt smyksesæt under henvisning til, at sagen er en reklamations sag mellem klageren og guldsmed 1. Selskabet har opfyldt sin erstatningspligt ved betale for genfremstillingen af smyksesættet, som i al væsentlighed svarer til det stjålne smyksesæt. Selskabet har ikke været med i processen vedrørende genfremstilling eller ændringen af smyksesættet, men udelukkende foranlediget kontakten til guldsmed 1, idet klager ikke ønskede kontanterstatning eller at benytte guldsmed 3. Guldsmed 1 tog forbehold for, at smykkerne ikke med 100 % sikkerhed blev identiske med de originale smykker, og klageren var bekendt hermed. Klageren var hos guldsmed 1 flere gange for tilretning af smykket. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret vægten på det stjålne smyksesæt. Vægten på 15-17 gr. blev 26 år efter fremstillingen i 1993 vurderet af guldsmed 3 ud fra et uskarpt billede af smyksesættet. Selskabet har anført, at selskabet gav klageren frit valg mellem at få en kontanterstatning på 22.625 kr. i overensstemmelse med genfremstillingsprisen angivet af guldsmed 3 eller at få genfremstillet smyksesættet hos guldsmed 1, med forbehold for at smykkerne ikke med sikkerhed var 100 % identiske. Selskabet havde ingen præference i forhold til klagerens valg, og selskabet fik ikke rabat ved guldsmed 1. Vurderingen af det genfremstillede smyksesæt fra guldsmed 2 på 11.250 kr. er ikke retvisende, idet den alene foretaget på baggrund af gram/guldprisen. Ved specialfremstillede smyksesæt skal tillægges pris for udarbejdelse af skitser, forarbejdning og tidsforbrug med kunden.

Selskabet har over for nævnet endvidere bl.a. anført, "Klager ønskede at få smyksesættet fra 1993 genfremstillet, men ønskede **ikke** at [guldsmed 3] skulle forestå genfremstilling af smyksesættet, idet klager ikke var helt tilfreds med deres fremstilling tilbage i 1993. Selskabets taksator forespurgte derfor den anerkendte [guldsmed 1], som var en samarbejdspartner til Scalepoint, om de havde mulighed for at genfremstille smyksesættet og til hvilken pris. Billedet af smyksesættet blev sendt til [guldsmed 1]. Klager tog til [guldsmed 1] med arbejdstegningen fra [guldsmed 3] som de havde skitseret den 30. juni 2019. [Guldsmed 1] afgav den 27. september 2019 en genfremstillingspris på kr. 24.445. Forinden havde klager sendt et brev til selskabets taksator, hvori han ønskede en mindre ændring i udførelsen af halssmykket (bilag 3). Taksator

sendte en mail til klager den 30. september 2019 og gav ham følgende valgmuligheder vedrørende smykkesættet fra 1993: *Hej [klageren] Tak for samtalen tidligere i dag. Jeg har talt med [guldsmed 1] om genfremstillingsbeløbet og I har følgende løsninger. 1. Erstatning jf. prisen fra [guldsmed 3] i alt kr. 22. 625 (såfremt prisen afgivet den 30. juli holder) og så kan I aftale genfremstilling med guldsmeden, vi har desværre ikke samarbejde med [guldsmed 3]. Det giver en yderligere erstatning på kr. 4.718,75 på nuværende tidspunkt. 2. Genfremstilling af smykkerne af [guldsmed 1]. Prisen er højere hos [guldsmed 1] og der tages forbehold for, at smykkerne ikke med sikkerhed er 100% identiske. Jeg afventer jeres tilbagemelding. ... Selskabet modtag faktura fra [guldsmed 1] den 15.10.2019 for genfremstilling af smykkesættet. Det skal hertil nævnes, at selskabet ikke får rabat på specialopgaver, hvorfor selskabet har betalt det fulde beløb".*

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.1.3. fremgår det, at selskabet kan fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede: Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan GF Forsikring vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande. Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler GF Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, GF Forsikring skal betale for genstanden hos den leverandør, GF Forsikring har anvist.

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigede løseskade består i at opgøre og udbetale forsikringserstatning. Vælger forsikrede at lade f.eks. smykker genfremstille hos en guldsmed, har selskabet som udgangspunkt ikke har noget ansvar for guldsmedens arbejde. Selskabets rolle ved genfremstillingen kan imidlertid efter omstændighederne medføre, at selskabet har pådraget sig et ansvar for udførelsen af arbejdet.

Nævnet lægger til grund, at klageren valgte at få smykkerne genfremstillet i stedet for at modtage en kontanterstatning, og at klageren benyttede en guldsmed, som selskabet anbefalede og havde en samarbejde med.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er bevist, at selskabets rolle i forbindelse med genfremstillingen af smykkerne har været af en sådan karakter, at selskabet har et hæftelsesansvar for guldsmedens eventuelle fejl og mangler ved udførelsen af arbejdet.

Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet, at udbetale yderligere erstatning til klageren eller at afhjælpe eventuelle fejl og mangler ved arbejdet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at guldsmeden og klageren efter det oplyste aftalte, hvordan guldsmykkerne skulle udføres på baggrund af de tegninger, som klageren havde fremskaffet.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet efter det oplyste alene henviste til guldsmeden og har accepteret, at arbejdet kunne udføres på baggrund af klagerens tegninger, men ikke i øvrigt instruerede guldsmeden om udførelsen af smykkerne e.l.

Nævnet har videre lagt vægt på, at guldsmed 1 havde taget forbehold for, at smykkerne ikke blev 100 % identiske med de originale, og guldsmedens oplysning om, at klageren og ægtefællen var hos guldsmeden løbende og accepterede dele af smykkerne, inden guldsmeden lavede det hele færdigt.

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

Nævnet bemærker, at en klage over guldsmedens arbejde hører under Forbrugerklagenævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

# Ankenævnet *for* Forsikring

16.

97974

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand