

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 99806:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 8/5 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Kort fortalt drejer klagen sig om at GF forsikring ikke anerkender mine Smykkevurderinger (vurderingsbeviser), som bevis for mine arvesmykker.

De finder ikke at jeg har sandsynliggjort i tilstrækkelig grad at jeg har haft smykkerne.

Dette på trods af at jeg ved med taksatoren, udførligt blev spurgt ind til udseende mv.

Som det fremgår af den vedhæftede aktindsigt, har taksatoren også lavet flere fatale fejl i den generelle håndtering af sagen.

Da jeg efterfølgende klager til GF over den generelle sagsbehandling samt afslaget på at erstatte mine arvesmykker, prøver juristen (hos GF) efterfølgende at handle/købe til at frasige mig muligheden for at gå videre med sagen til jer.

Dette blev gjort ved at forsøge at give men en øget udbetaling (denne havde intet med smykkerne at gøre). Dette skete på trods af at han (juristen) ikke mente de havde lavet fejl i behandling af sagen.

Men betingelsen for udbetalinger var at denne var til fuld og endelig afgørelse og jeg dermed fra sagde mig retten til at tage sagen videre hos Ankenævnet for forsikring.

Så det afslog jeg at tage imod, men han valgte at udbetale alligevel.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99806

jeg vedhæfter aktindsigt modtaget fra GF forsikring.

Den er kommet af 2 omgang.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At GF anerkender at skulle erstatte mine arvesmykker."

Selskabet har i brev af 9/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledningsvis bekræftes, at [klageren] har tegnet Familiens Basisforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 35-3;30-90 er gældende.

1. Tvisten

Sagen vedrører krav i anledning af indbrud den 19. oktober 2023 på adressen

Selskabet har udbetalt erstatning i overensstemmelse med de af klager fremsatte krav, bortset fra erstatning for smykker.

Klager er utilfreds med, at selskabet ikke har anerkendt vurderingsskemaer som dokumentation for fremsat krav for smykker.

2. Sagsfremstilling

Selskabet modtog telefonisk anmeldelse fra klager den 2. november 2022 om, at han netop var hjemkommet fra ferie og kunne konstatere indbrud i huset via opbrudt vindue.

Den 7. november 2022 modtog selskabet elektronisk anmeldelse og opgørelse af krav på løsøre, herunder krav for 4 smykker til en samlet værdi af kr. 156.800.

Som bilag A fremlægges kopi af den elektroniske anmeldelse.

Som dokumentation for krav på smykker modtog selskabet 4 smykkevurderinger dateret hhv. 12. august 2011, 28. november 2013, 28. april 2016 og 12. december 2018.

Som bilag B fremlægges fotos af vurderingerne.

Sagen blev udtaget til nærmere kontrol ved skadekonsulent ... (herefter skadekonsulenten), som efter forudgående aftale gennemførte en personlig samtale med klager på dennes bopæl d. 28. december 2022. Klager har uploadet kopi af skadekonsulentens rapport under betegnelsen 'Rapport ...'.

Af rapporten fremgår bl.a. (...)Forsikringstager, ... , blev efter telefonisk aftale truffet ude på adressen, Til stede var en kammerat til ft. ft foreviste indstigningsstedet, hvor der på bagsiden af huset fremviste han at der havde været et opbrudt vindue. Han forklarede at han var pensionist som indkomstgrundlag.

Han foreviste hvorfra de enkelte genstande var fjernet.

Vi satte os ved spisebordet for at gennemgå skaden. Han oplyste at han under indbruddet havde været i [land] med [person]. Tyveriet var sket imens han var på ferie og han var blevet kontaktet af hans kammerat, der også deltog under dette møde.

*Gennemgang af skaden:
(...)*

Id 3 guldkæde, smykkevurderingen er fra 2013, Smykkevurdering er vurderet ved [guldsmed] og vurderingen er lavet som Nyværdi (N55). Denne kæde var ifølge ft. arvet fra hans moder der var død i 2007/2008, årstallet var han ikke var sikker på. (selvom den er arvet og således brugt). Han havde ingen billeder af kæden. Han kunne ikke oplyse yderligere omkring kæden, han kunne ikke umiddelbart beskrive kæden. Kæden var arvet fra hans mort i 2007/2008, intet yderligere.

Id 4 Guldring med 15 diamanter. Smykkevurderingen udfærdiget af [guldsmed] i 2018. Ringen består af 1 stk., 1,00 ct., 12 stk. 0,12 ct., og 2 stk. 0,04 ct., 14 små og 1 større, 1,00 ct. Samlet værdi i 2018 vurderet som brugtpris 30.200 og er hans krav. Denne ring er vurderet til en brugt værdi (B657). Han havde ingen billeder af ringen og han en noget ikke yderligere vidende om denne ring.

Id 5 en rund brillant, 0,79 ct. Smykkevurderingen er fra [guldsmed], udfærdiget i apr. 2016, vurderet som nypris (N658) til 62.100, selvom der er gået over 8 år siden den blev arvet. Han havde ingen billeder af genstanden.

Id 6 Enkel diamant, siddende i et vedhæng. 1 stk. 0,57 ct.. Certifikat fra [guldsmed] fra august 2011. Diamant værdi vurderet til 26.900. Diamanten er vurderet til en brugtpris. Han havde ingen billeder af diamanten.

Det bemærkes at der var skiftende vurderinger imellem nypris og brugtpris?

Omkring vedhængen beskrev han det som at diamanten (brillanten var indfattet i noget guld, som han beskrev som en slags 'tråde' omkring stenen.

Adspurgte omkring de enkelte smykker vidste han ikke så meget om disse udover det tidligere nævnte.

Vedrørende de enkelte smykker, blev han anmodet om yderligere dokumentation, hvilket han gentagne gange sagde at han ikke havde.

Som det fremgår, havde klager ikke anden dokumentation for smykkerne end de fremlagte vurderinger, som var udarbejdet ad flere omgange i perioden 2011 til 2018. Klager kunne ikke fremvise kvittering for betaling af vurderinger eller fotos af smykkerne eller på anden måde dokumentere, at han havde været i besiddelse af smykkerne.

Skadekonsulenten fremsendte via Scalepoint opgørelse til klager den 23. januar 2023. Klager kunne ikke se opgørelsen, som blev genfremsendt den 24. januar 2023 sammen med følgemail, som er uploadet af klager under betegnelsen

Som bilag C fremlægges kopi af Scalepoint opgørelsen.

Det fremgik af opgørelsen samt følgemaileden af, der ikke kunne udbetales erstatning for smykkerne grundet den mangelfulde dokumentation.

Klager var utilfreds med afgørelsen som han klagede over den 31. januar 2023.

Selskabet fastholdt afgørelsen den 14. februar 2023 og klager blev vejledt i forhold til indbringelse af sagen til Forsikringsankenævnet. Klager har uploadet kopi af klagesvar af 14. februar 2023 under betegnelsen 'Aflags korrespondance 1'.

Klager var fortsat utilfreds og selskabet valgte af fremsende forligsforslag den 6. marts 2023 for så vidt angik krav på sko, ur og kontanter, som der tidligere alene delvist var udbetalt erstatning for.

Forligsforslaget er uploadet af klager under betegnelsen 'Aflags korrespondance 4'.

Klager afviste tilbuddet, hvorefter selskabet valgte at udbetale erstatning i overensstemmelse med tilbuddet den 14. marts 2023, jf. mail uploadet af klager under betegnelsen 'Aflags korrespondance 5'.

3. Selskabets vurdering

Af betingelsernes punkt 7.6 fremgår følgende:

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 skadesanmeldelsen.

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 selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

På baggrund af ovenstående er det fortsat selskabets vurdering, at klager [ikke] har løftet bevisbyrden for, at han ejede og var i besiddelse af de omtalte smykker.

Der lægges i forbindelse særligt vægt på,

- Klager i perioden 2011 til 2018 havde fået udfærdiget 4 certifikater for smykker, som han skulle have arvet fra hans mor i 2007 eller 2008.

- På trods af selskabets opfordringer har klager ikke indsendt dokumentation for betaling af vurderinger. Det bemærkes i den forbindelse, at senest vurdering er betalt i december 2018, hvorfor det burde have været muligt at fremskaffe kontoudskrift med dokumentation for overførsel.
- Klager har ikke været i stand til at fremvise fotos af smykkerne, ej heller ældre fotos af familie-medlemmet, som bærer smykkerne.
- Klager ikke har været i stand til at fremlægge skifteretsattest eller anden dokumentation for, at han har modtaget smykkerne i arv.

Det fastholdes, at klager ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort ejerskabet af de anmeldte smykker. Det er yderligere selskabets opfattelse, at bevisbyrden i sagen er skærpet, ikke kun henset til arten og værdien, men også til ovenstående atypiske forhold.

Der henvises til Ankenævnets praksis i lignende sager, særligt AK 91011 og AK 86295, som begge omhandlede sager, hvor der alene var fremlagt certifikater som dokumentation.

I AK 91011 fandt nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad havde sandsynliggjort ejerskabet af smykket. Nævnet lagde bl.a. vægt på, at klageren alene havde fremlagt certifikat med utydeligt billede af kæden som dokumentation for ejerskabet.

Tilsvarende fandt Ankenævnet i AK 86295, at der til brug for sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende klagerens erstatningskrav for de tre smykker, hvor der alene var fremlagt certifikater som dokumentation.

Afvisningen af udbetaling af erstatning for smykker fastholdes."

Klageren har i brev af 10/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger til Modpartens svarskrift.

TVISTEN.

I dette punkt skriver GF følgende 'Selskabet har udbetalt erstatning i overensstemmelse med de af klager fremsatte krav, bortset fra erstatning for smykker.' Dette er ikke korrekt, GF mente i første omgang at de havde udbetalt det de skulle og fastholdt det, først efter at jeg så meddeler dem at jeg så agter at tage sagen i Ankenævnet for forsikring, bliver jeg tilbudt et forlig. Men dette forlig indebærer at jeg fraskriver mig retten til at tage sagen videre i forsikrings ankenævnet, så dette afslår jeg (dette kan dokumenteres i tidligere fremsendte bilag).

Derefter vælger GF alligevel at udbetale forligsbeløbet på trods af mit afslag om forlig

Min konklusion er at man for alt i verden ville undgå at sagen skulle i ankenævnet, da de ikke mente at de skulle udbetale mere end de allerede havde gjort.

Det skal nævnes at forligsbeløbet alene drejer sig om en fejlvurdering af mit ur samt nogle sko mv. Hvor taksator ... , havde lavet gravende fejl i sin sags håndtering. Bla., ved at have vurderet pris ud fra et forkert ur.

[Taksators] rapport

[Taksator] beskriver flere gange i hans Rapport at jeg ikke har kunne beskrive de omhandlende smykker, Dette er faktisk forkert.

[Taksator] gennemgår ved mødet hvert enkelt smykkebevis nøje, jeg beskriver hvert enkelt smykke i detaljer, så når [Taksator] bla. skriver: *'Han havde ingen billeder af ringen og han en noget ikke yderligere vidende om denne ring' 'Adspurg omkring de enkelte smykker vidste han ikke så meget om disse udover det tidligere nævnte.'* *'Han kunne ikke oplyse yderligere omkring kæden, han kunne ikke umiddelbart beskrive kæden.'*

Det alarmerende faktisk forkert, han sad og tog notater hele tiden, jeg har bedt GF om aktindsigt i disse notater, dem har de ikke ville udlevere.

Min kammerat der også var tilstede ved mødet, kan bevidne dette.

[Taksator] bruger også denne beskrivelse i sin rapport: *'Det fremgik af opgørelsen samt følgemailed af, der ikke kunne udbetales erstatning for smykkerne grundet den mangelfulde dokumentation.'*

Jeg ser mig meget udenforstående i hvad [taksator] mener med mangelfuld.

GF oplyser at de anser følgende som dokumentation.

1. Kvittering
2. Smykkebevis
3. Billeder.

Da de omhandlende smykker er arvestykker og af ældre dato er kvitteringer desværre ikke en mulighed, så har vi smykkebeviser tilbage. Dette har jeg fremvist på samtlige smykker. Mht. til billeder er Sagen er at jeg desværre ikke har særlig mange billeder af min Mor og derfor desværre heller ikke har billeder af min mor hvor hun bære smykkerne.

Der står intet i min police om at billeddokumentation er et krav for at kunne opnå erstatning. GF citere selv følgende: *'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 skadesanmeldelsen. 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.'*

Jeg har både givet en fyldestgørende beskrivelse samt afleveret smykkebeviser.

Det undre desuden mig at GF/[taksator] begynder at spørge til kvitteringer for mine smykkebevis, da de tydeligvis ikke vil anerkende mine smykkebeviser som dokumentation.

Men jeg har oplyst GF om at jeg kun kan gå 2 år tilbage i min netbank, derfor er det ikke muligt for mig at fremskaffe kvittering for min betaling af mit smykkebevis.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99806

Men [taksator] fik på vores møde opløst at smykkevurderingerne er bestilt hos [guldsmed], så hvis [taksator]/GF havde spørgsmål til betaling eller ægthed af disse smykkebeviser kunne Han/de blot rette henvendelse til [guldsmed] han er trods alt en anerkendt Guldsmed i [by].

Til slut skal det nævnes at GF desværre har mistet mine smykkebeviser i en forsendelse.

Alt i alt mener jeg stadig at jeg har sandsynliggjort ejerskab af mine smykker."
Selskabet har i brev af 17/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers seneste indlæg giver ikke anledning til yderligere bemærkninger bortset fra, at det er korrekt, at klager har anmodet om indsigt efter persondataforordningens regler derom, hvilken anmodning er efterkommet. Evt. håndnotater som skadekonsulenten måtte have taget i forbindelse med møde med klager er ikke gemt. Skadekonsulentens rapport er udleveret til klager og klager har fremlagt rapporten for nævnet."

Til dette har klageren fremsendt brev af 20/7 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg finder det påfaldende at de notater som skadekonsulenten lavede da jeg nøje beskrev smykkerne ikke længere eksistere."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget taksatorrapport og smykkevurderinger. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af klagerens erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

SKADEEFFEKTER

Beskrivelse	Kategori	Købsdato	Nypris	Krav beløb
Moncler Jakke	Tøj & Sko	2020-10-09	10400	10400
VERSACE ur	Smykker, Ure & Tilbehør	2013-01-01	15000	15000
Guldkæde	Smykker, Ure & Tilbehør	2013-11-28	37600	37600
Guldring	Smykker, Ure & Tilbehør	2018-12-12	30200	30200
Les Diamant	Smykker, Ure & Tilbehør	2016-04-28	62100	62100
guld vedhæng	Smykker, Ure & Tilbehør	2011-08-12	26900	26900
kniv	Øvrige	2012-01-01	300	300
Nike Sko	Tøj & Sko	2022-01-30	1000	1000
Bilnøgler	Øvrige	2004-01-01	10000	10000

Af selskabets taksatorrapport fremgår bl.a.:

" Skadeart: Indbrud i villa.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99806

...

Årsag til undersøgelse. 2022: Indbrud i villa 4 certifikater modtaget, for arvede smykker, der ønskes undersøgt af selskabet.

...

Der er ikke i sagen modtaget nogle fotos af de stjålne genstande.

...

Gennemgang af skaden:

...

Id 3 guldkæde, smykkevurderingen er fra 2013, Smykkevurdering er vurderet ved [guldsmed] og vurderingen er lavet som Nyværdi (N55). Denne kæde var ifølge ft. arvet fra hans moder der var død i 2007/2008, årstallet var han ikke var sikker på. (selvom den er arvet og således brugt). Han havde ingen billeder af kæden. Han kunne ikke oplyse yderligere omkring kæden, han kunne ikke umiddelbart beskrive kæden. Kæden var arvet fra hans mort i 2007/2008, intet yderligere.

Id 4 Guldring med 15 diamanter. Smykkevurderingen udfærdiget af [guldsmed] i 2018. Ringen består af 1 stk., 1,00 ct., 12 stk. 0,12 ct., og 2 stk. 0,04 ct., 14 små og 1 større, 1,00 ct. Samlet værdi i 2018 vurderet som brugtpris 30.200 og er hans krav. Denne ring er vurderet til en brugt værdi (B657). Han havde ingen billeder af ringen og han en noget ikke yderligere vidende om denne ring.

Id 5 en rund brillant, 0,79 ct. Smykkevurderingen er fra [guldsmed], udfærdiget i apr. 2016, vurderet som nypris (N658) til 62.100, selvom der er gået over 8 år siden den blev arvet. Han havde ingen billeder af genstanden.

Id 6 Enkel diamant, siddende i et vedhæng. 1 stk. 0,57 ct.. Certifikat fra [guldsmed] fra august 2011. Diamant værdi vurderet til 26.900. Diamanten er vurderet til en brugtpris. Han havde ingen billeder af diamanten.

Det bemærkes at der var skiftende vurderinger imellem nypris og brugtpris?

Omkring vedhængen beskrev han det som at diamanten (brillanten var indfattet i noget guld, som han beskrev som en slags 'tråde' omkring stenen.

Adspurgte omkring de enkelte smykker vidste han ikke så meget om disse udover det tidligere nævnte.

Vedrørende de enkelte smykker, blev han anmodet om yderligere dokumentation, hvilket han gentagne gange sagde at han ikke havde.

...

Konklusion:

...

Det bemærkes i sagen at han får disse smykkevurderingen vurderet over en længere periode 2011, 2013, 2016 og 2018, når hans mor døde i 2007/2008 (årstallet for dødsdato kendte han ikke nøjagtigt), hvor han arvede disse smykker.

Ifølge [guldsmed] kontoret koster en vurdering omkring 1200-1800 kr.

Ft. har ikke fremsendt yderligere omkring en kvittering for betaling af vurderingen i 2018 (under 5 år)."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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 skadesanmeldelsen.

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 selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han ved et indbrud den 19/10 2022 havde fået stjålet en række genstande, herunder en guldkæde til 37.600 kr., en guldring til 30.200 kr., et smykkevedhæng til 26.900 kr. og en løs diamant til 62.100 kr.

Selskabet har afvist at yde dækning for de fire genstande under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab over genstandene.

Klageren har anført, at "Da de omhandlende smykker er arvestykker og af ældre dato er kvitteringer desværre ikke en mulighed, så har vi smykkebeviser tilbage. Dette har jeg fremvist på samtlige smykker. Mht. til billeder er Sagen er at jeg desværre ikke har særlig mange billeder af min Mor og derfor desværre heller ikke har billeder af min mor hvor hun bærer smykkerne. ... Jeg har både givet en fyldestgørende beskrivelse samt afleveret smykkebeviser".

Ankenævnet for Forsikring

10.

99806

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han ved indbruddet fik stjålet de fire omtvistede smykker. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt dokumentation i form af vurderinger fra en guldsmed, men at der ikke er dokumentation for, at disse er udstedt til klageren, at han ikke har fremlagt dokumentation for, at han har betalt for vurderingerne, og at han ikke har fremlagt anden dokumentation i form af f.eks. kvitteringer, fotos e.l.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han arvede de fire genstande i 2007 eller 2008, og at klageren har fået disse vurderet enkeltvis hos den samme guldsmed over en periode på 7 år fra 2011 til 2018, hvilket – efter nævnets opfattelse – forekommer usædvanligt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings