

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2024 blev i sag nr. 100169:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 29/7 2023 har klageren bl.a. anført:

"Vi havde indbrud og fik stjålet guldsmykker, kontanter, tasker og parfumer. Vores samlede krav udgør ca. 530.000 kr. For nogle af guldsmykkerne, har vi kun billeder da det har været gave, for andre har vi kvitteringer (og billeder + videoer). Vedhæftet har vi forsikringsselskabets afgørelse, samt vores klage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil gerne opnå medhold. Vi har kvitteringer, certifikater, billeder og videoer."

Selskabet har den 25/8 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde har tegnet indboforsikring hos os på vilkår 6676-2. Police og vilkår fremlægges som bilag A og B.

Dækningssummen for kontanter var på skadetidspunktet 26.342 kr. og summen for guld, sølv og smykker var 359.000 kr. Selvrisikoen udgjorde 1.300 kr.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 18. oktober til ..., at der havde været indbrud i hendes hjem, og at der var blevet stjålet en række genstande. Vi modtog anmeldelsen fra ... og tog kontakt til klager. Klager oplyste på forespørgsel, at der var stjålet smykker og kontanter og at indbrudstyveriet var anmeldt til politiet.

Vi bad herefter klager udfylde en liste med stjålne genstande og give os samtykke til at indhente bl.a. politirapporten. Den 3. november 2022 modtog vi klagers opgørelse over de stjålne genstande. Vi modtog politirapporten den 19. december 2022, men først kosterlisten (til politiet) den 9. januar 2023. Politirapporten og kosterliste fremlægges som bilag C og D.

Henset til kravets størrelse, som var på mere end 500.000 kr. lod vi vores skadeinspektør oplyse sagen. Han besøgte klager og talte med hende og familien om tyveriet. Hans rapport og fotorapport fremlægges som bilag E og F.

Den 3. februar 2023 sendte vi vores afgørelse til klager. Vi opgjorde erstatningen efter indbrudstyveriet til 19.271,50 kr. hvorfra der blev trukket 1.300 kr. i selvriskio. Afgørelsen er fremlagt af klager.

Klager var ikke tilfreds med afgørelsen og klagede til vores kundeklageansvarlige som den 31. juli 2023 sende klager en revideret afgørelse og opgjorde erstatningen til 34.071,50 kr. før selvriskio. Vi beregnede samtidigt renter af den ekstra erstatning. Vi modtog herefter ankenævnsklagen.

I forbindelse med nærværende klagesag har vi dog konstateret, at en del af der mererstatning, som vores kundeklageansvarlige har vurderet, at klager er berettiget til, ved en fejl ikke er medgået i beregningen. Som bilag J fremlægges vi den aktuelle erstatningsopgørelse med de få rettelser, vi netop har konstateret. Vi har naturligvis udbetalt det ekstra erstatningsbeløb samt renter til vores kunde.

Sagens omstændigheder

Indbrudstyveri

Klager har forklaret, at hun og hendes familie kom hjem fra udlandsophold den 18. oktober og fandt en rude til deres soveværelse smadret. Det var kun soveværelset, der var gennemrodet.

De stjålne genstande havde været i en puf for enden af sengen (taske) og i klædeskabet (parfumer, smykker og kontanter). Alle smykkerne havde været i et smykkeskrin i en kasse på nederste hylde i klædeskabet og kontanterne havde ligget i en papkasse ved siden af smykkeskrinet i samme kasse.

Vi har anerkendt, at klager har været udsat for et indbrudstyveri den pågældende dag, så tvisten angår alene erstatningens størrelse.

Husstand

Klagers husstand består af to forældre, hvoraf den ene er ... og den anden er ... De har ... børn, hvoraf de ... er hjemmeboende.

.... Klager (fru forsikringstager, [profession]) taler ikke flydende dansk, [familiemedlem] har ageret tolk undervejs i forløbet.

Store indkøb

Ifølge de fremlagte fakturaer har hun
d. 27.3.19 købt smykker for 40.900 kr.
d. 9.4.19 købt smykker for 9.850 kr.

- d. 9.4.19 købt smykker for 12.000 kr.
- d. 20.6.19 købt smykker for 90.200 kr.
- d. 27.6.19 købt smykker for 12.100 kr.
- d. 23.12.19 købt smykker for 191.100 kr.
- d. 12.6.20 købt smykker for 15.000 kr.

Sammenlagt har klager i en periode på ca. 1 år og 3 måneder ifølge de fremlagte fakturaer købt smykker for 371.150 kr.

Guldsmeden

Alle smykkerne er købt hos samme forhandler, som har butikslokaler ved siden af klagers [arbejde]. Den pågældende guldsmed er under konkurs og er flyttet til udlandet.

Det har derfor ikke været muligt for os at komme i kontakt med ham. Klager har flere gange nævnt muligheden for at hun kunne indhente en forklaring fra guldsmeden, men vi har aldrig modtaget noget.

Vi har fået bistand fra F&P til se nærmere på de fremlagte fakturaer og guldsmeden (bilag G). Svaret herfra lød bl.a.:

Butikkens årsregnskaber, vedhæftet – viser at din kunde må være en af, hvis ikke den største bidragsyder i butikken med køb for 334.300,00 som ligner noget af en stor del af omsætningen i 2019.

Bl.a. henset til det høje beløb og den beskedne indtægt en [klagerens profession] og en [person på overførselsindkomst] almindeligvis har vi ladet sagen undersøge nærmere ved en skadeinspektør.

Afbetaling

Alle smykkerne er købt på afbetaling. Klager har over for os forklaret, at hun ikke har dokumentation i form af kontooverførsler på afbetalingerne til smykkerne, men at de er betalt med rede penge.

En del af pengene til smykkeindkøbene var sket med en erstatningsudbetaling fra et andet forsikringsselskab i forbindelse med en tidligere tyveriskade. Klager havde her fået udbetalt ca. 280.000 kr. i erstatning, heraf angik de 200.000 24 forskellige udenlandske smykker. Pengene fra forsikringsselskabet var dog ikke gået direkte til smykke køb, men i stedet hævet fra klagers bankkonto, idet hun 'bedst kunne lide at have pengene i hænderne, og så betale smykkerne lidt ad gangen'. Klagers barn har forklaret vores skadekonsulent, at det tidligere forsikringsselskab ikke gav særlig mange penge i forhold til de dyre smykker, hendes mor fik stjålet.

Udover pengene fra det tidligere forsikringsselskab havde klager brugt penge, som hun havde tjent i sin [profession], samt kontanter som hun havde fået af sine udenlandske [famiemedlemmer], til at betale afdragene for smykkerne. Vi må på baggrund af hendes forklaringer forstå, at klager foretrækker at have og bruge kontanter, hvilket selvsagt mindsker et digitalt pengespor, der kan bruges til at dokumentere hendes krav.

Ifølge klager er der ikke nogen papirer på de afbetalingsaftaler, som hun har indgået med guldsmeden til trods for, at der er handlet for mere end 300.000 kr. på et år. Engagementet hvilede

tilsyneladende på tillid og det bekendtskab, som hun havde opbygget til guldsmeden gennem sit arbejde som ... i nabobutikken.

Sent overblik over det stjålne

Alle smykkerne lå ifølge klager i samme smykkeskrin. Skrinet lå ifølge klager i en kasse, hvor også en mindre papkasse med kontanter lå. Kassen med smykkeskrinet og papkassen lå på en hylde i deres klædeskab i soveværelset.

Klager forklarede til politiet ifølge politirapporten, at der var stjålet et smykkeskrin indeholdende et 21 kt guldarmbånd og øreringe- og halskæde med hjerter og gule og hvide diamanter samt 2500 USD og 35.000 DKK.

Først en måned senere meddeler klager anført, at også smykker for ca. 450.000 kr. er stjålet.

Det undrer os, at klager ikke straks havde overblik over, hvilke smykker der manglede fra smykkeskrinet, når nu det hele lå samlet. Klager kunne oplyse til politiet, præcist hvor mange penge der var stjålet, men hun vidste ikke, hvad der lå af smykker kassen. Dette undrer hos særligt henset til, at der ifølge klager var smykker for mere end 300.000 kr., ligesom hendes barns bryllupssmykker ligeledes skulle have ligget samme sted.

Det er vores erfaring, at politiet ser med alvor på tyveri af mange og/eller dyre ting, hvorfor politiet har en interesse i at få det korrekte oplyst. Det er klart, at man ikke altid har overblik over, hvad der mangler, når politiet kommer efter et indbrud, hvilket også er grunden til, at politiet udleverer kosterlisten til udfyldelse, men i klagers tilfælde har hun forklaret, at alle tingene lå i den samme kasse i det samme skab, og at gerningsmanden kun havde været i soveværelset. På den baggrund er det vores vurdering, at klager havde eller burde have haft overblikket, da politiet kom til jeres adresse, hvorfor vi undrer os over, at der er anmeldt så meget mere til os end i politirapporten.

Fakturaer

Klagers mand udleverede den 5. december fire originale fakturaer til os. (Bilag H)

På nær fakturanr. 026625 fra d. 27.03.2019 er fakturanumrene fortløbende.

De andre fakturaer har følgende fakturanumre og købsdatoer:

023487 d. 20.06.2019

023624 d. 27.06.2019

025560 d. 23.12.2019

Disse fire fakturaer fremstår som prints på A4-ark med stempel og underskrift.

På forespørgsel fik vi udleveret de resterende fakturaer den 14. december fra klagers barn. Disse fremstår som pjecer med tekst på begge sider og stempel fra guldsmeden.

De har numre og datoer:

1028 d. 9.4.2019

1029 d. 9.4.2019

2938 d. 12.6.2020

Det er bemærkelsesværdigt, at både layoutet og nummereringen (fra 6 til 4 cifret fakturanummer) skifter undervejs for så at skifte tilbage igen. Det er også bemærkelsesværdigt, at fakturaen fra

den 27.3.2019 har et fakturanummer, der er højere end de senere fakturaer. Begge forhold indikerer fejl ved fakturaerne. På denne baggrund besluttede vi at lade fakturaerne undersøge ved Teknologisk Institut.

Konsulenten fra F&P (bilag G) har om fakturaerne i relation til guldsmeden bl.a.: forklaret:

Regningen indeholder ikke moms, og der er i hvert fald moms på arbejdet, selvom der ikke er moms på rent guld. Det er fejl nummer eet.

Det, der umiddelbart springer i øjnene, er jo det faktum, at der er rod i datorækkefølgen i forhold til nummereringen.

...

Bilagsnumrene kunne umiddelbart antyde at det er en forretning med en kæmpe omsætning, idet der bare på en uge i juni 2019 er +130 salg. Det tyder mere på at numrene er mere eller mindre tilfældigt valgt, altså at regningerne er et falsum.

Butikkens årsregnskaber, vedhæftet - viser at din kunde må være en af-, hvis ikke den største bidragsyder i butikken med køb for 334.300,00 som ligner noget af en stor del af omsætningen i 2019.

Der foreligger intet, der tyder på at din kunde har indgået en afbetalingsordning, intet på at kunden (evt.) har indleveret gammelt guld i bytte. Og med mindre at din kunde kan godtgøre at man har 'betalt af', på noget til guldsmeden - elektroniske overførsler, samt vise hvordan man er kommet til pengene så synes jeg at I skal afvise. [...]

Vi lod signaturerne på faktura 026625 fra d. 27.03.2019 og faktura 025560 d. 23.12.2019 undersøge af en blækspecialist fra Teknologisk Institut. Undersøgelsesrapporten fremlægges som bilag I. Teknologisk Institut konkluderede:

'Dokumenter dateret 27-03-2019 og 23-12-2019 har fået blækket i underskriften sammenlignet med henblik på relativ datering mellem dokumenterne. Analysen viser, at der ikke er 1 forskel i de målte resultater. Derfor konkluderes at blækket på dokumenter efter al sandsynlighed er påført samtidigt.'

Dette stod i modstrid til klagers forklaring om, at hun havde fået kvitteringerne udleveret ved købene:

'Forespurgt om Fru FT fik fakturaerne, som de har indsendt til Topdanmark, når hun købte smykkerne på afbetaling, oplyste Fru FT, at det gjorde hun.' (Undersøgelsesrapporten s. 14 nederst)

Da vi gjorde klager opmærksom på, at vi havde fundet ud af, at de fremlagte kvitteringer var underskrevet samtidigt og ikke med de 9 måneders mellemrum deres ordlyd skulle indikere, bekræftede hun, at det var tilfældet. Hun bestred dog at have oplyst, at de havde modtaget kvitteringerne samtidigt med købene. Vi spurgte dog udtrykkeligt ind til det under vores samtale med klager 39:37 min inde i samtalen.

Klager fandt på dette tidspunkt ikke anledning til at oplyse, at de kvitteringer, som de havde fremlagt, var udarbejdet samtidigt ikke i forbindelse med købene.

29 minutter inde i optagelsen oplyste vores skadekonsulent købene med beløb og datoer. Klagers datter – som håndterer sagen for klager – spurgte til, om datoerne var dem på kvitteringerne, men fandt ikke anledning til at kommentere, at kvitteringerne var udarbejdet senere. Vi fremlægger lydoptagelsen som bilag K.

For så vidt angår fakturaerne/certifikaterne med de 4-cifrede fakturanumre, er vi – henset til uregelmæssighederne ved kvitteringerne med de 6-cifrede fakturanumre – ekstra forbeholdne over for de fremlagte certifikater/kvitteringer, idet de fremstår som udstedet af samme guldsmed.

Der er fremlagt tre kvitteringer/certifikater med numrene 1028, 1029 og 2938 fra den pågældende guldsmed. Vores interne smykkeeksperter, som har baggrund i guldsmedeb Branchen, har anført, at det er højst usædvanligt ved udstedelse af certifikater, at man retter i dem. Ikke desto mindre fremgår certifikat/faktura nr. 1028 og 2938 med udstregninger og rettelser. Sådanne rettelser sår tvivl om indholdet i certifikatet, hvorved certifikatet mister noget af sin autenticitet. Herudover har vores interne smykkeeksperter påpeget, at der er angivet forskellige ringstørrelser (49, 52 og 53) på de tre forskellige certifikater. Størrelserne 49-53 er ganske små størrelser set i forhold til de fremlagte fotos af ringene. Samlet set er det derfor vores konklusion, at de fremlagte certifikater ikke med den fornødne sikkerhed kan sammenholdes med de fremlagte fotos og henset til vores manglende tillid til de øvrige kvitteringer fra samme guldsmed har vi ikke tiltro til indholdet af de her fremlagte certifikater/ kvitteringer.

De enkelte genstande

Som bilag J fremlægger vi erstatningsopgørelsen. Som vi forstår klagen til nævnet, angår denne kun de genstande, hvor vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt.

Det følger af almindelig forsikringsretlig praksis, at klager som kravstiller har bevisbyrden for kravets rigtighed og størrelse. Det fremgår endvidere udtrykkeligt af vilkårenes punkt 11, at hvis klager ikke kan dokumentere sit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningens skønsmæssigt. Dokumentationskravene vokser i takt med erstatningskravene, således vi stiller højere krav til dokumentation for dyre ting end for mindre dyre ting.

Hertil kommer, at klager i ca. 2018 var udsat for et indbrudstyveri, mens de var forsikret hos et andet forsikringsselskab. Klager fik der ifølge sin anmeldelse stjålet mange smykker og har over for vores skadekonsulent forklaret, at de ikke fik så meget i erstatning, som de selv mente, at smykkerne var værd. Det kan derfor ikke komme som nogen overraskelse for klager, at vi stiller høje dokumentationskrav for smykker og andre store erstatningskrav.

Heri ligger også forklaringen på, hvorfor klager har oplevet at få visse ting erstattet fuldt ud, selv om de ikke har fremlagt nogen dokumentation.

ID1 – 6 guldarmringe

Klager har anmeldt 6 guldarmbånd stjålet. Ifølge klager er der tale om 21 kt guld og de vejer 149,2 g.

Hun har som dokumentation herfor fremlagt faktura 023487 af 26. juni 2019. Indkøbsprisen er ifølge fakturaen 45.000 kr.

Udover de generelle mangler ved fakturaen, så som manglende moms samt uregelmæssigheder ved fakturanumrene, er der ifølge klager tale om et kontantkøb på afbetaling.

Købet er derved i strid med kontantforbuddet i hvidvaskloven, som i 2019 havde en grænse på 50.000 kr. Kontantforbuddet omfatter også køb på afbetaling. Dette forhold indikerer også, at såfremt den fremlagte faktura er reel, viser den ikke et lovligt køb.

Vi har som ovenfor anført ikke tillid til fakturaen fra guldsmeden. Vi har derfor opgjort erstatningen skønsmæssigt ud fra de fremsendte fotos. På billederne ses ikke, om der er tale om massivt guld (eller hvilken karat). I mangel af dokumentation for andet, har vi derfor taget udgangspunkt i, at der er tale om forgyldt metal. Vi har fundet lignende armbånd hos en forhandler og på den baggrund opgjort erstatningen til 300 kr. pr. styk. Som bilag K fremlægges screenshot fra den hjemmeside, hvor vi har fundet et sammenligneligt armbånd. Vi bemærker, at vi ved erstatningsopgørelsen ikke tager udgangspunkt i tilbudsprisen, men i normalprisen.

ID2 – 6 guldarmringe

Klager har anmeldt 6 guldarmbånd stjålet. Ifølge klager er der tale om 21 kt guld og de vejer 148,8 g.

Hun har som dokumentation herfor fremlagt faktura 023487 af 26. juni 2019. Indkøbsprisen er ifølge fakturaen 45.200 kr. Det er altså samme faktura som ID1. Hun har tillige fremlagt fotos og video, hvor hun ses bære 6 gyldne armringe.

Uagtet at disse armringe til forveksling ligner armringene beskrevet under ID1, har vi ladet tvivlen herom komme klager til gode og har tillige beregnet en skønsmæssig erstatning på 300 kr. pr. armbånd.

ID3 – 2500 USD

Klager har anmeldt 2.500 USD stjålet ved indbrudstyveriet. Klager har ikke fremlagt nogen som helst dokumentation for kravet.

Vi har skønnet en erstatning for kontanter på 2.500 kr. Vi står ved dette skøn.

Der foreligger ingen dokumentation for, at klager har haft et større kontantbeløb liggende.

Familiens økonomi og de påståede afbetalingskøb hænger ikke sammen med at have mange tusinde kroner liggende.

For en god ordens skyld bemærker vi, at der gælder et dækningsmaksimum på 26.342 kr. (2022) for kontanter, jf. vilkårenes punkt 17.3.E.

ID4 – 30.000 kr. (DKK)

Klager har anmeldt 30.000 DKK stjålet ved indbrudstyveriet. Klager har ikke fremlagt nogen som helst dokumentation for kravet. Af samme årsag som for så vidt angår de amerikanske dollars har vi opgjort erstatningen skønsmæssig til 2.500 kr.

ID5 – 6 guldarmbånd

Klager har anmeldt 6 guldarmbånd stjålet. Ifølge klager er der tale om 21 kt guld og de vejer 136,2 g.

Hun har som dokumentation herfor fremlagt faktura 026625 af 27. marts 2019. Indkøbsprisen er ifølge fakturaen 40.900 kr. Hun har tillige fremlagt fotos, hvor hun ses bære 6 gyldne armringe.

Uagtet at disse armringe til forveksling ligner armringene beskrevet under ID1 og 2, har vi ladet tvivlen herom komme klager til gode og har tillige beregnet en skønsmæssig erstatning på 300 kr. pr. armbånd. Skønnet er foretaget ud fra samme momenter, som for så vidt angår ID1 og 2.

ID5 6 - Guld smyksesæt (halskæde, armbånd og øreringe) 40,2 g, 18 kt

Klager har anmeldt et smyksesæt stjålet. Ifølge klager er der tale om 18 kt guld og sættet vejer 40,2 g.

Hun har som dokumentation herfor fremlagt faktura 023624 af 27. juni 2019. Indkøbsprisen er ifølge fakturaen 12.100 kr. Hun har tillige fremlagt fotos, hvor hun ses bære en halskæde.

Idet vi ikke har tillid til den fremlagte faktura har vi opgjort erstatningen skønsmæssig til 3.000 kr. for en forgyldt halskæde med zirkoner, øreringe og armbånd.

ID7 - 18 guldarmringe 382,2 g, 21 kt

Klager har anmeldt 18 glatte armringe til en samlet vægt af 382,2 g stjålet. Hun har til støtte herfor fremlagt faktura 025560 af 2. december 2019 samt et noget opstillet foto, hvor hun holder en række armringe i hænderne. Ifølge fakturaen har armringene kostet 191.100 kr.

Som anført ovenfor har vi ikke tillid til den fremlagte kvittering, som er mangler bl.a. moms og som ikke er underskrevet i forbindelse med købet, men på et senere tidspunkt.

Hertil kommer, at beløber er ca. 4 gange så højt som det tilladte for kontantbetalinger efter hvidvaskningslovens dagældende 50.000 kr.-grænse. Det fremlagte foto fremstår meget opstillet, idet klager fremviser ringene for fotografen. De øvrige fotos viser ikke klager bære 18 ringe, men et mindre antal.

Samlet er det vores vurdering, at klager ikke har bevist armringens ægthed, herunder karat, og vi har derfor opgjort en skønsmæssig erstatning ud fra forgyldte ringe.

Som bilag K fremlægger vi i print fra en forhandlerhjemmeside med en tilsvarende ring. Vi har herefter erstattet 350 kr. pr. ring x 18 ringe, i alt 6.300 kr.

ID8 – Smyksesæt – 205 g guld, 21 kt

Klager har anmeldt et smyksesæt bestående af halskæde, armbånd, øreringe og ring på 205 g af 21 kt guld stjålet. Sættet er ifølge klager en bryllupsgave fra klagers barns [familiemedlemmer] til klagers barn. Klager har krævet 71.750 kr. i erstatning for smyksesættet.

Klager har ingen skriftlig dokumentation på sættet. Klager har forklaret, at det i svigerfamiliens hjemland ikke er sædvanligt med kvitteringer ved køb af smykker, hvorfor det ikke er muligt at skaffe en kvittering. Der er ej heller fremlagt dokumentation for indførelsen (told og moms) af smyksesættet til Danmark.

Klager har dog fremlagt en video fra brylluppet, hvor hendes barn får smykkesættet overrakt af en kvinde.

Det er vores vurdering, at klager har bevist, at hendes barn (som trods ægteskabet fortsat indgår i husstanden) har fået et smykkesæt i bryllupsgave. Vi mener dog ikke, at klager har bevist, at smykkesættet var så værdifuldt, som klager har gjort gældende.

Vi undrer os over, at klager har kunnet opgøre vægten så præcist (205 g), når der ikke findes skriftlig dokumentation for smykkesættets værdi.

Vi har forståelse for, at det i [dele af udlandet] er traditionelt at give guld i bryllupsgave.

Dette ændrer dog ikke på, at vi stiller samme dokumentationskrav til vores kunder uanset kulturelt ophav. Vi kan ikke stille lempeligere dokumentationskrav for guld til vores kunder med ... eller ... baggrund, end vi kan til vores kunder, der ikke har denne baggrund, og det er heller ikke i sig selv dokumentation for værdi og ejerskab, at vores kunder har en sådan baggrund.

I mangel af nogen form for dokumentation har vi taget udgangspunkt i et forgyldt sæt og har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. Vi fremlægger som bilag K et print fra den hjemmeside, der forhandler et sammenligneligt sæt. Vi bemærker, at den pågældende forhandler netop slår sig op på at sælge bryllupssmykker til [dele af udlandet].

ID9 – Ring (behandles sammen med ID 10 og ID11)

Klager har anmeldt en brillantring (solitaire) stjålet (ID9). Klager har forklaret, at ringen var en 25-års jubilæumsgave fra hendes mand til hende. Hun har som dokumentation for ringen fremlagt en kvittering med nr. 1029. Der er ifølge kvitteringen tale om en solitairering (dvs. med 1 sten), 18 kt købt for 9.850 kr. Klager har herudover sendt fotos, hvor hun bærer ringe.

ID10 er også en brillantring. Klager har som dokumentation for denne fremlagt kvittering/certifikat nr. 1028. Ifølge certifikatet er der tale om en ring i 14 kt guld til 12.000 kr. med 7 sten. Certifikatet fremstår med rettelser. Der er tale om en ring i str. 53. De fremlagte fotos viser klager selv bære en alliancering.

ID 11 er også en brillantring tilhørende klagers barn. Klager har som dokumentation for denne fremlagt kvittering/certifikat nr. 2938. Ifølge certifikatet er der tale om en ring i 18 kt guld til 15.000 kr. Ifølge certifikatet er ringen med 5 sten, men billederne viser kun 1 sten. Dertil kommer, at ringen ifølge certifikatet er str. 49. De fotos, som klager har fremlagt, viser dog en hånd med fingre, der umiddelbart er lidt større end str. 49.

Som anført ovenfor har vi ikke tiltro til kvitteringerne, og vi har derfor opgjort erstatningen for ringene skønsmæssigt ud fra lignende ringe i forgyldt metal med zirkoner.

Vi har opgjort erstatningen til 500 kr. for solitaireringene og 600 kr. for allianceringen.

Vi fremlægger som bilag K screenshot fra hjemmesider med sammenlignelige ringe.

Genstandene med nr. 12-18 på opgørelsen (bilag J) har ikke været omfattet af klagers indsigelse, hvorfor vi ikke vil kommentere disse nærmere.

Praksis

Nævnet har tidligere taget stilling til lignende sager.

I kendelsen 86306 blev der klaget over erstatningsopgørelsen efter et indbrudstyveri. Klager anmeldte, at der bl.a. var stjålet smykker, pelse og ure. Klager fremlagde som dokumentation billeder, hvor en person bar visse af genstandene. Selskabet opgjorde erstatningen skønsmæssigt med henvisning til, at der manglede dokumentation for genstandenes værdi. Nævnet kunne på det foreliggende bevismæssige grundlag ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse. Nævnet bemærkede,

at selskabet var berettiget til at stille højere krav til dokumentationen for genstande af høj værdi.

I kendelsen 87503 blev der ligeledes klaget over erstatningsopgørelse efter et indbrudstyveri. Klageren anmeldte, at der bl.a. var stjålet smykker, ure, parfumer og dykkerudstyr. Klager fremlagde som dokumentation fortrinsvis fotos af nogle af genstandene. Selskabet opgjorde erstatningen skønsmæssigt for en række af genstandene med henvisning til, at der manglede dokumentation for genstandenes værdi. Nævnet kunne ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse."

Klageren har i meddelelse af 7/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har d. 6/9/2023 modtaget en mail fra TopDanmark om at de ved en fejl ikke har medtaget erstatning for tre genstande. Denne mail er uploadet her på siden.

Dette ændrer ikke på at vi stadig er uenige med TopDanmark og afgørelsen. Denne mail har kun skabt grundlag for at vi er endnu mere skeptiske over for TopDanmarks behandling og beslutning. Vi har prøvet at få hjælp fra TopDanmark utallige gange men uden held, først efter vi har sendt klagen til ankenævnet for forsikring vil TopDanmark pludseligt i kontakt med os. Jeg håber virkeligt at i kan hjælpe os med denne sag da vi føler os urimeligt behandlet."

Klageren har i brev af 25/9 2023 bl.a. anført:

"Følgende dokument findes svar på TopDanmarks kommentarer.

TopDanmark beskriver vores husstand i følgende afsnit. Følgende kommentar har ikke relevans for vores sag, men vi finder det besynderligt at der kommenteres på at ... Hvad har det for betydning for beskrivelsen af husstanden?

....

Klager forklarede til politiet ifølge politirapporten, at der var stjålet et smykeskrin indeholdende et 21 kt guldarmbånd og øreringe- og halskæde med hjerter og gule og hvide diamanter samt 2500 USD og 35.000 DKK.

Først en måned senere meddeler klager anført, at også smykker for ca. 450.000 kr. er stjålet.

Det undrer os, at klager ikke straks havde overblik over, hvilke smykker der manglede fra smykeskrinet, når nu det hele lå samlet. Klager kunne oplyse til politiet, præcist hvor mange penge der var stjålet, men hun vidste ikke, hvad der lå af smykker kassen. Dette undrer hos særligt henset ti l, at der ifølge klager var smykker for mere end 300.000 kr., ligesom hendes barns bryllupssmykker ligeledes skulle have ligget samme sted.

Det er vores erfaring, at politiet ser med alvor på tyveri af mange og/eller dyre ting, hvorfor politiet har en interesse i at få det korrekte oplyst. Det er klart, at man ikke altid har overblik over, hvad der mangler, når politiet kommer efter et indbrud, hvilket også er grunde til at politiet udleverer kosterlisten til udfyldelse, men i klagers tilfælde har hun forklaret, at alle tingene lå den samme kasse i det samme skab, og at gerningsmanden kun havde været i soveværelset. På den baggrund er det vores vurdering at klager havde eller burde have haft overblikket da politiet kom til jeres adresse, hvorfor vi undrer os over, at der er anmeldt så meget mere til os end i politirapporten.

Vi har nu flere gange (også i Tidligere klage) skrevet til TopDanmark at der altid har været et overblik. Grunden til at det kun er smykeskrinet indeholdende 21 karat sæt der er noteret, er fordi vi forklarede politiet at det drejede sig om mange smykker, hvorefter vi fik at vide at det ikke var vigtigt at få noteret det ned på stående fod, men at vi skulle få det sendt efterfølgende til politiet. Så for at understrege, der har altid været et overblik over de stjålne smykker da det netop drejer sig om mange dyre smykker. Desuden mener vi ikke at dette argument kan bruges til at vurdere smykkernes ægthed, som er det TopDanmark, sætter spørgsmålstegn ved.

På side fire bliver vi informeret om layout, nummerering, fakturanummer af fakturaerne. Vi har desværre ikke den nødvendige ekspertise til at vurdere hvilke krav der bør stilles en kvittering. Dét sammen med at vi har haft en god relation til guldsmeden, har vi ikke sat spørgsmål til fakturaerne. Men vi står stadig fast på at dette argument ikke kan bruges til at vurdere smykkernes ægthed, som er det TopDanmark, sætter spørgsmålstegn ved.

...

Da vi gjorde klager opmærksom på, at vi havde fundet ud af, at de fremlagte kvitteringer var underskrevet samtidigt og ikke med de 9 måneders mellemrum deres ordlyd skulle indikere, bekræftede hun, at det var tilfældet. Hun bestred dog at have oplyst, at de havde modtaget kvitteringerne samtidigt med købene. Vi spurgte dog udtrykkeligt ind til det under vores samtale med klager 39:37 min inde i samtalen.

Klager fandt på dette tidspunkt ikke anledning til at oplyse, at de kvitteringer, som de havde fremlagt, var udarbejdet samtidigt ikke i forbindelse med købene.

Dette er en misforståelse. Vi er blevet gjort opmærksomme på dette og hvis de havde spurgt os konkret efter dette (ikke mens skadekonsulenten var hjemme hos os) da føler vi at vi havde haft en chance til at forklare os selv, før de gik videre til blækundersøgelsen (hvilket de jo kunne have gjort alligevel efterfølgende). Men dette hænger sammen med TopDanmark's behandling af deres kunder og den måde de holder kunderne udenfor sagsbehandlingen, indtil de har en afgørelse på sagen.

...

Der er fremlagt tre kvitteringer/certifikater med numrene 1028, 1029 og 2938 fra den pågældende guldsmed. Vores interne smykkeeksperter, som har baggrund i guldsmedeb Branchen, har anført, at det er højst usædvanligt ved udstedelse af certifikater, at man retter i dem. Ikke desto mindre fremgår certifikat/faktura nr. 1028 og 2938 med udstregninger og

rettelser. Sådanne rettelser sår tvivl om indholdet i certifikatet, hvorved certifikatet mister noget af sin autenticitet. Herudover har vores in-

Vi undrer os over hvordan guldsmedens fejltagelse på nogen måde kan have relevans for smykkernes ægthed? Vi besidder både fotografiske beviser og certifikater, der tydeligt dokumenterer ægtheden. Igen kan dette argument ikke bruges til at vurdere smykkernes ægthed, som er det TopDanmark, sætter spørgsmålstejn ved.

...

[Red: førte del mangler] tifikatet, hvorved certifikatet mister noget af sin autenticitet. Herudover har vores interne smykkeeksperter påpeget, at der er angivet forskellige ringstørrelser (49, 52 og 53) på de tre forskellige certifikater. Størrelserne 49-53 er ganske små størrelser set i forhold til de fremlagte fotos af ringene. Samlet set er det derfor vores konklusion, at de fremlagte certifikater ikke med den fornødne sikkerhed kan sammenholdes med de fremlagte fotos og henset til vores manglende tillid til de øvrige kvitteringer fra samme guldsmed har vi ikke tiltro til indholdet af de her fremlagte certifikater/ kvitteringer.

Vi er fuldstændig målløse over dette argument. For det første er det umuligt at udlede en persons fingerstørrelse udelukkende fra billeder. For det andet, har forskellige fingre, forskellige ringstørrelser, hvilket vi anser som almen viden. Selv når man bærer to ringe på den samme finger, kan disse to ringe have forskellige størrelser da omkredsen af fingeren kan variere alt efter hvilken rækkefølge ringene er båret på. Vi undrer os over at dette aspekt tillægges vægt i beslutningen. Vi har tidligere spurgt TopDanmark, om de er interesseret i at vi fremlægger bevis for den pågældende persons fingerstørrelse, men pga. TopDanmarks manglende kundebehandling har vi ikke fået svar på dette. Derfor står vi stadig fast på at dette argument ikke kan bruges til at vurdere smykkernes ægthed, som er det TopDanmark, sætter spørgsmålstejn ved.

...

Hertil kommer, at klager i ca. 2018 var udsat for et indbrudstyveri, mens de var forsikret hos et andet forsikringselskab. Klager fik der ifølge sin anmeldelse stjålet mange smykker og har over for vores skadekonsulent forklaret, at de ikke fik så meget i erstatning, som de selv mente, at smykkerne var værd. Det kan derfor ikke komme som nogen overraskelse for klager, at vi stiller høje dokumentationskrav for smykker og andre store erstatningskrav.

Heri ligger også forklaringen på, hvorfor klager har oplevet at få visse ting erstattet fuldt ud, selvom de ikke har fremlagt nogen dokumentation.

Vi forstår ikke hvorfor dette har betydning for sagen. De smykker der bliver omtalt her, er smykker fra 90'erne, hvorfor der ikke har været nogen dokumentation. Derudover mente vi at vi ikke få så meget i erstatning som smykkerne var værd, fordi de havde en meget høj affektionsværdi. Igen, ser vi ikke hvad dette argument har for smykkernes ægthed.

...

1D3 - 2500 USD

Klager har anmeldt 2.500 USD stjålet ved indbrudstyveriet. Klager har ikke fremlagt nogen som helst dokumentation for kravet.

Vi har skønnet en erstatning for kontanter på 2.500 kr. Vi står ved dette skøn.

Der foreligger ingen dokumentation for, at klager har haft et større kontantbeløb liggende. Familiens økonomi og de påståede afbetalingskøb hænger ikke sammen med at have mange tusinde kroner liggende.

Vi har flere gange forklaret TopDanmark at de penge som vi har fået i gave fra familien i udlandet (hvorfor det er i USD).

...

Vi har som ovenfor anført ikke tillid til fakturaen fra guldsmeden. Vi har derfor opgjort erstatningen skønsmæssigt ud fra de fremsendte fotos. På billederne ses ikke om der er tale om massivt guld (eller hvilken karat). I mangel af dokumentation for andet, har vi derfor taget udgangspunkt i, at der er tale om forgyldt metal. Vi har fundet lignende armbånd hos en forhandler og på den baggrund opgjort erstatningen til 300 kr. pr. styk. Som bilag K fremlægges screenshot fra den hjemmeside, hvor vi har fundet et sammenligneligt armbånd. Vi bemærker, at vi ved erstatningsopgørelsen ikke tager udgangspunkt i tilbudsprisen, men i normalprisen.

107 - 18 guldarmringe 382,2 g, 21 kt

Klager har anmeldt 18 glatte armringe til en samlet vægt af 382,2 g stjålet. Hun har til støtte herfor fremlagt faktura 025560 af 2. december 2019 samt et noget opstillet foto, hvor hun holder en række armringe i hænderne. Ifølge fakturaen har armringene kostet 191.100 kr.

Som anført ovenfor har vi ikke tillid til den fremlagte kvittering, som er mangler bl.a. moms og som ikke er underskrevet i forbindelse med købet, men på et senere tidspunkt.

Hertil kommer, at beløber er ca. 4 gange så højt som det tilladte for kontantbetalinger efter hvidvaskningslovens dagældende 50.000 kr.-grænse. Det fremlagte foto fremstår meget opstillet, idet klager fremviser ringene for fotografen. De øvrige fotos viser ikke klager bære 18 ringe, men et mindre antal.

Samlet er det vores vurdering, at klager ikke har bevist armringens ægthed, herunder karat, og vi har derfor opgjort en skønsmæssig erstatning ud fra forgyldte ringe.

Som bilag K fremlægger vi i print fra en forhandlerhjemmeside med en tilsvarende ring. Vi har herefter erstattet 350 kr. pr. ring x 18 ringe, i alt 6.300 kr.

Vi kan se at TopDanmark sætter spørgsmålstegn ved armringenes ægthed. Vi har forklaret TopDanmark, at vi i vores kultur ikke køber forgyldt guld. Det viser fakturaerne. Men vi kan se at hverken billeder, videoer (fra bryllupsfester) eller fakturaer er nok for TopDanmark. Derfor har vi som bilag AA fremlagt et billede hvor man kan se at det netop er 21 karat guld der er tale om. Der er indgraveret tallet 875 som er indikation for at guldet er 21 karat guld. Fakturaen på disse findes i bilag H side 5 (som TopDanmark har uploadet). Dette billede er tilfældigvis taget for de 18 stk. armringe. De ser opstillet ud fordi de netop er opstillet. Da vi tegnede forsikringen ved TopDanmark, fik vi at vide at vi skulle sætte smykkerne og tage et billede af dem fordi vi forklarede dem at vi har meget dyre smykker. På billedet som TopDanmark har valgt at bruge ses kun 16 stk., men det andet billede som vi også har sendt til Danmark (bilag BB) ses der 18 stk. armringe. Vi kan derfor ikke se hvorfor TopDanmark, ikke vil erstatte disse armringe.

...

Det er vores vurdering, at klager har bevist, at hendes barn (som trods ægteskabet fortsat indgår i husstanden) har fået et smykkesæt i bryllupsgave. Vi mener dog ikke, at klager har bevist, at smykkesættet var så værdifuldt, som klager har gjort gæl

Det er bemærkelsesværdigt for os, hvorfor TopDanmark gennem hele vurderingen har behov for at belyse særlige detaljer som man skulle tro ikke havde nogen betydning for smykkernes ægthed. Hun rejser rigtig meget og har gjort dette gennem hele hendes uddannelse og især nu på kandidaten. Hvorfor er denne detalje vigtig at få med for TopDanmark?

Vi har fuld forståelse for at I ikke kan stille forskellige dokumentationskrav til kunder, men der er stor forskel på 5000 kr. og 71.750 kr.

...

ID 11 er også en brillantring tilhørende klagers barn. Klager har som dokumentation for denne fremlagt kvittering/certifikat nr. 2938. Ifølge certifikatet er der tale om en ring i 18 kt guld til 15.000 kr. Ifølge certifikatet er ringen med 5 sten, men billederne viser kun 1 sten. Dertil kommer, at ringen ifølge certifikatet er str. 49. De fotos, som klager har fremlagt, viser dog en hånd med fingre, der umiddelbart er lidt større end str. 49.

Vi har sendt flere billeder til TopDanmark der viser at der netop er tale om 5 sten. Billedet er vedlagt som bilag CC. På dette billede ses der at der er én sten i midten og 4 mindre rundt om, så der dannes et kors eller et x.

Vi har flere billeder, videoer samt certifikater på disse brillant ringe. Vi kan derfor ikke se hvorfor TopDanmark ikke vil erstatte disse ringe.

Til slut på side 10 giver TopDanmark eksempler på lignende sager hvor nævnet ikke kunne kritisere selskabets erstatningsopgørelse. Men vores sag er langt mere anderledes ud fra hvad vi kan læse os frem til. Vi har flere billeder, videoer samt fakturaer og certifikater. Og nu heldigvis et billede der viser hvilken karat (og ægthed) der er tale om. Vi kan ikke lade være med at tænke over vores situation hvis vi ikke have disse billeder der beviser hvilken karat der er tale om. Vi føler os urimeligt behandlet af TopDanmark og håber på at få en fair behandling af nævnet."

Nævnet har modtaget selskabets meddelelser af 12/10 2023, 27/10 2023 og 6/11 2023 og klagerens meddelelser af 22/10 2023 og 2/11 2023, der vedrører klagerens fremsendelse af fotografier direkte til selskabet.

Selskabet har i brev af 3/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi vil nu kommentere klagers indlæg af 26. september 2023.

Husstand

...

Idet visse smykker tilhører barnet, og idet barnet ... er det relevant at klarlægge, om barnet fortsat indgår i husstanden og dermed den forsikrede personkreds eller ej.

Den eneste årsag til, at vi omtaler familiens herkomst er, at klager selv har argumenteret med sin og familiens – herunder barnets [familiemedlemmer] – kulturelle baggrund som begrundelse for store og dyre mængder guld, herunder guld givet som gave ved netop ... bryllup

Fotos

Vi har modtaget tre fotos fra klager direkte i vores mailbox. Tak for dem. Billederne (motiverne) er svarende til dem, som klager har uploadet som bilag AA. BB og CC.

Vi har tidligere i sagsforløbet modtaget billedet i bilag BB, men ikke de to andre. Vi har efterlyst billedfilerne i et format, der indeholder metadata og har nu fået det for så vidt angår AA og BB. Billede CC indeholder ingen metadata.

Foto AA viser et nærbillede af en guldfarvet armring. Ringen er stemplet med tallene 875, svarende til 21 karat. Vi formoder, at armringen er en af de 18, der vises på foto BB. Vi anerkender fotoet som bevis på ægtheden, men vi savner fortsat bevis på, at de 18 ringe tilsammen vejer ca. 380 gram. Da vægten er afgørende for værdien, må vi fortsat opgøre værdien skønsmæssigt. Armringe som dem, klager havde, kan både være massive og hule og det har afgørende betydning for vægten, om tilfældet er det ene eller det andet. Det kan ikke ses på fotos, om ringene er massive eller hule. Det ses dog på foto BB, at klager forholdsvis let kan holde 16 af de 18 ringe. Vi mener i den sammenhæng, at 380 gram er meget at holde i strakte fingre på den måde, som klager gør på billedet. I mangel på bevis for vægten skønner ud fra billederne og størrelsen af armringene, at de vejer 10 gram pr. stk. Vi har af [anden guldsmed], som er en af landets eneste forhandlere af 21 kt guld fået oplyst, at prisen på 21 kt guld er 750 kr. pr. gram. Det giver en stykpris på 7.500 kr. På trods af, at klager alene har fremlagt foto af stemplet i én af de 18 ringe, er vi indstillede på at anerkende alle 18 som værende af 18 kt. guld. Vi ændrer hermed erstatningsopgørelsen for armringene fra de 18 x 350 kr. = 6.300 kr. til 18 x 7.500 kr. = 135.000 kr. Differencen er udbetalt med tillæg af renter fra 14 dage fra den dag, klager sendte os billedet.

Foto CC viser en ring. Vi har ikke tidligere modtaget dette foto. Ringen har vi erstattet med 500 kr. for en forgyldt solitairstening. Det nye billede viser, at ringen har 5 sten. Der er dog fortsat ikke dokumentation for ægthed og karat. Da værdien af en sådan ring afhænger netop af ægthed, karat og vægt, kan vi ikke på baggrund af billede CC ændre den skønnede erstatning. Det gør ikke nævneværdig forskel på værdien, om der er 1 eller 5 sten, hvis stenene er uægte, såkaldte kubiske zirkoniaer, idet disse er ganske billige."

Klageren har i brev af 28/1 2024 bl.a. anført:

"Kommentar til foto AA og foto BB: TopDanmark anerkender foto AA som bevis for ægtheden (trods kvitteringer tilsendt tidligere), men TopDanmark vurderer vægten for de 18 armringe samlet til 180 gram i stedet for de ca. 380 gram – hvilket er en forskel på 200 gram 21 karat guld dvs. 150.000 kroner. Hvordan kan TopDanmark skønne vægten til 10 gram per stk. i stedet for de ca. 20 gram per stk. når vi har tilsendt en kvittering? Vi har vedhæftet kvitteringen (igen) som Faktura AA. At TopDanmark mener at det er meget at holde i strakte fingre på den måde, er ikke et argument der kan bruges når der både er tilsendt billeder, videoer, kvitteringer og et nærbillede. Der-

udover er det forskelligt fra en person til en anden person hvor meget man kan holde i strakte fingre. Vi mener at TopDanmark skal ændre erstatningsopgørelsen så det stemmer de beviser vi har tilsendt.

Kommentar til foto CC: Formålet med at sende det nye billede af denne ring, var for at bevise at der altså er tale om en ring med 5 diamanter. Ikke for ægthed og karat, her har vi tidligere sendt et billede af certifikatet (som vi har vedhæftet igen som certifikat BB). Her er det tydeligt skrevet at der er tale om en 18 karat brillant ring, med 5 sten samt klarhed og farve på brillanten. Tidligere har TopDanmark påpeget at der er blevet rettet i disse certifikater, og at disse derfor ikke kan bruges som bevis. Men disse rettelser har intet at gøre med ægtheden, da model nr. er blevet skrevet ved ring str. Og dette er så blevet rettet så modelnummeret står ved model nummer og ring str. Står ved ring; str. Dette har som sagt intet at gøre med ægtheden så dette certifikat sammen med de billeder der er blevet sendt, mener vi at TopDanmark skal ændre erstatningsopgørelsen så det stemmer de beviser vi har tilsendt.

Dette gælder også for de to andre brillant ringe der er blevet erstattet med 600 per ring. Certifikat CC og DD er blevet vedhæftet (igen). Certifikat CC viser at der er tale om en 18 karat brillant ring med 1 sten samt farve og klarhed på brillanten. Certifikat DD viser at der er tale om en 14 karat brillant ring med 7 sten samt farve og klarhed på brillanten. Derfor mener vi at TopDanmark også skal ændre erstatningsopgørelsen for disse to brillantringe så de stemmer med de beviser vi har tilsendt.

De 6x149,2 gram 21 karat armringe og 6x148,8 gram 21 karat armringe har vi også kvitteringer (og billeder og videoer) som vi tidligere har tilsendt TopDanmark. Vi har desværre ikke et nærbillede af disse armringe der viser karat, men de har samme kvitteringer som de 18 armringe så vi mener også her at TopDanmark skal ændre deres erstatningsopgørelse så de stemmer med den kvittering vi har tilsendt (Faktura EE).

TopDanmark har ikke givet en kommentar om erstatningsopgørelsen for guld smykker sættet (halskæde, armbånd, ørering og ring) på 205 gram og 21 karat fra [land], efter at vi har tilsendt flere billeder og videoer. Erstatningsopgørelsen er her stadig på 5000 kr., hvilket er langt fra vores krav. Vi mener at TopDanmark skal lave en fair vurdering der stemmer overens med de videoer og billeder vi har tilsendt.

Det samme gælder for guld smykker sættet (halskæde, øreringe, og armbånd) på 40,2 gram og 18 karat guld som vi har tilsendt kvitteringer, videoer og billeder på. Her mener vi også at TopDanmark skal lave en fair vurdering der stemmer overens med de fakturer, videoer og billeder der er tilsendt.

Ift. Kontanterne så er det penge som vi har opsparet til et kørekort. Det er penge som er blevet samlet i flere år. Vi forstår at TopDanmark skal have et bevis, men det er svært at bevise når det er penge der er blevet sparet op løbende. Vi håber på at få en fair behandling af TopDanmark.

Vi er klar over at der i sådan en situation kan forlænges flere beviser fra forsikringsselskabet, det har TopDanmark gjort os opmærksomme på. Men denne sag har været kørende længe nu, og efter flere kvitteringer, billeder, videoer og nærbilleder ser vi det som værende fyldestgørende da vi simpelthen ikke kan se hvad man mere skal have for at kunne bruge det som bevis. Med det sagt, så håber vi at TopDanmark kan nå frem til en beslutning der kan give os en fair behandling."

Ankenævnet for Forsikring

17.

100169

Selskabet har i brev af 21/2 2024 bl.a. anført:

"Fakturaerne og certifikaterne har vi tidligere fået tilsendt og vi har som anført i vores første indlæg til nævnet ikke tillid til dokumenterne. Af den grund har vi ikke lagt deres oplysninger til grund for vores erstatningsopgørelse, og dette er forklaringen på, hvorfor vi har skønnet vægten af armringene.

20 gram pr. armring er meget og det er meget at bære knap 400 gram i strakte fingre, som klager gør på det fremlagte foto. En hul armring kan veje så lidt som 4-5 gram og derfor er et skøn på 10 gram bestemt ikke urimeligt. Som anført i vores første indlæg har klager reelt ikke andet end et foto som dokumentation for sit krav.

ID 8

Klager skriver, at vi ikke har genbehandlet erstatningskravet på guldsmykkesættet (halskæde, armbånd, ørering og ring) på 205 gram og 21 karat (ID 8). Vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. Vi har kommenteret smykkesættet på s. 8-9 i vores første indlæg. Af vores første indlæg fremgår det samme, som vores kundeklageansvarlige nåede frem til på baggrund af bl.a. de fotos (2 videoer og 2 stibilleder af det pågældende sæt), som klager sendt til vores kundeklageansvarlige i forbindelse med klagebehandlingen. Vi har ikke siden modtaget nye oplysninger om dette sæt.

Vi har ikke yderligere bemærkninger og henviser til vores første indlæg."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 18/10 2022 fremgår bl.a.:

"Gerningstidspunkt/-rum

Mandag den 17. oktober 2022 kl. 10.00

Mandag den 17. oktober 2022 kl. 22.46

...

Sagens genstand:

Indstigning via vindue til soveværelse, hvor glasset var knust og åbnet ved håndsindrækning. Færden: soveværelset. Udstigning: Terrassedør i soveværelset. Spor: Mulig DNA sikret fra den knuste rude. Koster: smykkeskrin med 21 karat guldarmbånd og øreringe- og halskæde med hjerter og gule og hvide diamanter, 2500 dollar og 35.000 kr. i kontanter.

...

Forurettede, [klageren], oplyste, at der var stjålet et smykkeskrin med et 21 karat guldarmbånd og øreringe- og halskæde med hjerter og gule og hvide diamanter, 2500 dollar og 35.000 kr. i kontanter.

Afhørte havde ingen mistanke til hvem, som evt. kunne være gerningsmand. Afhørte oplyste, at det var penge hun havde sparet op og samlet sammen i mange år.

...

Ankenævnet for Forsikring

18.

100169

Gerningsmanden havde formentlig kun haft færden i soveværelset, idet de resterende rum fremstod ryddelige og pæne. Soveværelset fremstod gennemrodet, og en hvid kasse fra garderober-skabet var trukket ud på gulvet.

I den hvide kasse var der blevet stjålet et smykkeskrin indeholdende et 21 karat guldarmbånd og øreringe- og halskæde med hjerter og gule og hvide diamanter, 2500 dollar og 35.000 kr. i kontanter."

Af kosterliste af 16/11 2022 til politiet fremgår bl.a.:

"

NR.	BESKRIVELSE OG STØRRELSE kun ét smykke i hver rubrik	SPECIFIKATIONER		KENDETEGN	ANSKAFFET	BILAG
		Metal	Sten/perler			
1	6x guldarmringe	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2019	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede- Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			☒ Foto
		Andet	Andet	Andet	Andet	☒ Certifikat
		Vægt i gram 148,8	☐ Uægte Sten			Andet
		Karat 21				
2	6x guldarmringe	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2019	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede- Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			☒ Foto
		Andet	Andet	Andet	Andet	☒ Certifikat
		Vægt i gram 136,2	☐ Uægte Sten			Andet
		Karat 21				
3	Guld smykkersæt (halskæde, armbånd og øreringe)	☒ Guld	Navn/type Zirkoner	Indgraveret	Måned/år 2019	☐ Kvittering for køb af genstand
		☒ Hvidguld	Karat	Guldsmede- Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			☒ Foto
		Andet	Andet	Andet	Andet	☒ Certifikat
		Vægt i gram 40,2	☐ Uægte Sten			Andet
		Karat 18				

De anførte priser er til brug for politiets efterforskning og er ikke udtryk for evt. erstatning

...

Ankenævnet for Forsikring

19.

100169

NR.	BESKRIVELSE OG STØRRELSE kun ét smykke i hver rubrik	SPECIFIKATIONER		KENDETEGN	ANSKAFFET	BILAG
		Metal	Sten/perler			
4	18x guldarmringe	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2019	☐ Kvittering for køb af genstand ☒ Foto ☒ Certifikat Andet
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede-Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			
		Andet	Andet	Andet	Andet	
		Vægt i gram 382,2	☐ Uægte Sten			
		Karat 21				
5	Guld smykke-sæt (øreringe, ring, armbånd og halskæde)	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2022	☐ Kvittering for køb af genstand ☒ Foto ☐ Certifikat Andet
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede-Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			
		Andet	Andet	Andet	Andet	
		Vægt i gram 205	☐ Uægte Sten			
		Karat 21				
6	Brilliant ring	☒ Guld	Navn/type Brilliant	Indgraveret	Måned/år 2019	☐ Kvittering for køb af genstand ☒ Foto ☒ Certifikat Andet
		☐ Hvidguld	Karat 0,15	Guldsmede-Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			
		Andet	Andet	Andet	Andet	
		Vægt i gram	☐ Uægte Sten			
		Karat 18				

De anførte priser er til brug for politiets efterforskning og er ikke udtryk for evt. erstatning

...

Ankenævnet for Forsikring

20.

100169

NR.	BESKRIVELSE OG STØRRELSE kun ét smykke i hver rubrik	SPECIFIKATIONER		KENDETEGN	ANSKAFKET	BILAG
		Metal	Sten/perler			
	Brilliant ring	☒ Guld	Navn/type Brilliant S3	Indgraveret	Måned/år 2019	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat 0,35	Guldsmede- Stempel	Købssted [REDACTED]	☒ Foto
		☐ Sølv	Str. i mm.			☒ Certifikat
		Andet	Andet	Andet	Andet	
		Vægt i gram	☐ Uægte Sten			Andet
		Karat 14				
	Brilliant ring	☒ Guld	Navn/type Brilliant	Indgraveret	Måned/år 2020	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat 0,25	Guldsmede- Stempel	Købssted [REDACTED]	☒ Foto
		☐ Sølv	Str. i mm.			☒ Certifikat
		Andet	Andet	Andet	Andet	
		Vægt i gram	☐ Uægte Sten			Andet
		Karat 18				
	Blomster guldtring	☒ Guld	Navn/type Cirkoner	Indgraveret	Måned/år 2022	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede- Stempel	Købssted [REDACTED]	☒ Foto
		☐ Sølv	Str. i mm.			☐ Certifikat
		Andet	Andet	Andet	Andet	
		Vægt i gram 9	☒ Uægte Sten			Andet
		Karat 21				

De anførte priser er til brug for politiets efterforskning og er ikke udtryk for evt. erstatning

...

Ankenævnet for Forsikring

21.

100169

NR.	BESKRIVELSE OG STØRRELSE kun ét smykke i hver rubrik	SPECIFIKATIONER		KENDETEGN	ANSKAFKET	BILAG
		Metal	Sten/perler			
10	Blad guldring	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2022	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede- Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			☒ Foto
		Andet	Andet	Andet	Andet	☐ Certifikat
		Vægt i gram 7	☐ Uægte Sten			Andet
		Karat				
11	6x guld armbringe	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2019	☒ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede- Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			☒ Foto
		Andet	Andet	Andet	Andet	☐ Certifikat
		Vægt i gram 149,2	☐ Uægte Sten			Andet
		Karat 21				
		☐ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede- Stempel	Købssted	
		☐ Sølv	Str. i mm.			☐ Foto
		Andet	Andet	Andet	Andet	☐ Certifikat
		Vægt i gram	☐ Uægte Sten			Andet
		Karat				

De anførte priser er til brug for politiets efterforskning og er ikke udtryk for evt. erstatning

"

Af selskabets undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

"Forespurgt til at Fru FT havde oplyst, at alle smykker og parfumer var taget fra skabet i soveværelset, bekræftede Fru FT dette. Forespurgt til hvor kontanterne var stjålet fra, oplyste FT, at pengene lå samme sted som smykkerne. Forespurgt til hvordan kontanterne lå, oplyste Fru FT gennem tolkning af ..., at smykkerne lå i et smykseskrin og pengene lå for sig ved siden af. Pengene lå tilgængeligt for Fru FT, fordi det var penge Fru FT lagde til side til [barns] kørekort. Pengene var fra hvis Fru FT havde arbejdet eller [barnet] havde fået gaver.

...

Forespurgt om pengene var nogle Fru FT havde hævet, oplyste Fru FT, at det var det ikke. Det var nogle penge Fru FT løbende havde sat til siden.

Forespurgt til kontantbeløbet i dollars, oplyste Fru FT og ..., at det var gaver fra familie, eller hvis de skulle til [udlandet], så var det kontanter derfra.

Forespurgt om beløbet i dollars var 2500 \$, oplyste både ... og Fru FT sammenstemmende, at det var rigtigt.

Forespurgt om kontantbeløbet i dollars lå sammen med de danske kroner, oplyste Fru FT, at pengene lå i samme papkasse.

Foreholdt, at da jeg samme dag søgte på kursen for dollars, så var kursen 7,1. Og at det dermed ikke kunne omregnes til 45.000 kr., som der stod anført på scalepointkravet. ... oplyste, at det var hende, der havde regnet sig frem til beløbet. ... oplyste, at hun ikke kendte til kursen på dollars.

... undersøgte nu selv på sin computer, hvad kursen var for dollars.

... oplyste, at det kunne hun godt se nu. Derfor var det en fejl, at hun havde skrevet 45.000 kr. ud for de 2500 \$.

Forespurgt om smykkerne, der blev stjålet, alle tilhørte Fru FT, oplyste Fru FT, at det var både hendes egne og hendes hjemmeboende [barns].

ID 1 og ID 2 var Fru FTs egne smykker. Sammen med ... fandt vi frem til hvilken kvittering som var gældende for dem. Jeg skrev ned på papirerne med kopi af fakturaerne.

Forespurgt, at jeg kunne se at smykkerne skulle være købt hos [guldsmid], og hvem der havde købt smykkerne, oplyste Fru FT, at det var hende, der havde købt dem.

Forespurgt til betalingsmåde, oplyste Fru FT, at hun nogle gange betalte på afbetaling og andre gange sådan lidt første gang og sådan sidste beløb.

... oplyste, at det var som delbetaling. Forespurgt om det skulle forstås som afbetaling, oplyste Fru FT, at det var rigtigt.

Forespurgt, hvor meget Fru FT betalte af på afbetalingerne, oplyste Fru FT, at det var lidt forskelligt. Det var ikke sådan en præcis pris. ... oplyste, at det var fordi hendes forældre kendte guldsmiden. Guldsmiden havde lå ved siden af Fru FTs [arbejde]. Derfor var det nogen Fru FT kendte, og derfor Fru FT kunne lave sådan en aftale, som lød på at det var meget forskelligt, hvad Fru FT kunne betale af fra måned til måned.

Forespurgt om alle smykker var betalt ud, og alle afdrag var blevet betalt, oplyste både ... og Fru FT, at de var betalt ud.

Jeg oplyste til Fru FT, at jeg havde set at guldsmiden ikke længere eksisterede.

Fru FT og ... oplyste, at det var rigtigt. Guldsmiden var lukket. ... oplyste, at de var flyttet hjem til [udlandet].

Forespurgt om Fru FT havde noget på skrift vedrørende afbetalingsordningen, oplyste Fru FT, at guldsmiden måske havde noget. Hun havde ikke nogen dokumentation for afbetalingsordningen.

ID 5 havde Fru FT også betalt ud, oplyste hun, forespurgt.

ID 6 og ID 7 blev noteret ned på kopien af fakturaerne.

ID 8 oplyste ..., var hendes, [familiemedlem 1]. Det var en gave fra [familiemedlem 1's] [familiemedlem] i bryllupsgave. ... oplyste, at hun også havde sendt billeder ind af smykkerne. Foreholdt, at dem har jeg ikke set.

... oplyste nu, at hun ikke kunne sende dem grundet størrelsen på billedet. Og dermed ikke havde sendt billedet. Det blev aftalt, at ... ville sende billedet til min mail.

Forespurgt til hvor ID 8 var købt henne, oplyste ..., at det var købt i [land]. Forespurgt til kvittering på smykkerne, oplyste ..., at de havde spurgt [familiemedlemmernes] til kvitteringen, men de havde endnu ikke kunne finde den endnu. Billedet var [familiemedlem 1's] konkrete smykker. Forespurgt til prisansættelsen på ID 8, oplyste ..., at de kendte prisen, fordi de havde spurgt [familiemedlem 1s] [familiemedlemmer] til prisen. ID 8 lå sammen med resten af Fru FTs smykker i skabet i soveværelset.

ID 9 blev udfundet på de indsendte fakturaer. Forespurgt om der var nogle af smykkerne som ikke var købt på afbetaling, oplyste Fru FT, at hun troede, at smykkerne under ID 6 var en bryllupsgave for 25 år siden.

Forespurgt til alderen på smykkerne, oplyste Fru FT og ..., at det var en ... års jubilæumsgave, som Fru FT fik i 2019.

Forespurgt hvordan de købte ID 6, oplyste Fru FT, at det var hendes mand, Hr FT, som købte smykkerne til hende. Forespurgt til hvordan han betalte for smykkerne, oplyste ..., at det måtte have været kontant, fordi hun havde ledt i deres bank for at se om hun kunne finde et eller andet.

ID 10 og ID 11 blev ligeledes udfundet på de indsendte kopier af fakturaerne.

Forespurgt til den indsendte kvittering fra [bank], oplyste ..., at kvitteringen var for parfumen noteret ud for ID 14.

Fru FT blev foreholdt de enkelte køb af smykker jf. fakturaerne sammenholdt med datoerne herfor. Henholdsvis

d. 27.3.19 køb af smykker for 40.900 kr.

d. 9.4.19 køb af smykker for 9.850 kr.

d. 9.4.19 køb af smykker for 12.000 kr.

d. 20.6.19 køb af smykker for 90.200 kr.

d. 27.6.19 køb af smykker for 12.100 kr.

d. 23.12.19 køb af smykker for 191.100 kr.

d. 12.6.20 køb af smykker for 15.000 kr.

Hvilket sammenlagt for en periode på ca. 1 år og 3 måneder at have købt smykker på afbetaling for 371.150 kr. Forespurgt om dette beløb af betalt på afbetaling, oplyste Fru FT, at det var det. Forespurgt om man på hendes kontoudskrift kunne se, at hun foretog betalinger for smykkerne, oplyste ..., at det troede hun ikke man kunne. Fru FT og ... snakkede nu sammen på et udenlandsk sprog, som jeg ikke forstod.

Fru FT spurgte om jeg ville se billeder af smykkerne. Oplyste Fru FT at det med billederne tog vi bagefter. ... spurgte ligeledes om jeg ønskede billeder af smykkerne, og vi aftalte, at ... kunne sende billederne til mig senere.

Jeg forespurgt Fru FT til, hvordan afbetalingen af smykkerne foregik.

... oplyste, at hun ikke troede, at Fru FT forstod spørgsmålet. Jeg spurgte derfor ..., om hun kunne oversætte for sin mor, Fru FT. Fru FT sagde noget til ... på et udenlandsk sprog jeg ikke forstod.

... oplyste efterfølgende til mig, at hendes forældre i 2018 havde et indbrud. Det var så med de penge, som Fru FT trak ud fra banken, at hun enten satte pengene til side eller betalte af på smykkerne. Det gjorde Fru FT, fordi hun bedst kunne lide at have pengene i hænderne, og så betale smykkerne lidt ad gangen. Og det gjorde hun fordi hun kendte guldsmeden, idet de var naboerne med hendes ...

Forespurgt om de penge, så var nogle de fik udbetalt i forbindelse med det tidligere indbrud. Forespurgt om indbruddet også skete på denne her adresse, oplyste Fru FT, at det var det. De havde boet på samme adresse i 16 år. Forespurgt til hvilket forsikringsselskab de havde den gang, oplyste ... og Fru FT, at det var [andet forsikringsselskab]. Forespurgt til, hvad de fik stjålet den gang, oplyste Fru FT, at der blev stjålet meget mere den gang. Der var også tale om smykker og meget mere.

Forespurgt, oplyste Fru FT, at det var hende der fik udbetalt erstatningen fra [andet forsikringsselskab]. Forespurgt om man ville kunne se, at pengene fra [andet forsikringsselskab] gik ind på Fru FTs bankkonto, oplyste Fru FT, at det kunne man.

Forespurgt til hvor mange penge de fik fra [andet forsikringsselskab] den gang, oplyste Fru FT, at det kunne hun ikke huske. ... oplyste, at hun huskede, at de betalte af flere gange og gav et gavekort til en anden smykkehandler på en hjemmeside. Men ... oplyste, at [andet forsikringsselskab] ikke gav særlig mange penge i forhold til de dyre smykker hendes [klageren] fik stjålet. Smykkerne var meget gamle. Fru FT huskede nu, at der skete indbetaling over 2 gange.

Fru FT forespurgt om pengene fra [andet forsikringsselskab] var de penge hun havde brugt til at betale af på smykkerne, oplyste ..., at det ikke kun var de penge, det var også penge, som Fru FT havde tjent i slutningen af måneden Fru FT oplyste endvidere, at hun også brugte de penge hun fik, når hun var i [land] hos sine [familiemedlemmer]. De penge hun fik af sine [familiemedlemmer], gemte hun og købte guld for dem.

Forespurgt om de penge Fru FT fik i gave blev sat ind i hendes bank, oplyste Fru FT, at det blev pengene ikke. ... oplyste i den ombæring, at de penge man fik oftest, var i dollars, og så skulle man jo til at ændre dem.

Foreholdt at man nok ikke kunne betale med dollars i Danmark, oplyste ..., at det skulle forstås på den måde, at så havde Fru FT købt danske kroner i [land] for dollars eller også havde Fru FT gjort det i Danmark.

Forespurgt om Fru FT havde nogle former for kvittering for hævn timer af pengene til at afbetale med, oplyste Fru FT, at hun havde lavet bestillinger i banken. Fordi man ikke kunne hæve så store beløb, hvis man bare gik ind i banken. Forespurgt om man ikke ville kunne se disse hævn timer på Fru FTs bankkonto, oplyste Fru FT, at det ville man. ... bekræftede ligeledes dette.

Forespurgt om jeg måtte se Fru FTs kontoudskrift, hvor man kunne se disse hævn timer, oplyste ..., at hun ville prøve at se om man kunne gå så langt tilbage, så man kunne se hævn timerne, og sende dette til mig.

Fru FT foreholdt, at jeg syntes, at det var et voldsomt stort beløb af købe smykker for på afbetaling inden for relativ kort tid. ... oplyste, at det kunne hun godt forstå, men at det primært var for-

di Fru FT havde fået så stort et beløb fra forsikringsselskabet til at købe nye smykker. De smykker Fru FT fik stjålet den gang, var nogle Fru FT havde samlet over næsten 25 år. Fru FT oplyste i samme ombæring, at det også var for de penge hun fra sin mands familie, som hun købte smykker for.

Forespurgt om Fru FT har skrevet under på nogle papirer eller lignende, når hun købte smykkerne på afbetaling. Fru FT, at hun ikke fik noget på papir om aftalerne. ... oplyste, at der ikke forelå noget på skrift på den måde, men at Fru FT selv havde noteret sine indbetalinger.

Forespurgt om Fru FT fik fakturaerne, som de har indsendt til Topdanmark, når hun købte smykkerne på afbetaling, oplyste Fru FT, at det gjorde hun. ... oplyste, at hun også selv tit havde handlet smykker hos samme guldsmed, men at hun sjældent havde fået fakturaer på sine køb.

Forespurgt om de stadig havde de fysiske fakturaer hos dem, oplyste ..., at det havde de. De lå i Fru FTs [arbejde]. Det blev aftalt, at jeg kom forbi og hente de fysiske fakturaer.

Forespurgt om alle smykker lå i et smykkeskrin i skabet inde i soveværelset, oplyste Fru FT, at alle smykker lå i samme taske. Forespurgt om Fru FT mente en taske eller et smykkeskrin, oplyste ..., at hendes mor mente smykkeskrin, hvilket Fru FT efterfølgende bekræftede.

Smykkeskrinet stod anført på scalepointkravet som ID 18.

ID 16, oplyste ..., at dette smykke var en gave til Fru FT fra [familiemedlem 1's] [familiemedlemmer]. Forespurgt, oplyste fru FT, at det var købt i [land]. Forespurgt om der fandtes en kvittering på dette, oplyste ..., at det ville hun finde ud af hos svigerforældrene.

ID 15, oplyste Fru FT, at det også var købt i [land]. Fru FT og ... oplyste, at de havde billeder på alt. Forespurgt, oplyste ..., at det var Fru FTs. Smykket var købt i [land]. Forespurgt, oplyste Fru FT, at hun selv havde købt dette smykke. Forespurgt, oplyste Fru FT, at hun ikke havde nogen kvittering. Forespurgt til betalingsmåde, oplyste Fru FT, at hun købte det for nogle af de pengegaver hun fik, når hun var i [land].

ID 17, oplyste Fru FT, var [familiemedlem 1s] taske. Forespurgt, hvor den var købt henne, oplyste ..., at den havde [familiemedlem 1s] nuværende mand købt i lufthavnen i [udenlandsk by] til [familiemedlem 1]. Forespurgt om der var en kvittering for købet, oplyste ..., at hun ville undersøge om [familiemedlem 1s] mand havde en kvittering.

Forespurgt, oplyste Fru FT, at den var i puffen inde i soveværelset.

Forespurgt til parfumerne, oplyste Fru FT, at dem havde hun selv købt.

... oplyste, at den ene var en gave fra Fru FT til Hr FT. Den ene var købt i lufthavnen i [udenlandsk by]. De to andre oplyste ..., de andre to var nogle [familiemedlem 1] brugte til sit bryllup. Fru FT oplyste, at hun havde købt dem til [familiemedlem 1]. Disse to parfumer havde Fru FT købt i Danmark. Forespurgt, oplyste Fru FT, at hun ikke huskede, hvordan hun betalte for dem.

Forespurgt om de stadig havde kontakt til [guldsmedens] familien, oplyste ..., at det havde de. De var blevet rigtig gode venner med dem efter ... rejste til bryllup i [udenlandsk by].

Ankenævnet for Forsikring

26.

100169

Fru FT oplyste, at de havde haft [arbejdssteder] ved siden af hinanden i næste 10 år.

... oplyste, at hun kendte deres datter. Datteren havde sagt til ..., at normalt når nogen købte på afbetaling, så beholdt [guldsmiden] smykkerne, indtil smykkerne var købt helt ud. Men fordi de kendte hinanden så godt, så var det ikke på den måde.

Det blev aftalt, at ... efterfølgende ville sende billeder på alt, kontoudskrift, bevis på delbetaling og kvitteringer på tasken.

Mails fra ... :

Jeg modtog d. 29. november mail fra ... med billede af Hr FTs underskrevne samtykkeerklæring.

Jeg modtog lørdag d. 3. december 2 mails fra ... med i alt 10 vedhæftninger, mails vedlagt som bilag 8. Disse vedhæftninger var både fotos samt 2 screenshots, hvorpå der stod henholdsvis

10.05 [andet forsikringsselskab] online skadeers 10.05 180.000,00.

Og

14.03 [andet forsikringsselskab] online skadeers 14.03 100.000,00.

I samme mail skrev ... bl.a. følgende:

Kvitteringerne fra [land] har [familiemedlem 1's familiemedlemmer] ikke fået, men jeg har vedhæftet flere billeder af sættet.

Kontoudskrift på hhv. 100.000 kr. og 180.000 kr. fra [andet forsikringsselskab] er også vedhæftet i denne mail.

Kvittering på DKNY-tasken er købt kontant og der har derfor ikke kontoudskrift.

De har heller ikke gemt kvittering.

...

Derudover blev det via SMS aftalt torsdag d. 1. december mellem ... og jeg, at jeg mandag d. 5. december kl. 12 rettede henvendelse på bopælen mhp. afhentning af originale fakturaer.

...

Jeg modtog 4 originale fakturaer. Henholdsvis nr. 026625, 023487, 023624 og 025560. Billeder heraf optaget og vedlagt under bilag 9, fotomappe fakturaer.

...

Jeg gjorde ... bekendt med, at jeg stadig afventede politiets rapport. Derudover manglede jeg stadig at få kontoudskrift fra Fru FT, som dokumentation for hævnninger til afbetaling af smykkerne. Ligesom jeg manglede mulig dokumentation fra [guldsmedefamilien] i [udenlandsk by].

... svarede bl.a. følgende:

Hel okay. Jeg sender det hele så det er tydeligt.

Jo vi har snakket med [guldsmiden] og fået at vide at der ikke er dokumentation for afbetaling-saftalen fordi at smykkerne er betalte og vi har fakturaerne for dette.

Mail d. 13. december.

Jeg modtog d. 13. december mail fra ... I denne mail var der 3 vedhæftninger. Der var tale om 2 screenshots vedrørende indbetalinger fra [andet forsikringsselskab] til Fru FTs bankkonto, samt et screenshot af udbetaling på 100.000 kr. fra Fru FTs bankkonto. Mail med vedhæftninger udskrevet og vedlagt som bilag 6.

Jeg svarede ... pr. mail og spurgte til om Fru FT stadig havde de sidste fakturaer, som ikke var blandt de 4 jeg hentede sidst. Det blev vi mail aftalt, at jeg afhentede de sidste fakturaer dagen efter d. 14. december.

Henvendelse d. 14. december.

Ved min henvendelse som aftalt dagen forinden, åbnede ... døren og udleverede 3 fakturaer med numrene 1028, 1029 og 2938. Fotos optaget af disse og vedlagt i bilag 9.

...

Kontakt til Teknologisk Institut:

Jeg rettede d. 21. december personlig henvendelse til Teknologisk Institut i ... mhp. forespørgsel af en mulig blækundersøgelse på fakturaerne.

Teknologisk Institut ved medarbejder ... oplyste, at man sandsynligvis godt kunne undersøge underskriften på fakturaerne, idet der var skrevet under med blå formentlig kuglepen.

...

Henvendelse SKAT:

SKAT blev d. 9. januar 2023 telefonisk forespurgt til, hvad en faktura skulle indeholde. SKAT oplyste, at en faktura skulle indeholde moms, købers adresse samt skulle fakturanumrene være fortløbende.

Ingen af disse ting opfylder fakturaerne fra bilag 9.

Konklusion:

Selve indbruddet kan jeg ikke afvise. Dog kan jeg undre mig meget over, at gerningsmanden sandsynligvis, ud fra både Fru FT og ... samt politiets oplysninger, kun har været i soveværelset. Der var uhindret adgang i hele huset efter indstigning, men gerningsmanden havde kun været i soveværelset.

Derudover undrer jeg mig meget over det, at Fru FT og ... ikke på selve dagen, hvor politiet var ude at optage indbruddet, oplyste, hvad der var stjålet. Gerningsmanden havde kun været i soveværelset, og jf. Fru FT befandt både penge og alle smykker sig i samme kasse. Så når Fru FT har kunne oplyse til politiet, hvor mange penge der var stjålet, finder jeg det meget undrende, at Fru FT ikke har oplyst, hvad der lå af smykker kassen også. Specielt når Fru havde så store værdi i smykker, ligesom Fru FTs [barns] bryllupssmykker ligeledes skulle have ligget samme sted. Når Fru FT oplyste, at alle smykker lå i samme smykkeskrin og det blev oplyst til politiet, at der blev stjålet smykker, undrer det mig kraftigt, at Fru FT og ... ikke oplyste, hvad der var helt præcist i smykkeskrinet og værdien heraf.

Jeg undrer mig meget over, at de fakturaer, som Fru FT fik i forbindelse med at hun købte smykkerne hos [guldsmeden], ikke har fortløbende fakturanumre. Det har ikke været muligt at rette henvendelse hos butikken, idet den er gået konkurs.

JF. SKAT så indeholdte Fru FTs fakturaer fra [guldsmeden] ikke de oplysninger skulle en faktura skulle indeholde. Der er ingen moms, købers adresse og fakturaerne er ikke fortløbende.

Jeg undrer mig desuden også meget over, at man kan lave rene mundtlige købsaftaler uden nogle former for dokumentation for køb af smykker i den størrelsesordning. Desuden ingen aftale om størrelsesordningen på afdragene. Specielt i mente, når ... udtalte følgende på side 16 i denne rapport:

'... oplyste, at hun kendte deres datter. Datteren havde sagt til ..., at normalt når nogen købte på afbetaling, så beholdt [guldsmeden] smykkerne, indtil smykkerne var købt helt ud. Men fordi de kendte hinanden så godt, så var det ikke på den måde.'

Der foreligger ingen dokumentation for indbetalinger af afdragene. Hverken fra Fru FTs side af. Og jf. Fru FTs [barn] ... ej heller fra [guldsmedens] side af.

Der foreligger ingen dokumentation af hævn timer til betalinger ud over at Fru FT har hævet 100.000 kr. Der forefindes ingen dokumentation på, at de hævdede 100.000 kr. er indbetalt til [guldsmeden].

Sammenholdt er det min vurdering, at fakturaerne ikke er rigtige vedrørende fakturaer på bilag 9, hvilket drejer sig om ID 1, ID 2, ID 5, ID 6 og ID 7. De indeholder ikke de ting jf. SKAT en faktura skal indeholde. Ligesom der ikke foreligger nogen dokumentation på afdragsordningen eller indbetalinger af afdragene.

ID 3 og ID 4 foreligger der ingen dokumentation for, hvorfor det må være op til et skøn, om der skal ske udbetaling af erstatning af disse kontantbeløb.

ID 3 stod anført som 2500 USD, som Fru FT's [barn] ... havde omregnet til 45.000 kr. Ved samtalen bekræftede Fru FT og ..., at det var 2500 USD, som var stjålet. Om der var tale om en bevidst eller ubevidst fejlregning fra Dollars og til danske kroner, ved jeg ikke. Men det omregnede beløb er ikke 45.000 kr., men en del mindre.

Der foreligger ej heller nogen kvittering på ID 8, smykker fra Fru FTs hjemmeboende bryllupssmykker. Fru FT har dokumenteret ID 8 ud fra billeder fra brylluppet af.

Der foreligger ingen kvittering på Fru FTs hjemmeboende [barns] taske, ID 17, som [familiemedlem] skulle have købt kontant i lufthavnen i [udenlandsk by].

Vedrørende smykkerne ID 8 og tasken ID 17 må det være op til en konkret vurdering om, hvorvidt det skønnes at disse er dokumenteret nok til at der skal ske udbetaling af erstatning for disse.

Vedrørende ID 9, ID 10 og ID 11 foreviste Fru FT fakturaer fra [guldsmeden]. Disse fakturaer havde helt andet udseende end de andre førnævnte fakturaer fra samme forretning. Fakturanumrene sås værende fortløbende. Jeg har ikke kunne forevise fakturaerne til forretningen, grundet forretningens konkurs. Hvorfor jeg ikke har kunne få oplyst rigtigheden af disse.

Ankenævnet for Forsikring

29.

100169

Vedrørende ID 12, ID 13 og ID 14, parfumer, har Fru FT indsendt købskvittering på ID 14. Jeg finder det ikke unaturligt, at en familie som FTs at have parfumer, hvorfor jeg ikke anfægter disse krav herfor.

Vedrørende ID 15 har Fru FT ingen kvittering for. Fru FT oplyste, at smykket var købt i [land] for penge hun havde fået i gave dernede. Fru FT har dokumenteret smykke med billede. Det må være op til en vurdering, om smykket er dokumenteret, så der skal ske erstatning herfor."

Af e-mail af 21/12 2022 fra F&P fremgår bl.a.:

"Jeg har ikke set denne type før.

Du har vel fået originalerne af kunden?

Regningen indeholder ikke moms, og der er i hvert fald moms på arbejdet, selvom der ikke er moms på rent guld. Det er fejl nummer et.

Det, der umiddelbart springer i øjnene, er jo det faktum, at der er rod i datorækkefølgen i forhold til nummereringen.

Her forudsætter jeg selvfølgelig at butikken ikke har et eller andet supersnedigt system for at holde rede på salg overfor myndighederne.

I datorækkefølge hedder regningerne:

27 /03/19 - Onsdag

20/06/19 - Torsdag

27 /06/19 - Torsdag

23/12/19 – Mandag

Men tager vi dem i bilagsrækkefølge, så hedder de:

023487 - 20/06/19

023624 - 27 /06/19

025560 - 23/12/19

026625 - 27 /03/19

Bilagsnumrene kunne umiddelbart antyde at det er en forretning med en kæmpe omsætning, idet der bare på en uge i juni 2019 er + 130 salg. Det tyder mere på at numrene er mere eller mindre tilfældigt valgt, altså at regningerne er et falsum.

Butikkens årsregnskaber, vedhæftet-viser at din kunde må være en af-, hvis ikke den største bi-dragyder i butikken med køb for 334.300,00 som ligner noget af en stor del af omsætningen i 2019.

Der foreligger intet, der tyder på at din kunde har indgået en afbetalingsordning, intet på at kunden (evt.) har indleveret gammelt guld i bytte. Og med mindre at din kunde kan godtgøre at man har 'betalt af', på noget til guldsmeden - elektroniske overførsler, samt vise hvordan man er kommet til pengene så synes jeg at I skal afvise.

Ankenævnet for Forsikring

30.

100169

300+ tusinde betyder at man enten har en heftig opsparing (som kan bevises med bankudskrifter) eller har en husstandsindkomst, der ligger oppe i den heftige ende på omkring 6-700 tusinde kroner før skat. Det må kunden også kunne godtgøre synes jeg. Ellers ligner det noget der tangerer hvidvaskning.

Jeg spørger gerne rundt ved de andre selskaber, om man kender kunden. Guldsmeden, er nok ikke til at finde, idet man jo skal lede i de enkelte sager, og der så kun kommer gevinst hvis en af efterforskerne lige har siddet med en sag fra ham og derfor husker ham."

Af blækanalyse fra Teknologisk Institut fremgår bl.a.:

"Dokumenter dateret 27-03-2019 og 23-12-2019 har fået blækket i underskriften sammenlignet med henblik på relativ datering mellem dokumenterne. Analysen viser, at der ikke er 1 forskel i de målte resultater.

Derfor konkluderes at blækket på dokumenter efter al sandsynlighed er påført samtidigt. Intet i data taler imod at dokumenter er udfærdiget på forskellige tidspunkter."

Af selskabets erstatningsopgørelse af 6/9 2023 fremgår bl.a.:

Opgørelse										
		ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
		1	Guld arminge 149,2 g 21 karat - 6 stk	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		1.800,00		1.800,00
		2	Guld arminge 148,8 g 21 karat - 6 stk	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		1.800,00		1.800,00
		3	Kontanter (2500 USD)	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	1/11		2.500,00		2.500,00
		4	Kontanter (i DKK)	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	1/11		2.500,00		2.500,00
		5	Guld arminge 136,2 g 21 karat - 6 stk	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		1.800,00		1.800,00
		6	Guld smykkersæt (halskæde, øreringer og armbånd) 40,2 g 18 karat	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		3.000,00		3.000,00
		7	Guld arminge 382,2 g 21 karat - 18 stk	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		6.300,00		6.300,00
		8	Guld smykkersæt (halskæde, armbånd, øreringe og ring) 205 g 21 karat	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	0/11		5.000,00		5.000,00
		9	Beskrivelse: Brilliant ring 18 karat	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		500,00		500,00
		10	Beskrivelse: Brilliant ring 14 karat	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		600,00		600,00
		11	Beskrivelse: Brilliant ring 18 karat	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		600,00		600,00
		12	Chanel COCO Mademoiselle	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	1	0/5		992,20	0%	992,20
		13	Bleu de chanel	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	1	0/5		791,30	0%	791,30
		14	Creed Aventus Eau de Parfum	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	1	0/5		1.488,00	0%	1.488,00
		15	Blomster guldring 21 karat med cirkoner 9 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	0/11		4.000,00	0%	4.000,00
		16	blad guldring 21 karat 7 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	0/5		3.500,00	0%	3.500,00
		17	DKNY taske	Punge, Tasker & Kufferter - Tasker	1	0/11		2.000,00	0%	2.000,00
		18	Smykkeskrin med lås	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		1.500,00	0%	1.500,00

Subtotal:		40.671,50 kr.
Selvisiko:		- 1.300,00 kr.
		0,00 kr.
Samlet erstatningssum:		39.371,50 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"11. Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb."

Nævnet har fået forelagt fotografier af smykker, fakturaer og certifikater. Sekretariatet har gennemlyttet lydfil med samtale med tolk og klager.

Nævnet udtaler:

Klageren havde indbrud den 17/10 2023. Klageren anmeldte bl.a. stjålne smykker for 453.110 kr., og kontanter for 75.000 kr. Selskabet opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 39.371,50 kr. Selskabet har under sagen for nævnet udbetalt yderligere erstatning på 128.700 kr. for ID7 (18 guldarmringe) og et ikke-oplyst erstatningsbeløb for 3 ikke specificerede genstande. Klageren ønsker fuldt medhold i sit krav.

Selskabet har anført, at klagerens fakturaer og certifikater for smykker alle er fra samme guldsmed, som er gået konkurs og er flyttet til udlandet. Selskabet har ikke lagt oplysningerne i fakturaer og certifikater til grund for erstatningsopgørelsen, idet selskabet ikke har tillid til indholdet eller guldsmeden, der har udstedt dem. Ifølge fakturaerne har klageren på ca. 1 år og 3 måneder købt smykker for 371.150 kr. Klageren har efter eget udsagn købt smykkerne på afbetaling med kontante afdrag. Der er ikke papirer på de afbetalingsaftaler, som klageren har indgået med guldsmeden. Fakturaerne er ifølge undersøgelse ved Teknologisk Institut underskrevet på samme tidspunkt, på trods af at klageren har oplyst, at de var udleveret løbende i forbindelse med købene. Fakturaerne har rod i datorækkefølgen i forhold til nummereringen. Ifølge bilagsnumrene er der foretaget +130 salg på en uge i juni måned 2019, hvilket ifølge udtalelse fra F&P enten betyder, at guldsmeden har en kæmpe omsætning, eller at numrene er tilfældigt

valgt, og at fakturaerne er et falsum. Selskabet er på den baggrund ekstra forbeholden over for klagerens certifikater, som er udstedt af samme guldsmed. Der fremgår rettelser i certifikaterne, hvilket ifølge selskabets interne smykkeekspert er højst usædvanligt og gør, at certifikaterne mister en del af deres autenticitet. Selskabet har anført, at ring-størrelserne på certifikaterne fremstår meget små sammenlignet med fotografierne af ringene. Selskabet har anført, at klageren efteranmeldte for ca. 450.000 kr. stjålne smykker til selskabet i forhold til de smykker, som klageren oplyste politiet om i anmeldelsesrapporten. Alle smykkerne blev stjålet fra den samme papkasse, hvorfor klageren burde have haft bedre overblik over det stjålne, da politiet ankom på adressen.

Klageren har anført, at hun på grund af sin gode relation til guldsmeden ikke har stillet spørgsmål til indholdet af fakturaerne. Klageren har anført, at guldsmedens fejltagelse på certifikaterne ikke har relevans for ægtheden af smykkerne. Klageren har i forhold til selskabets oplysning om, at klageren oplyste, at fakturaerne var udstedt løbende, anført, at der er tale om en misforståelse. Selskabet har ikke givet hende mulighed for at forklare sig. Klageren har anført, at det er umuligt at bedømme fingerstørrelse ud fra fotografier. Klageren har anført, at hun oplyste til politiet, at der var mange smykker. Politiet oplyste, at hun kunne eftersende oplysningerne.

Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 18/10 2022, at "Koster: smykkeskrin med 21 karat guldarmbånd og øreringe- og halskæde med hjerter og gule og hvide diamanter, 2500 dollar og 35.000 kr. i kontanter".

Det fremgår af e-mail af 21/12 2022 fra F&P, at "Regningen indeholder ikke moms, og der er i hvert fald moms på arbejdet, selvom der ikke er moms på rent guld. Det er fejl nummer et ... der er rod i datorækkefølgen i forhold til nummereringen ... I datorækkefølge hedder regningerne: 27 /03/19 – Onsdag. 20/06/19 – Torsdag. 27 /06/19 – Torsdag. 23/12/19 – Mandag. Men tager vi dem i bilagsrækkefølge, så hedder de: 023487 – 20/06/19. 023624 – 27 /06/19. 025560 – 23/12/19. 026625 – 27 /03/19. Bilagsnumrene kunne umiddelbart antyde at det er en

forretning med en kæmpe omsætning, idet der bare på en uge i juni 2019 er + 130 salg. Det tyder mere på at numrene er mere eller mindre tilfældigt valgt, altså at regningerne er et falsum".

Det fremgår af blækanalyse fra Teknologisk Institut, at "Dokumenter dateret 27-03-2019 og 23-12-2019 har fået blækket i underskriften sammenlignet med henblik på relativ datering mellem dokumenterne. Analysen viser, at der ikke er forskel i de målte resultater. Derfor konkluderes at blækket på dokumenter efter al sandsynlighed er påført samtidigt. Intet i data taler imod at dokumenter er udfærdiget på forskellige tidspunkter".

Det fremgår af telefonsamtale med klageren gennem klagerens barn/tolk, at "når du har købt fx et guldsmykkesæt til 12.100 og du så får den her faktura, når du så har købt det på afbetaling, har du så fået fakturaen også samtidigt? *Ja jeg forstår godt hvad du mener. (Noget utydeligt). Det her, det er, hvad hun har fået af faktura*". Det fremgår, at klageren forklarer, at hun købte smykkerne på afbetaling med bl.a. den erstatning, hun fik udbetalt fra sit tidligere forsikrings-selskab.

Det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport, at klageren oplyser, at alle smykker og kontanter blev stjålet fra samme kasse i soveværelset. Klageren har fremsendt kontoudskrift til dokumentation for udbetaling af 180.000 kr. og 100.000 kr. fra det tidligere forsikringsselskab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i den konkrete situation kan stille skærpede krav til klagerens bevisbyrde for rigtigheden og størrelsen af sit krav, idet der er sådanne særlige omstændigheder, herunder omkring købet hos én og samme guldsmed og dennes nummerering og udarbejdelsestidspunkt for de fremlagte fakturaer, sammenholdt med den manglende dokumentation for betaling og indgåelse af aftaler om køb på afbetaling.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret betaling af afdrag til guldsmeden i form af bankoverførsler, kvitteringer eller andre relevante dokumenter fra guldsmeden. Der er ikke fremlagt dokumentation for told og moms ved indførelse i Danmark.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren efter det oplyste efteranmeldte for ca. 450.000 kr. stjålne smykker til selskabet i forhold til de smykker, som klageren oplyste politiet om i anmeldelsesrapporten, og at det fremgår af undersøgelsesrapporten, at smykkerne blev stjålet fra samme papkasse.

For så vidt angår selskabets skønsmæssige erstatning og yderligere erstatning – som selskabet har betalt, efter at sagen er indbragt for nævnet – har nævnet lagt vægt på, at der ikke er fremkommet oplysninger, som giver nævnet grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet bemærker, at der er tvivl om rigtigheden af dokumenter fra den pågældende guldsmed, og at der er rettet i to af certifikaterne. Dette indebærer, at oplysningerne om bl.a. karat og vægt i fakturaer ikke kan lægges til grund. Ud fra fotografierne er det ikke muligt at bedømme smykkernes ægthed og vægt, og det forekommer rimeligt, at selskabet har udregnet erstatningen for de 18 guld armringe efter en guldpris på 750 kr. pr. gram.

For så vidt angår de stjålne kontanter har nævnet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for tidsnære hævnninger eller anden dokumentation på at have så store kontantbeløb liggende. Nævnet bemærker, at selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 5.000 kr., som ses at være i overensstemmelse med nævnets praksis.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

35.

100169

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Hans-Jørgen Nymark Beck