

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 100630:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. Sagen har tidligere været forelagt nævnet den 1/2 2023 under sagsnummer 98786. Sagen er efter anmodning fra klageren blevet genoptaget. I klageskema af 4/10 2022 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Selskabet har opgjort erstatningen på et forkert grundlag.

Der er fra selskabet alene fremkommet skrivelser og dokumentation for, at de har opgjort skaden via Scalepoint. Deraf fremkommer en pris på genlevering af smykker og øvrige genstande.

Sagen her omhandler helt konkret opgørelse af kravet - herunder smykker og pelse.

Vi skal henlede opmærksomheden til fremlagte Bilag C.

Selskabet har ikke opgjort smykker korrekt, idet selskabets henviste leverandører ikke kan levere tilsvarende eller identiske smykker til den pris selskabet har opgjort i Scalepoint.

Vi skal her henlede opmærksomheden på, at forsikrede har været inde i diverse henviste guldsmede og bede om smykkerne, men guldsmedene kan ikke genlevere disse og slet ikke til den opgjorte pris oplyser de.

Herudover oplyser selskabet i flere skrivelser, at de alene har opgjort smykkerne jf. fremlagte bilag her på sagen, hvori der står hvad smykket evt. ville koste i udlandet. Altså en pris som guldsmed ikke kan skaffe smykket til. Herudover kan der mangle told og moms i opgørelsen, da disse skal skaffes til Danmark inden forsikrede kan få disse udleveret.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100630

Guldsmede har jf. fremlagte bilag her på sagen opgjort priser, som de mener prisen er i udlandet - altså er beløbene markant anderledes end dem man kan genlevere i Danmark.

Selskabet erstatter helt konkret et smykke (brillantring) til 8000 kr. - denne vil ved normalt køb koste over 33.000 kr.

Derfor kan forsikrede ikke erhverve sig tilsvarende eller identiske smykker til de oplyste priser, hvorfor selskabet skal sikre en korrekt opgørelse og sikre deres henviste guldsmede kan genlevere disse smykker til den oplyste pris. Det er ikke tilfældet på nuværende tidspunkt.

Hvad angår pelse, da er der tale om en meget hård skønnet opgørelse. Vi har i Bilag C opgjort, hvad vi mener praksis angiver på området og henvist til, at selskabet bør bekoste en større erstatning herpå. Et forhold selskabet nægter og fastholder konkret afskrivning på 50% trods relativt nye og ubrugte pelse.

Praksis oplyser om man skal tage hensyn til den enkelte pels og alderen herpå. Det er der ikke taget højde for på nuværende tidspunkt.

Sluttelig er der flere småting - herunder Louboutin sko og cremer og andre effekter, som slet ikke opgøres eller foretages erstatning for. I så fald en meget lav erstatning trods dokumentation for diverse effekter.

I det store hele skal vi henvise til fremlagte dokumentation på sagen, som tydeliggør kravet og de fremsendte skrivelser omkring opgørelsen, som er med markante mangler og manglende grundlag, eftersom selskabet ikke har foretaget undersøgelser efter fremsatte oplysninger omkring guldsmede og pelse mv.

Det er ikke op til forsikrede at dokumentere guldsmede kan eller ikke kan levere smykkerne - det er alene op til selskabet, at sikre at de henviste guldsmede kan genlevere identiske eller tilsvarende smykker.

Tryg har intet sted oplyst, hvorfra smykkerne kan skaffes i udlandet - ... (guldsmed) har oplyst til sikrede pr. telefon, at han IKKE kan skaffe de smykke til de priser Tryg vurderer dem til.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Sikrede har mistet værdier for over 400.000 kr.

Sagen kan af procesøkonomisk karakter forliges, vi forslår 350.000 kr. minus allerede udbetalt erstatning. Hertil tillæg af renter jf. FAL §24"

Selskabet har den 31/10 2022 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med erstatningsopgørelsen efter et indbrudstyveri i klagerens hjem. Selskabet har anerkendt, at der er sket et indbrudstyveri og har i sagen udbetalt i alt 228.754,25 kr. plus renter i erstatning for diverse indbogenstande.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af indboforsikring med vilkår 12B1. Forsikringsbetingelserne ses fremlagt af klageren.

Sagsfremstilling

Der har i sagen været en omfattende korrespondance mellem klageren, klagerens repræsentant, selskabets taksator og selskabets klageansvarlige. Af hensyn til overskueligheden af sagen er nedenstående ikke en fuldstændig gennemgang af sagsforløbet, men er alene relateret til selve erstatningsopgørelsen. Klagerens dokumentationen for kravet ses fremlagt af klageren.

Klageren anmeldte telefonisk den 9. august 2021, at der havde været et indbrud i deres hjem. I den forbindelse blev det noteret, at klageren estimerede, at der var stjålet genstande for mellem 150.000-200.000 kr., og at klageren ville sende et excel-ark ind med en opgørelse. Telefonnotatet fremlægges som bilag 1.

Den 7. september 2021 fremsendte klageren det benævnte excel-ark med opgørelse af sit krav. Dette excel-ark har – i flere forskellige udgaver - dannet grundlaget for erstatningsopgørelsen.

Herefter fulgte en omfangsrig korrespondance mellem taksator og klageren vedrørende erstatningsopgørelsen. Denne mandede ud i, at den seneste udgave af excel-arket forelå den 26. november 2021, hvor erstatningsopgørelsen fremgår. Den seneste udgave af excel-arket fremlægges som bilag 2.

Den 2. februar 2022 modtog selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet, en klage fra klagerens repræsentant. Klagen ses fremlagt af klageren.

Kvalitet fastholdt afgørelsen den 2. marts 2022. Svaret fra Kvalitet fremlægges som bilag 3.

Efter en del korrespondance mellem repræsentanten og kvalitetsafdelingen anerkendte selskabet efter et skift af sagsbehandler den 28. april 2022 at udbetale yderligere 14.560 kr. plus renter i erstatning. Denne erstatning er på grund af en intern fejl først blevet udbetalt til klageren den 31. oktober 2022 med yderligere renter. Svaret fra Kvalitet af den 28. april 2022 fremlægges som bilag 4.

Den seneste renteberegning fremlægges som bilag 5.

Klagerens repræsentant kom herefter med flere indsigelser til opgørelsen, som ikke afstedkom med en ændret vurdering af sagen. Korrespondancen fremlægges som bilag 6.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6, fremgår det bl.a., at:

...

Selskabets vurdering

Selskabet læser klagen til Nævnet fra klagerens repræsentant således, at der er uenighed om erstatningen for de smykker, klageren har købt i udlandet, og som selskabet har opgjort i henhold til

priser i udlandet, at der er uenighed om erstatningen for en brillantring, som selskabet har erstattet med 8.000 kr., at der er uenighed om erstatning for pelse, at der er uenighed om erstatning for et par Christian Louboutin-sko, og at der er uenighed om erstatning for cremer og lignende toiletting.

Såfremt repræsentanten mener, at der er uenighed om yderligere genstande, skal selskabet opfordre repræsentanten til konkret at angive, hvilke genstande, der yderligere er uenighed om, samt komme med en argumentation herfor.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at hun har krav på yderligere erstatning.

Pelse

Klageren har for pelse og lignende genstande stillet krav om erstatning for i alt ni genstande, henholdsvis ID 1-6 og ID 8-9.

For at kunne vurdere pelsenes værdi har selskabet sendt dokumentationen fra klageren vedrørende ID 1-6 til en sagkyndig i pelse, som den 17. november 2021 har vurderet genanskaffelsesprisen for tilsvarende pelse. Mail fra den sagkyndige med forklaring fremlægges som bilag 7 og selve vurderingen fremlægges som bilag 8.

Selskabet havde efterfølgende korrespondance med den sagkyndige angående de angivne priser. I den forbindelse blev prisen ID 1 sat ned på baggrund af oplysninger om, at den var brugt, og det blev bekræftet, at de steder, hvor der var angivet en nypris på pelsene, så var der tale om en genleveringspris. Selskabet fremlægger de uddybende forklaringer som henholdsvis bilag 9 og bilag 10.

Angående ID 1 - Mahagony swinger, str 44 2 m i vidden – har klageren angivet en nypris på 39.900 kr. Det er af klageren oplyst, at pelsen er købt af en [familiemedlem] i 2018, og at klageren har fået den i 2019.

Selskabet erstattet med 6.000 kr. med tillæg af salær og hammerslagsgebyr hos [auktionsside] i alt 7.445 kr., hvilket er i overensstemmelse med den sagkyndiges vurdering af pelsens værdi, da pelsen således blev overdraget brugt og var mere end 2 år gammel på skadedatoen.

Vedrørende ID 2 - Kort mahagony farvet pelsjakke – har klageren oplyst en nypris på 6.500 kr. samt oplyst, at den er købt tre år forud for skaden. Selskabet har erstattet med 3.500 kr. med tillæg af salær samt hammerslagsgebyr hos [salgsside] i alt 4.382,5 kr. Dette er sket i henhold til vurderingen fra den sagkyndige.

For så vidt angår ID 3 - Mahagony kort pels med lynlås str 42 / 44 – har klageren oplyst en nypris på 24.000 kr., og at pelsen var købt den 15. januar 2016. Selskabets sagkyndige har vurderet pelsen til en nypris på 5.800 kr. + moms, hvilket selskabet og klageren kunne købe pelsen for hos den sagkyndige. Grundet alderen på pelsen har selskabet skønsmæssigt fratrasket en andel svarende til momsen og udbetalt 5.800 kr. for pelsen.

Angående ID 4 – Grå plukket mink Szcablowski – har klageren oplyst en nypris på 24.000 kr. samt at pelsen var fra den 31. oktober 2015. Selskabets sagkyndige har vurderet en nypris på pelsen til

6.800 kr. plus moms for denne pels. Selskabet har skønsmæssigt fratrasket et beløb svarende til momsen på grund af pelsens alder og har erstattet med 6.800 kr.

Vedrørende ID 5 - Lys mahagony minkswinger str 42/44 200 cm i vidden – har klageren oplyst en nypris på 35.000 kr. samt at den er købt i 2015. Selskabets sagkyndige har vurderet en nypris på pelsen til 16.800 kr. plus moms. Selskabet har skønsmæssigt fratrasket et beløb svarende til momsen på grund af pelsens alder og har erstattet med 16.800 kr.

For så vidt angår ID 6 - Kortere minj jakke – har klageren oplyst en nypris på 5.500 kr., og at den var købt som genbrug den 22. marts 2016. Selskabets sagkyndige har vurderet en brugtpris på pelsen til 3.500 kr. i bedste tilfælde baseret på priser fra [salgsside]. Selskabet har erstattet ud fra denne vurdering med tillæg af salær og hammerslagsgebyr i alt 4.382,5 kr.

Klageren har derudover som ID 8 skrevet 'en kort persianer' uden angivelse af nypris, købstidspunkt eller nogen former for dokumentation. Selskabet har på den baggrund afvist erstatning for dette punkt.

Derudover har klageren som ID 9 anført '3/4 gråmelleret persianer med blåævskrave hele vejen rundt' der er ingen yderligere oplysninger om dette punkt, og der er ikke fremlagt nogen former for dokumentation. Selskabet har på den baggrund skønsmæssigt udbetalt 1.000 kr. for dette punkt.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at erstatningen for pelse er opgjort i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning for pelsene.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er tale om pelse, der på skadedatoen alle var ældre end to år, og at der er tale om beklædningsgenstande, som alt andet lige bliver slidt, når de bliver brugt, hvorfor selskabet i overensstemmelse er berettiget til at opgøre erstatning en konstanterstatning svarende til dagsværdien.

Selskabet har også lagt vægt på, at erstatningen er beregnet på baggrund af en sagkyndig vurdering af værdien af pelsene, og at der for de pelse, hvor der er angivet en nypris er sket et skønsmæssig fradrag på grund af pelsenes alder.

Den omstændighed, at klageren, uden i øvrigt at dokumenterer sin påstand anfører, at pelsene ikke kan genanskaffes for den givne erstatning, kan ikke føre til et andet resultat, idet selskabet dels bemærker, at der ikke var tale om nye pelse, dels at selskabet med den sagkyndige udtalelse har dokumenteret, at erstatningen er opgjort korrekt.

Smykker købt i udlandet

Klageren er desuden utilfreds med erstatningen for de smykker, der er købt i udlandet. Konkret drejer dette punkt sig om ID, 85, ID 86, ID 88, ID 89, ID 90, ID 91 og ID 93.

I klagen til Nævnet er der henvist til, at klageren ved henvendelse hos forskellige unavngivne guldsmede ikke kunne købe smykkerne til den angivne pris, og at selskabets sagkyndige telefonisk skulle have oplyst, at den sagkyndige ikke kunne genskaffe smykkerne. Det er endvidere anført, at det er selskabet, der har bevisbyrden for, at genstandene kan genanskaffes.

Til brug for opgørelsen har selskabet sendt klagerens beskrivelse af smykkerne samt den fremlagte dokumentation til vurdering hos ... , der er ekspert i vurdering af udenlandske smykker. Vurderingen fremlægges som bilag 11.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6, fremgår det, at smykker købt i udlandet højst erstattes med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis tingene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning vedrørende disse smykker selskabet fastholder således sin afgørelse vedrørende smykker købt i udlandet.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at smykkerne er blevet erstattet fuldstændig i overensstemmelse med den vurdering af smykkernes pris i udlandet, som en sagkyndig har vurderet, og at selskabet har givet tilsagn om dækning af eventuelle opkrævet told og afgifter, hvis smykkerne blev genanskaffet.

Da selskabet således har udbetalt en kontanterstatning svarende til dagsværdien på skadedatoen, er der ikke tale om en genlevering, og selskabet skal således ikke kunne anvise en konkret leverandør, der kan genanskaffe smykkerne.

For så vidt angår klagerens bemærkning om bevisbyrderegler, så skal selskabet bemærke, at selskabet ved at indhente en sagkyndig erklæring har dokumenteret, at smykkernes værdisætning er sket ud fra en konkret vurdering, at en person med forstand på vurdering af udenlandske smykker. Derfor er bevisbyrden i henhold til almindelige bevisretlige principper tippet over på klageren, der til støtte for sit krav henviser til udokumenterede oplysninger.

Erstatning for brillantring

Dette punkt ses konkret at vedrøre opgørelsens ID 78 - 1 guldring 14 kt m/ 6 brillianter 0,05 ct w/vvs, str 54.

Klageren har i sin opgørelse selv angivet en genkøbspris på 7.500 kr. Selskabet henviser i den forbindelse til sagens bilag 2 i arket kaldet 'smykker'.

Til brug for opgørelsen af erstatningen har selskabet indhentet en vurdering fra [virksomhed], der har vurderet ringen til 8.000 kr. Vurderingen fra [virksomhed] fremlægges som bilag 12.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning for ringen. Selskabet fastholder således sin vurdering af sagen.

Selskabet bemærker, at der er udbetalt erstatning helt i overensstemmelse med en vurdering af dagsværdi fra en sagkyndig, og at der ikke er foretaget fradrag for genleveringsrabat eller lignende i erstatning, hvorfor der her været tale om erstatning til dagsværdi.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at erstatningen er opgjort fuldstændig i overensstemmelse med en sagkyndig vurdering af dagsværdien, og at klagen ikke har fremlagt noget, som kunne støtte, at ringen skulle være mere værd.

Christian Louboutin-sko

Skoene fra Christian Louboutin er angivet med ID 16 i bilag 2. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt en kvittering udstedt i klagerens navn fra 2015 samt nogle fotos af skoene, der er angivet med en nypris på 4.275 kr.

Klagerens repræsentant har til støtte for, at erstatningen for skoen er for lav, fremlagt et udprint af prisen på nye Christian Louboutin-sko.

Selskabet har skønsmæssigt opgjort erstatningen for skoen til 2.800 kr. på grund af skoens alder, der var ca. seks år gamle på tyveritidspunktet.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at skoene er opgjort i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning for skoene.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er tale om seks år gamle sko, og at sko er en beklædningsgenstand, som i særlig grad bliver slidt, når de anvendes, og at værdien af skoen som følge heraf falder hurtigt ved brug.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at taksator i forbindelse med opgørelsen fandt tilsvarende sko til salg på [salgsside] til 800 kr., hvilket erstatningen ligger langt over.

Diverse toiletting

Klageren har som ID 28-41 stillet krav om erstatning for diverse toiletsager, herunder cremer og parfumer. Klageren har angivet nypriser på samlet 10.398 kr. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt et sløret foto af en reol, hvor der står nogle til (bilag: ID 28 - 41 Chanel og Dior-produkter fra skab), et foto af en halvtom flaske badeolie og fotos af nogle parfumeæsker.

Selskabet har på baggrund af billederne udbetalt skønsmæssigt 5.000 kr. for toilettingene angivet som ID 28-41.

Det er på baggrund af sagens oplysninger selskabets opfattelse, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at hun har krav på yderligere erstatning vedrørende denne post, hvorfor selskabet fastholder den skønsmæssige erstatning.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er yderst sparsom dokumentation for et ganske højt krav på toiletsager.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at flasken på det ene foto – hvor produktet rent faktisk kan ses – var halvt tømt, hvilket indikerer at de pågældende genstande på skadetidspunktet var brugt i et ikke ubetydeligt omfang, hvilket naturligvis har betydning for prisen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at erstatningen for de punkter, der ses at være uenighed mellem parterne om, er opgjort i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og at klageren af den årsag ikke er berettiget til yderligere erstatning.

Såfremt klagerens repræsentant mener, at der er uenighed om øvrige poster i kravet, skal selskabet opfordre til, at repræsentanten specifikt angiver, hvilke poster der er tale om, samt kommer med argumentation for, hvorfor erstatningen for disse poster skulle være forkert."

Klagerens repræsentant har den 7/11 2022 bl.a. anført:

"Minkpelse

Først og fremmest kan det dokumenteres med henvisning til Ankenævnet tidligere røde tråd omkring afskrivning på pelse, at selskabet afskriver pelsene alt for hårdt. Der frembringes afskrivninger på 50%, som ingenlunde stemmer overens med forholdet omkring pelsene.

Pelse er ikke en almindelige brugsgenstand og tages alene i brug til særegne sammenkomster. Det er således ikke en konstant brug og deraf hård nedskrivning der kan gøres gældende.

Ydermere er der tale om en beklædningsgenstand, som henvist til de markante priser og flotte vedligehold ikke stod særligt nedslidte.

Sluttelig er der tale om beklædningsgenstande, som var anskaffet for få år tilbage, hvorfor vi ikke snakker gamle genstande, som ydermere taler for deres fortsat enorme brugbarhed.

Derfor må vi henvise til vores indklage og skrivelse omkring pelsene og kendelser på området. Selskabet har ganske enkelt afskrevet for hårdt.

Smykker

Vi har fra dag ét angivet, at selskabet har henvist til en guldsmed ... som ikke kan genleverer identiske eller tilsvarende smykker. Dette kan nu yderligere bevidnes af to andre sager vi har med selskabet, hvor selvsamme guldsmed ej heller kan levere til de angivne priser.

Der er således tre sager indenfor relativt kort periode, hvor selvsamme guldsmed, har opgjort smykker for selskabet og herefter ikke kan genleverer eller fremskaffe smykker til den angivne pris.

Vi har på flere af sagerne – herunder pågældende sag – henvist forsikringstager til, at opsøge guldsmed og bede denne henvise til hvor i udlandet denne kan fremskaffe smykkerne til den opførte pris eller vise de smykker, som guldsmeden har i butikken til den anførte pris.

Ens for alle sagerne er, at guldsmeden konkret oplyser, at denne hverken kan eller har mulighed for at genskaffe tilsvarende eller identiske smykker med de faktisk stjalne genstande og sluttelig ej heller kan henvise til, hvor i udlandet disse smykker skulle kunne skaffes fra.

Vi må derfor henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at guldsmeden i flere tilfælde, oplyser denne ikke kan fremskaffe til den konkret fremsatte pris og ej heller kan få smykkerne hjem til Danmark, da der ikke er en konkret butik denne kan aftage fra.

Smykkeopgørelsen er således mangelfuld og baseret på forkerte priser.

Som selskabet oplyste meget tidligt på sagen, da ville man bede en 3. parts vurdering af smykkerne – dette skete aldrig! Derfor står vi fortsat med den oplyste vurdering, som ingenlunde stemmer overens med de smykker forsikrede havde.

Vi skal derfor bede selskabet bekoste en ny og uvildig guldsmede erklæring og deraf tage bestik af priserne.

Vi foreslår der i samhörighed med forsikrede findes en konkret guldsmed, som begge er enige i og som efterfølgende udarbejder en opgørelse herpå.

Vi må ydermere henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at der her er tale om en guldsmed, som alene på baggrund af sit netværk i branchen, tilbyder forhold, som ikke kan overholdes. Det kan naturligvis ikke være rigtig, at vi ser ind i samme problematik på flere sager.

Om der herefter skal rettes henvendelse til Scalepoint eller om dette er Trygs egen guldsmed, skal jeg lade være usagt. Det korte af det lange er, at sådanne firmaer naturligvis ikke kan være gavnligt for hverken kunde eller Tryg, da forsikringsselskabet herefter står med det tilbagefald, at de nægter kunderne den erstatning de har krav på.

Yderligere effekter

Det fremgår tydeligt på sagen, at selskabet gennem lang tid har undladt at betale for visse effekter og henset til selskabet endelige udbetaling på en del af dette, må vi blot se ind i, at selskabet udmærket er bevidste om dets konstante langstrækning af sag og manglende objektivitet på sagen.

Der er således påfaldende, at man fra selskabets side ikke vægter Ankenævnets praksis igennem mange år omhandlende alm. forbrugsgoder, hvor man ikke skal kunne dokumentere disse nærmere, men hvor selskaberne naturligvis kan gøre skønsmæssigerstatning gældende, grundet brug mv.

Afrunding

Vi ser således frem til at de almene dagligdags effekter udbetales og de konkrete forhold omkring smykker og pelse tages op og vurderes korrekt jf. reglerne herom og praksis i Ankenævnet for Forsikring.

Vi kommer ikke til at indgå i en konkret udpensling af reglerne i vilkåret, da alle er bekendt hermed.

Dem har selskabet dog overtrådt hist og her, ikke mindst ved ikke at kunne henvise til, hvor sikrede kan købe sine smykker.

Guldsmeden kan ikke levere disse for den oplyste sum eller henvise til en samarbejdsaftale i udlandet. Et eksempel er, at sikrede ikke kan gå ind til en af selskabets samarbejdspartnere og blot få udleveret en brillant ring til dkk 8.750 kr. når den koster dkk 33.500 (minus deres rabat).

Ankenævnet for Forsikring

10.

100630

Klager over erstatningsopgørelse for stjålne smykker efter indbrudstyveri.

Nævnet fandt ikke anledning til at kritisere, at selskabet havde fastsat erstatningen efter et skøn med henvisning til manglende dokumentation.

Nævnet fandt dog, at selskabet for så vidt angår designersmykker skulle lægge de højere vurderinger - som den af selskabet benyttede guldsmed havde fastsat - til grund, idet det ikke var sandsynliggjort, at guldsmedens vurdering var fejlbehæftet. For de øvrige smykker fandt nævnet, at der kunne foretages et fradrag i guldsmedens vurdering grundet usikkerheden om ædelstenenes kvalitet, men nævnet fandt, at selskabets fradrag (50 %) var for højt og fastsatte erstatningen for disse smykker skønsmæssigt. Nævnet fandt, at selskabet ikke var berettiget til at fratrække mulig genleveringsrabat i den af selskabet skønsmæssigt fastsatte erstatning for øreringe, idet selskabet ikke var i stand til og ikke havde tilbudt at levere tilsvarende øreringe til klager. Klager medhold

Vi ser derfor frem til Ankenævnets gennemgang af sagen samt ny henvisning fra selskabet til ny guldsmed, mhp. en ny vurdering af smykkerne. Et firma der rent faktisk kan genleverer jf. reglerne i vilkåret."

Selskabet har den 9/11 2022 bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget repræsentantens supplerende bemærkninger til sagen.

Repræsentanten nævner i sine seneste bemærkninger til sagen ikke yderligere konkrete poster i erstatningsopgørelsen, der skulle være uenighed om.

Henset til at selskabet i sit første indlæg opfordrede klageren til konkret at nævne, hvis der var yderligere poster, der var uenighed omkring, antager selskabet, at sagen alene vedrører posterne nævnt i selskabets svarskrift af den 31. oktober 2022"

Til dette har klagerens repræsentant den 23/11 2022 bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabet høringssvar – det forekommer os dog mærkeligt, at de ikke kan finde yderligere krav i sagen?

Minkpelse

Vi henviser konkret til kendelser i Ankenævnet for Forsikring, som tydeligt oplyser, at afskrivning i selskabet er for hård. Derved foreligger fortsat krav overfor selskabet.

Der er således krav om yderligere erstatning, da afskrivning på pelse er sat for højt.

Jeg skal beklage overfor selskabet, hvis dette henstår utydeligt eller svært læseligt.

Smykker

Det fremgår meget tydeligt, at vi/forsikringstager har været forbi guldsmed ... som ikke kan genleverer smykker eller oplyse om, hvor denne har sine priser fra.

Det fremgår endog meget tydeligt, at guldsmed ikke kan hverken dokumenterer priserne eller henvise til, hvor smykkerne kan genanskaffes, købes eller genleveres.

Selskabet er således ikke berettiget til at tage udgangspunkt i disse priser eller guldsmedeerklæring. Det vil kræve guldsmed kan genleverer tilsvarende eller identiske smykker. Det har den konkrete guldsmed oplyst denne ikke kan.

Der er således krav om ny opgørelse, som lovet af selskabet tidligere på sagen. Selskabet har dog ikke forholdt sig hertil. Vi har derfor krav om ny guldsmedeerklæring fra guldsmed, som reelt kan genleverer eller oplyse om korrekt prissætning af diverse smykker. Deraf et merkrav, da vi ved smykkerne er mere værd.

Jeg skal beklage overfor selskabet, hvis dette henstår utydeligt eller svært læseligt.

Yderligere effekter

Der er fortsat enkelt genstande og effekter, som selskabet har helt undladt at forholde sig til. Heri ligger naturligvis et merkrav.

Jeg skal beklage overfor selskabet, hvis dette henstår utydeligt eller svært læseligt.

Afrunding

Vi ser derfor frem til Ankenævnets gennemgang af sagen samt ny henvisning fra selskabet til ny guldsmed, mhp. en ny vurdering af smykkerne. Et firma der rent faktisk kan genleverer jf. reglerne i vilkåret. Der er ingen af Tryg samarbejdspartnere der kan eller vil fremskaffe smykkerne til de af Tryg oplyste priser.

Vi henleder Ankenævnets opmærksomhed på vores tidligere skrivelser, fremførte kendelser på området og må i det store hele oplyse om, at selskabet ikke må bruge guldsmede i deres system, som hverken kan genleverer eller henvise til, hvor smykker kan købes.

Bemærkning:

Forsikringstager har aldrig estimeret, at der var stjålet genstande for mellem 150.000-200.000. Forsikringstager havde specialforsikring på smykker alene for kr. 175.000,00 og alle sikredes smykker er væk. Pelse er ligeledes væk. Disse er alene forsikret til kr. 150.000,00. Tb der alene udgør kr. 350.000,00.

Der er ikke udokumenterede oplysninger på sagen som selskabet fremlægger det – der er kvitteringer og certifikater på alle smykker – dog undtagen dem forsikrede har fået i gave.

I den oprindelige opgørelse som forsikrede sendte Tryg, er alle sikredes smykker vurderet af 3 forskellige navngivende guldsmede. Det kan derfor undre selskabet ikke lytter til vores udsagn, når vi kan dokumentere, at selskabets henviste guldsmed nu for tredje sag i træk ikke kan fremkomme med dokumentation for sine priser eller hvor smykkerne i så fald skal kunne genleveres fra."

Af selskabets svar af 28/4 2022 til klagerens repræsentant vedr. smykker fremgår bl.a.:

"Smykker

...

ID 85 - Guldarmbånd, efterligning af en halskæde som findes på et billede af kleopatra. 19 cm, 2,5 cm bred, 14 karat.

Erstatningen er opgjort ud fra den nypris på 11.000 kr., som din klient selv har oplyst. Derfra er fratrasket genleveringsrabat fra guldsmede i udlandet, hvorfor erstatningen er landet på 8.250 kr.

Det pågældende smykke har vi også fået vurderet hos [guldsmed], som vurderer værdien til 8.350 kr. i udlandet.

På den baggrund er vi i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 8.350 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 100 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [guldsmed].

Vi udbetaler derfor yderligere 103,75 kr. for smykke ID 85.

Såfremt din klient kan dokumentere, at hun har genskaffet smykket i udlandet, så erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

...

ID 86: Guldring 14 kt. 2 farver, Den yderste ring kan dreje rundt. Vægt 12 gram. Str 54

Erstatningen er opgjort ud fra den nypris på 4.500 kr., som din klient selv har oplyst. Derfra er fratrasket genleveringsrabat fra guldsmede i udlandet, hvorfor erstatningen er landet på 3.375 kr.

Det pågældende smykke har vi også fået vurderet hos [guldsmed], som vurderer værdien til 4.200 kr. i udlandet.

På den baggrund er vi i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 4.200 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 825 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [guldsmed].

Vi udbetaler derfor yderligere 856,75 kr. for smykke ID 86.

...

ID 88: Guldring 14 kt. 3 farvet.

Erstatningen er opgjort ud fra den nypris på 3.000 kr., som din klient selv har oplyst. Derfra er fratrasket genleveringsrabat fra guldsmede i udlandet, hvorfor erstatningen er landet på 2.250 kr. Det pågældende smykke har vi også fået vurderet hos [guldsmed], som vurderer værdien til 2.750 kr. i udlandet.

På den baggrund er vi i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 2.750 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 500 kr. +

Ankenævnet for Forsikring

13.

100630

renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [guldsmed].

Vi udbetaler derfor yderligere 519,25 kr. for smykke ID 88.

...

ID 89: Guldring med Brillant 0,55 ct . Ringen er fremstillet af guld/gammelt guld fra ældre smykker + en ringskinne købt hos

Erstatningen er opgjort i henhold til din klients egen angivelse af ringes værdi med fratræk af genleveringsrabat.

Idet ringen er uden særlige kendetegn eller lignende, så er det overvejende sandsynligt, at ringen eller en tilsvarende ring kan genleveres igennem en af guldsmedene tilknyttet ScalePoint. Derfor fastholder vi vores opgørelse af denne ring.

ID 90: Hvidguldtring 14 kt brillant 0,90 ct.

Erstatningen er opgjort ud fra den nypris på 17.500 kr., som din klient selv har oplyst. Derfra er fratrækket genleveringsrabat fra guldsmede i udlandet, hvorfor erstatningen er landet på 13.125 kr.

Det pågældende smykke har vi også fået vurderet hos [guldsmed], som vurderer værdien til 17.500 kr. i udlandet.

På den baggrund er vi i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 17.500 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 4.375 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [guldsmed].

Vi udbetaler derfor yderligere 4543,75 kr. for smykke ID 90.

...

ID 91: Rødguldtring 18 kt. Med smaragd slebet diamant top wesselton/VVs1 0,33 ct i hvidguldsmatning.

Erstatning for denne ring er baseret på vurderingsprisen fra [guldsmed] på 10.500 kr. med fradrag for genleveringsrabat.

Vi er i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 10.500 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 2.625 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [guldsmed].

Vi udbetaler derfor yderligere 2726,25 kr. for smykke ID 90.

...

Pkt. 93: Kongekæde 14 kt 42 cm.

Erstatning for kongekæden er baseret på vurderingsprisen fra [guldsmed] på 6.900 kr. med fradrag for genleveringsrabat.

Vi er i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurde-

Ankenævnet for Forsikring

14.

100630

ringsprisen på 6.900 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 1.725 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [guldsmed].

Vi udbetaler derfor yderligere 1.791,50 kr. for smykke ID 90."

Af vurdering af sagkyndig vedr. pelse indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"1. Mahagony swinger, str 44 2 m i vidden.: Jeg bekræfter hermed, at du ringede mig op efter jeg havde prissat de fremsendte fotos, du kom med nye oplysninger vedr. foto nr. 1 en minkswinger. De nye oplysninger jeg fik, var at pelsen var købt brugt, desværre var der ingen oplysninger om alder på pelsen ej heller en købskvittering, så du bad mig om at sætte en pris efter de nye oplysninger, jeg fortalte dig at vurderingsprisen nu var tilbage til [auktionsside] prisniveau, da de er det eneste faktiske grundlag, der findes for handel med brugte pelse. Min vurdering blev så 5000-6000 dkr. Lige præcis denne slags vurderinger giver ofte problemer, kunden føler at pelsen var som ny og i god stand og stiller sig derfor uforstående overfor vurderingen, men brugte pelse er desværre ikke i så høj kurs.

...

2. Kort mahagony farvet pelsjakke: Brugt ældre. Værdi 3500 kr. i bedste fald.
3. Mahagony kort pels med lynlås str 42 / 44: Ny pris. Engros 5800 kr. + moms. Vi kan levere.
4. Grå plukket mink Szcablowski: Ny pris 6.800 kr. + moms. Vi kan ikke levere.
5. Lys mahagony minkswinger str 42/44 200 cm i vidden: Ny pris 16.800 kr. + moms. Vi kan levere.
6. Kortere minjakke - købt som genbrug: Brugt pels. Værdi: 3.500 kr. i bedste fald."

Af mail fra selskabet til den pelssagkyndige af 27/6 2022 fremgår bl.a.

"Vores 'klage' af deling har bedt mig spørge dig om følgende:

Har du mulighed for at få en bekræftelse fra [pelssagkyndig] på, at de angivne priser var det, kunden kunne købe pelsene for hos deres engrossalg? Naturligvis med undtagelse af pelsene hvor priserne er fra lauritz.com – det vil sige brugtpriser.

Det behøver ikke at være identiske pelse jf. forsikringsbetingelserne – men blot tilsvarende pelse."

Af mailsvar fra den pelssagkyndige af 27/6 2022 fremgår bl.a.:

"Det er fuldstændigt korrekt at de pelser hvor jeg har skrevet at vi kan levere, har jeg også skrevet en pris + moms, som et tilbud til jer, og som i evt. kunne videregive til jeres kunde såfremt det kunne være et ønske.

På nuværende tidspunkt holder prisen endnu, og det vil den gøre så længe lager haves."

Af vurdering af sagkyndig vedr. smykker købt i udlandet indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"Pkt. 85: Guldarmbånd, efterligning af en halskæde som findes på et billede af kleopatra. 19 cm, 2,5 cm bred, 14 karat.: Guldarmbånd i 14 kt. Tilsvarende armbånd kan veje cirka 25 g og kan skaffes fra 8350 kr i udlandet.

Ankenævnet for Forsikring

15.

100630

Pkt. 86: Guldring 14 kt. 2 farver, Den yderste ring kan dreje rundt. Vægt 12 gram. Str 54: Guldring i 2 farver. Ring der vejer 12 gm i 14 kt kan skaffes fra 4200 kr i udlandet.

Pkt. 88: Guldring 14 kt. 3 farvet: Guldring i 3 farver 14 kt. Tilsvarende ring kan skaffes fra 2750 kr. i udlandet.

Pkt. 89: Guldring med Brillant 0,55 ct : Ringen er fremstillet af guld/gammelt guld fra ældre smykker + en ringskinne købt hos ... : Guldring med diamant 0,55 ct W/vvs.Tilsvarende ring vurderes til 12500 kr i udlandet.

Pkt. 90: Hvidguldsring 14 kt brillant 0,90 ct.: Hvidgulds ring i 14 kt med en diamant 0,90 ct W/vvs. kan skaffes fra 17500 kr i udlandet.

Pkt. 91: Rødguldsring 18 kt. Med smaragd slebet diamant top wesselton/VVs1 0,33 ct i hvidguldsfatning.: Rødgulds ring i 2 farver med 0,33 ct W/vvs1. kan skaffes fra 10500 kr i udlandet.

Pkt. 93: Kongekæde 14 kt 42 cm.: Kæden er hul og kan veje cirka 20-24 g og kan skaffes fra 6900 kr. i udlandet."

Af vurdering af sagkyndig vedr. guldring (ID 78) indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har lavet en skønsmæssig vurdering, da det kommer an på kvalitet af ringskiven og arbejdet af ringene som vi ikke har kunne se ud fra tilsendte.

1 guldring 14 kt m/ 6 brillanter 0,05 ct w/vvs, str 54 dagsværdi på 8.000 kr."

Af klagerens police fremgår bl.a.:

Standardsummer

Forsikringen har ingen øvre forsikringssum. Det betyder, at du ikke behøver at vurdere den samlede værdi af dine ting.
Men forsikringen har dog følgende begrænsninger:

Enkelte ting	Ting (ikke "Grupper af ting") Penge og lignende Cykler	Maks. sum år 2021
		58.033 kr. pr. ting 29.016 kr. pr. skade 13.928 kr. pr. cykel
Grupper af ting	Designmøbler (se "Ordforklaring"), i alt	116.067 kr. pr. skade
	Guld og sølv, i alt	116.067 kr. pr. skade
	Pr. samling (se "Ordforklaring")	116.067 kr. pr. skade
Ansvar, maks.	Personskade	10.000.000 kr. pr. skade
	Tingskade	3.200.000 kr. pr. skade
Retshjælp, maks.	Retshjælp	200.000 kr. pr. tvist

Summer du har valgt

Enkelte ting over 58.033 kr.	Tøj og tasker, i alt Ure, i alt	174.101 kr. pr. skade
		174.101 kr. pr. skade
Grupper af ting	Smykker, i alt	174.101 kr. pr. skade
Tyveri uden for boligen	Sum ved tyveri uden for boligen Begrænsningen gælder ikke for "Summer du har valgt" - se ovenfor.	174.101 kr. pr. skade

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

...

Ting købt i udlandet

Er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis tingene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

...

Genlevering

Vi fremskaffer eller leverer ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den ting som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

Vi genleverer nye ting, hvis det ødelagte eller stjålne er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Er alle betingelserne for genlevering af nye ting ikke opfyldt, kan vi genlevere med brugte ting.

Ønsker du ikke genlevering, betaler vi erstatning svarende til den pris, vi kan købe tingen til.

Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres på en af tre måder:

- Nyværdierstatning (nye ting)
- Dagsværdierstatning (brugte ting)
- Ud fra afskrivningstabeller

Nyværdierstatning (nye ting)

Vi betaler en kontanterstatning, svarende til den pris vi skal betale for tingen hos den leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte eller stjålne er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Dagsværdierstatning (brugte ting)

Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi.

Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi."

I den oprindelige sag 98786 udtalte nævnet:

"Klageren anmeldte den 9/8 2021, at han og ægtefællen ved et indbrud den 5/8 2021 havde fået stjålet pelse, smykker, sko og personlige ejendele. Han klager over selskabets opgørelse og ønsker yderligere 121.246 kr. i erstatning.

Selskabet har opgjort erstatningen til 228.754 kr.

På baggrund af parternes korrespondance for nævnet lægger nævnet til grund, at tvisten for nævnet vedrører de nedenfor anførte effekter.

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

Pelse

Det fremgår af skadesopgørelsen, at der blev stjålet 9 pelse. Selskabet har fremlagt en sagkyndig vurdering af pelsenens priser.

Selskabet har erstattet ID 1 – Mahagony swinger – med 7.445 kr. Klageren har oplyst, at pelsen var købt i 2018 af klagerens familiemedlem for 39.900 kr. og givet til klageren i 2018. Der er ikke fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet brugtprisen på auktion er 6.000 kr., hvortil selskabet har tillagt salær og hammerslagsgebyr.

Selskabet har erstattet ID 2 kort mahagony farvet pelsjakke – med kr. 4.382,50. Klageren har oplyst, at pelsen var købt omkring 2018 og har en genkøbspris på 6.500 kr. Der er ikke fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet brugtprisen på auktion til 3.500 kr., hvortil selskabet har tillagt salær og hammerslagsgebyr.

Selskabet har erstattet ID 3 – Mahagony kort pels med lynlås – med 5.800 kr. Klageren har oplyst, at pelsen var købt kontant den 15/1 2016 for 24.000 kr. Der er fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet en nypris (engros pris) på 5.800 kr. + moms, hvorfra selskabet skønsmæssigt har fratrasket en andel svarende til momsen grundet alder.

Selskabet har erstattet ID 4 – Grå plukket mink Szcablowski – med 6.800 kr. Klageren har oplyst, at pelsen var købt kontant den 30/10 2015 for 24.000 kr. Der er fremlagt kvittering.

Ankenævnet for Forsikring

18.

100630

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet en nypris (engros pris) på 6.800 kr. + moms, hvorfra selskabet skønsmæssigt har fratrasket en andel svarende til momsen grundet alder.

Selskabet har erstattet ID 5 – Lys mahagony minkswinger – med 16.800 kr. Klageren har oplyst, at pelsen var købt kontant den 5/12 2015 for 39.000 kr. Klageren har angivet genkøbsprisen til 35.000 kr. Der er fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet en nypris (engros pris) på 16.800 kr. + moms, hvorfra selskabet skønsmæssigt har fratrasket en andel svarende til momsen grundet alder.

Selskabet har erstattet ID 6 – Kortere minkjakke – med kr. 4.382,50. Klageren har oplyst, at pelsen var købt kontant den 22/3 2016 for 8.500 kr. Klageren har angivet genkøbsprisen til 5.500 kr. Der er fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet brugtprisen på auktion er 3.500 kr., hvortil selskabet har tillagt salær og hammerslagsgebyr.

Selskabet har afvist at erstatte ID 8 – kort persianer under henvisning til, at klageren ikke har oplyst nypris, købstidspunkt eller fremlagt anden dokumentation for kravet.

Selskabet har erstattet ID 9 anført '3/4 gråmeleret persianer med blåævskrave med 1.000 kr.

Selskabet har anført, at klageren har fremlagt dokumentation for kravet, hvorfor beløbet er fastsat skønsmæssigt til 1.000 kr.

Klageren har anført, at selskabets vurdering af pelsene er meget hård henset til, at der er tale om relativt nye og ubrugte pelse.

Ad: ID 1 – Mahagony swinger, ID 2 kort mahagony farvet pelsjakke, ID 6 – Kortere minkjakke, ID 8 – kort persianer og ID 9 '3/4 gråmeleret persianer med blåævskrave

Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren for så vidt angår ID 1, 2, 8 og 9 ikke har fremlagt dokumentation i form af kvitteringer.

Nævnet har også lagt vægt på den af selskabet indhentede sagkyndig vurdering af brugtpriser på de pågældende pelse, og på at klageren ikke ses at have fremlagt dokumentation, som giver anledning til at tilsidesætte den sagkyndige vurdering.

ID 3 – Mahagony kort pels med lynlås, ID 4 – Grå plukket mink Szczablowski og ID 5 - Lys mahagony Minkswinger

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det 'Dagsværdierstatning (brugte ting): Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi'.

Nævnet bemærker indledningsvis, at uanset at pelse er beklædningsgenstande, som bruges mindre end andre typer og generelt har en længere levetid, så vil der være en vis værdiforringelse med tiden. De pågældende pelse var på tidspunktet for indbruddet mere end 5 år gamle, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har fratrasket et beløb svarende 25 % af nyprisen. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet imidlertid, at selskabet skal udbetale skønsmæssigt yderligere 20.000 kr. i erstatning for de angivne stjalne pelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt kvitteringer for de 3 pelse, som viser en samlet købspris på 87.000 kr., hvorfor den sagkyndiges vurdering af en samlet nypris på 36.750 kr. synes at være uforholdsmæssig lav. Nævnet har også lagt vægt på, at den sagkyndige anfører, at vurderingerne tager udgangspunkt i engrospriser, og at engrospriser sædvanligvis er noget lavere end markedsprisen, da priserne ikke indeholder sædvanlig forhandleravance i detailledet.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har foretaget afskrivning på baggrund af engrospriserne. Nævnet lægger i overensstemmelse med mailen fra den pelssagkyndige til selskabet af 27/6 2022 til grund, at selskabet har en aftale med firmaet, som den pelssagkyndige er ansat i, om, at selskabet kan købe pelse til engrospriser.

Nævnet bemærker videre, at det i en række tidligere kendelser, bl.a. sag 73311 og 86874, har udtalt, at et selskab ikke er berettiget til at fratrække en rabat, det kan opnå ved at benytte sin ret til at genlevere, hvis det samtidig foretager afskrivning. Synspunktet har her været, at der i en situation, hvor der foretages afskrivning, ikke uden sikredes samtykke kan gennemføres genlevering, idet sikrede for at modtage genstanden skal bidrage med egenbetaling. Ønsker eller har sikrede ikke mulighed herfor, opnår selskabet rabat, uden at sikrede får genoprettet sit tab.

Smykker købt i udlandet

Det fremgår af skadesopgørelse, at klageren fik stjålet 7 smykker, som var købt i udlandet.

Selskabet har erstattet ID 85 – guldarmbånd – med 8.350 kr. Klageren har oplyst, at armbåndet var købt i udlandet den 27/5 2006 for 5.800 kr. Klageren har angivet genkøbsprisen til 11.000 kr. Der er fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet, at et tilsvarende armbånd kan købes for 8.250 kr. i udlandet.

Selskabet har erstattet ID 86 – Guldring 14 kt – med 4.200 kr. Klageren har oplyst, at ringen var købt i udlandet for 4.500 kr. Der er ikke fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet, at en tilsvarende ring kan købes for 4.200 kr. i udlandet.

Selskabet har erstattet ID 88 – Guldring 14 – med 2.750 kr. Klageren har oplyst, at ringen var købt i udlandet i 1996 for 2.500 kr. Klageren har angivet genkøbsprisen til 3.000 kr. Der er fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet, at en tilsvarende ring kan købes for 2.750 kr. i udlandet.

Ankenævnet for Forsikring

20.

100630

Selskabet har erstattet ID 89 – Guldring med Brillant samt ringskinne – med 12.250 kr. Klageren har oplyst, at ringen var købt i udlandet i 2010 for 10.500 kr., og at ringskinnen var købt i Danmark.

Klageren har ikke oplyst købsprisen for ringskinnen. Klageren har angivet en samlet genkøbspris til 17.500 kr. Der er fremlagt certifikat for guldringen.

Selskabet har anført, at der er erstattet den af klageren angivne nypris med fradrag af 30 % i genleveringsrabat, idet genstandene efter selskabets opfattelse kan genleveres gennem Scalepoint.

Selskabet har erstattet ID 90 – Hvidguldsring 14 kt brillant – med 17.500 kr. Klageren har oplyst, at ringen var købt i udlandet i 2017 for 15.991 kr. Klageren har angivet genkøbsprisen til 17.500 kr. Der er ikke fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet, at en tilsvarende ring kan købes for 17.500 kr. i udlandet.

Selskabet har erstattet ID 91 – Rødguldsring 18 kt. med smaragd – med 10.500 kr. Klageren har oplyst, at ringen var købt i udlandet i 1996 for 13.800 kr. Klageren har angivet genkøbsprisen til 18.500. Der er fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet, at en tilsvarende ring kan købes for 10.500 kr. i udlandet.

Selskabet har erstattet ID 93 – Pkt. 93: Kongekæde 14 – med 6.900 kr. Klageren har oplyst, at emnet var købt i udlandet i 1996 for 3.500 kr. Klageren har angivet genkøbsprisen til 7.812 kr. Der er fremlagt kvittering.

Selskabet har anført, at en sagkyndig har vurderet, at en tilsvarende kæde kan købes for 7.812 kr. i udlandet.

Klageren har anført, at den guldsmed, som selskabet har indhentet en vurdering fra, har oplyst, at vedkommende ikke kan genlevere de pågældende smykker og slet ikke til den af selskabet opgjorte pris.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det, at 'Er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis tingene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter'.

Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på den af selskabet indhentede sagkyndig vurdering, og på at klageren ikke ses at have fremlagt dokumentation, som giver nævnet grundlag for at tilsidesætte den sagkyndige vurdering.

Brillantring

Ankenævnet for Forsikring

21.

100630

Af skadeopgørelse fremgår det, at klageren fik stjålet en guldring 14 kt med 6 brillanter (ID-78).

Selskabet har erstattet ringen med 8.000 kr. på baggrund af en sagkyndig vurdering.

Klageren har anført, at ringen har en genkøbspris på 7.500 kr. og en nypris på 15.600 kr. Klagerens repræsentant har anført, at ringen normalt vil koste 33.000 kr.

Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på den af selskabet indhentede sagkyndig vurdering, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at nyprisen skulle være henholdsvis 15.600 kr. eller 33.000 kr.

Christian Louboutin-sko

Af skadesopgørelse fremgår det, at klageren fik stjålet et par Christian Louboutin-sko.

Selskabet har erstattet skoene skønsmæssigt med 2.800 kr. Klageren har oplyst, at skoene blev købt i 2015 for 4.275 kr.

Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Toiletsager

Af skadesopgørelsen fremgår det, at klageren fik stjålet diverse toiletsag herunder cremer og parfumer. Klageren har angivet nyprisen til 10.398 kr.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. Selskabet har anført, at det fremgår af klagerens dokumentation, at flere af produkterne var taget i brug og halvt fyldte.

Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

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

Som følge heraf bestemmes:

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale 20.000 kr. yderligere i erstatning til klageren for pelse, jf. det ovenfor anførte. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24."

Nævnet har den 24/10 2023 modtaget en anmodning om genoptagelse fra klageren, hvor det bl.a. fremgår:

"Vi er usikre på hvilken dokumentation, der danner baggrund for kendelsen. Jeg har nedenfor forsøgt at beskrive, at Trygs oplysninger i sagen er mangelfulde og ikke er korrekte. Og derfor mener jeg, at der er oplysninger, som Ankenævnet ikke har kunnet medtage i kendelsen, da det er Tryg, der har fremsendt materialet til Ankestyrelsen.

Jeg mener ikke, vi bliver stillet som før skaden, da det ikke er muligt at anskaffe f.eks. smykker og pelse i tilsvarende stand som før skaden skete.

[Klagerens tidligere repræsentant] har tidligere gjort Tryg bekendt med det faktum, at f.eks. [smykkeforretning 1], ikke kan genlevere smykker til de priser som [smykkeforretning 1] har vurderet smykkerne til. [Smykkeforretning 1] kan heller ikke dokumentere priser eller oplyse navngivne leverandører i udlandet.

Vi føler os usikre på erstatnings størrelse da vi er usikre på, om Ankenævnet kun har modtaget dele af sagen om de stjålne effekter samt dokumentation herfor er fremsendt til Ankestyrelsen.

Det er ved flere lejligheder oplyst, at jeg som skadelidt skal indhente nye priser på smykker fra udlandet.

Jeg har i marts 2023 indhente vurderinger af smykker, som kan genanskaffes i udlandet og priser fra danske guldsmede som jeg mener bør indgå i sagen.

Det fremgår bl.a. i kendelsen, at jeg har fået stjålet 7 smykker, som er fra udlandet. Det er ikke korrekt. Det fremgår også, at Tryg oplyser, at der mangler dokumentation primært på smykker. Det er ikke korrekt.

På grund af de mange fejl og mangler i Trygs håndtering af vores sag føler vi os ikke trygge ved, at sagen er behandlet erstatningsmæssigt korrekt fra Trygs side.

Hvad der gør os endnu mere utrygge ved vurderingerne er, at den navngivne guldsmed, som har vurderet en del af mine smykker, i 3 på hinanden følgende sager har vurderet smykker for Tryg men efterfølgende ikke kan og vil levere smykker til de vurderinger der er oplyst til Tryg. Det finder vi besynderligt og gør os endnu mere utrygge ved, om erstatningerne er korrekte.

Når man ser på Trygs noget lemfældige værdiansættelse af smykker og pelse, føler vi os temmelig utrygge ved den samlede værdi- og erstatningsmæssige vurdering Tryg har foretaget.

Derfor vil vi gerne bede Ankenævnet om at genoptage sagen.

Nyt til sagen:

Ud over disse punkter kan jeg oplyse, at Tryg ikke ønskede at modtage bevismateriale, for mine Chanel /Dior produkter men har i sagen blot henvist til et utydeligt billede. Æskerne med priser og bytemærker var efterladt efter indbruddet. Tryg ville ikke modtage dem.

Jeg har efterfølgende fundet dokumentation, som bekræfter kvaliteten af ID 84 en ring jeg fik af [familiemedlem 1].

Jeg har indhentet opdaterede priser på bl.a. disse smykker, og de koster nu ca.:

Hos udenlandske guldsmede:

ID 79 i meget mindre størrelse (og derfor væsentlig færre brillanter) ca. kr. 30.000,

ID 83 ca. kr. 10.150

ID 86 ca.kr. 7.300

Fra dansk guldsmed
ID 89 kr. 39.500
ID 91 kr. 22.000

Blandt Trygs urigtige påstande kan bl.a. nævnes:

Tryg oplyste til Ankenævnet, at kun 7 smykker købt i udlandet er stjålet. Det er ikke korrekt. Vi fik stjålet 14- 16 smykker, som var købt i udlandet. Tryg har modtaget originale certifikater, billedokumentation og kvitteringer for disse smykker.

Vi har sendt fyldestgørende oversigter over stjalne effekter med originale kvitteringer og/eller billedokumentation. Dette til trods bad Tryg flere gange om dokumentation for samme genstande.

At vi har været nødt til, har sendt de samme billeder og kopier af de originale kvitteringer som Tryg modtog ved mødet den 20/9-2021 gør, at vi føler os utrygge ved Trygs håndtering af vores sag.

Dette gav os indtryk af, at Tryg ikke havde overblik over vores sag, og vi var utrygge ved sagens håndtering.

Vi modtog vurdering fra [antikforretning], som havde vurderet 2 PH Lamper. Vi havde ikke fået stjålet PH Lamper. Det måtte (muligvis) være en anden forsikringstagers.

Også det gav os indtryk af, at Tryg ikke havde overblik over sagen, og vi var utrygge ved sagens håndtering.

Vi modtog vurdering af værdien af sko fra Tryg, der åbenlyst var baseret på en 'google-søgning'. Billedet viste en kopi-sko. Tryg anerkendte fejlen. Det gjorde os endnu mere utrygge med Trygs håndtering af vores sag. Erstatte Tryg originale effekter med kvittering med kopivarer?

Vi modtog oplysninger fra Tryg om skønnede værdier for smykker fra navngivne leverandører, der var åbenlyst forkerte. Jeg henvendte mig til leverandørerne, der alle har oplyst, at de ikke kan levere effekterne til de angivne værdier.

Tryg har oplyst at have modtaget vurdering fra [smykkeforretning 2] vedrørende brillantring på kr. 8.750.

Jeg henvendte mig til [smykkeforretning 2] den 27/11-2021 men, jeg blev oplyst om, at det ikke var muligt at skaffe en tilsvarende ring til kr. 8.750, da den kostede kr. 34.995, hvorfra kunne trækkes Trygs rabat.

Tryg skriver i mail af 28/4-2022, at de ikke har været berettiget til at fratrække genleveringsrabatten, da vurderingerne er baseret på en skønsmæssig vurdering, hvorefter Tryg tillægger rabatterne igen. Dog kun på de smykker, der er skønsmæssigt vurderet af [smykkeforretning 1].

Jeg har svært ved at forstå, hvorfor nogle smykker er fratrasket Trygs rabat og andre er tillagt disse igen.

Tryg har lagt samme skønsmæssige vurderingsprincip til grund for vurderingerne. Der er stor forskel på, hvilken procentsats Tryg anvender. Nogle smykker er nedskrevet med 25 %, andre med 50 % eller mere.

Der er ligeledes forskel på, hvilken værdi Tryg bruger til nedskrivningen. Om det er ud fra købsprisen eller den skønsmæssige vurdering.

Jeg har flere gange uden held skriftligt bedt Tryg forklare erstatningsprincipperne.

Vedr.: Andre effekter

Jeg undrer mig over, at Sølvtoj Patricia erstattes til brugtværdi og fratrækkes Trygs rabat.

Jeg have undersøgt købsprisen for de fleste af mine stjålne Bade- og plejeprodukter og sat værdien til ca. kr. 10.000. Tryg nedskrev værdien med 50 %, og jeg kan ikke få oplyst på hvilket grundlag.

Tryg ville ikke modtage de efterladte æsker, hvorpå der var både priser og byttemærker. Tryg henholder sig til, at en badesæbe var ½ fuld. En stor del af produkterne var enten fra jul 2020, fødselsdag maj 2021 og nykøbt i lufthavnen juni 2021. Det er efter min opfattelse en meget lem-fældig vurdering Tryg her har lagt til grund.

Kommentarer til kendelsen fra Ankenævnet af den 1/2-2023

Side 2: Tryg erstatter (helt konkret) et smykke (brillantring) med kr. 8.000.

Hvilket ID mener Tryg / Ankenævnet, der er tale om?

Jeg har hos Trygs samarbejdspartner [smykkeforretning 2] undersøgt prisen på en ID 89 dog med en mindre brillant. Den ville den 17/11-2021 koste kr. 34.995 hvorfra kan trækkes Trygs rabat og prisen blev oplyst til ca. 30.000/33.000

Jeg har henvendt mig til alle Trygs samarbejdspartnere for at få udleveret smykker/tilsvarende smykker til de vurderinger som Trygs samarbejdspartnere har oplyst.

Det er intet sted muligt.

Side 5: Smykker købt i udlande, afsnit 2. *Det er Tryg, der har bevisbyrden for at genstandene kan genanskaffes.* Tryg har ikke oplyst hvilken guldsmed i udlandet, der kan skaffe smykkerne.

Side 6 Afsnit 5: *Bevisbyrden er i henhold til almindelige bevisretlige principper tippet over på klageren, der til støtte for sit krav henviser til udokumenterede oplysninger.*

Det er ikke korrekt.

Jeg har gentagne gange leveret originale kvitteringer, certifikater og billedokumentation på størstedelen af de stjålne smykker. Tryg har måske glemt at sende disse kvitteringer til Ankenævnet?

Side 19: Jeg er uforstående overfor nedskrivningen af mine pelse. Jeg er klar over, at der er tillagt kr. 20.000 i erstatning. Dvs. jeg har fået erstattet kr. 43.000+20.000 i alt kr. 63.000 for ca. 10 pelse hvoraf den samlede værdi var langt højere.

Ankenævnet for Forsikring

25.

100630

Side 20: *Smykker købt i udlandet:*

Det fremgår af skadesopgørelsen, at klager fik stjålet 7 smykker, som var købt i udlandet.

Det er ikke korrekt.

Jeg fik stjålet minimum 14 enheder, som var købt i udlandet, og hvorpå der er afleveret 12 originale certifikater til Tryg.

Side 22: Selskabet Tryg henviser til brilliantring med 6 brillanter – det er ID 78.

Klagers repræsentant har anført at normalt vil ringen koste 33.000

Det er ikke korrekt.

Side 23: *Nævnet har bl.a. lagt vægt på den af selskabet Tryg indhentede sagkyndige vurdering og at klager ikke har fremlagt dokumentation for at nyprisen skulle være hhv. kr. 15.600 og kr. 33.000.*

Det er korrekt

Eneste enhed, som i 2021 blev værdisat til kr. 15.500, er ID 84 som blev vurderet af [guldsmid 1]

Eneste enhed, som er omtalt som ca. kr. 33.000 er ID 89. Den 17/11-2021 fik jeg hos [smykkeforretning 2] oplyst kr. 34.995 som nypris på en 14 kt. Guldring med en 0,50 ct brilliant.

Men måske Tryg har blandet nogle af mine smykker sammen med en anden Forsikringstagers? Jeg er utryg.

Tryg skriver den 9/11-2022 til Ankenævnet, at der ikke er yderligere konkrete poster i erstatningsopgørelsen der skulle være uenighed om.

Det er ikke korrekt.

Jeg/min tidligere repræsentant har gentagende gange gjort opmærksom på utallige mangler og fejlagtige oplysninger.

Den første vurdering vi modtog fra Tryg var den 3/10-2021.

I mail af den 7/12-2021 er alle Trygs besparelser specificeret og fratrasket vurderingerne

Den 15/10-2022 udbetales yderligere kr. 15.655 uden yderligere forklaring

Den 28/4-2022 sendte Tryg en specifikation til [repræsentant] med en specifikation, hvor de tidligere rabatter / besparelser var tillagt men kun på de smykker, som var værdisat hos [smykkeforretning 2] – hvad med resten?

Oversigt over forskellige dækninger på smykker:

Ankenævnet for Forsikring

26.

100630

Id	Købspris iht. Cetifikat	Vurdering 2021 *	Trygs Vurdering 3/10-2021	Trygs Rabat	Iht. Mail 7/12-2021	Iht. Mail 28/4-2022 værdi	Mail 28/4-2022 Tillæg	Mail 28/4- 2022 Ialt	Kendelse 1/2-2023
75	1137	2202	1541	30%	1541				
76 gave		5000	2800	44%	3640	2800	1200	4000	
77	500		350	30%					
78 gave		7500	8000		8000				
79 gave	34000	41400	20000		20000				
80	800		800	30%	560				
81	500	500			500				
82	1200	1200	800	30%	560				
83		3500	1500	57%	1950				
84 **		15500	10850	30%	10850				
85	5800	11000	8250	25%	8250	8250	100	8350	8350
86	4500	4500	3375	25%	3375	3375	825	4200	4200
87	500	500	350	30%	350				
88	2500	3000	1150	62%	2250	2250	500	2750	2740
89 ***	15500	17500	8750						12500
90 ***	15991	17500	13125		13125	13125	4375	17500	17500
91	13800	18500	7875		7875	10500	2625	13125	13125
92	500	500	350	30%	350				
93	3500	7812	5175		5175	5175	1725	6900	6900
94	1500	3000	1750		1750				
95	5000	5000	5000		5000				
96	750	1350	945		945				
97	440	850	595		595				
98	300	945	416		416				

Som det fremgår af skemaet, er der nogle væsentlige forskelle i dækningerne – dog udelukkende på de smykker, der har været værdisat hos [smykkeforretning 1], som ikke kan levere nævnte smykker.

*Vurdering i 2021 er foretaget af [guldsmed 1] og af [smykkeforretning 2] samt ...

** ID 84 Nypris indhentet hos [guldsmed 2] i 2021/2022 DKK 21.500.

*** ID 89 bestod af brillant på 0,50 ct, kvittering fra [smykkeforretning 3], solgt gammelt guld. [Smykkeforretning 1] kan ikke og vil ikke levere en ring til den vurderede pris

*** ID 90 Originale kvitteringer fra banken samt salg af gammelt guld

Kommentarer til mail af 28/4-2022

Det fremgår, at de på de smykkevurderinger som Tryg har sendt til Ankenævnet er den fejlagtige rabat tillagt igen.

Hvad med de øvrige smykker? Hvorfor denne forskellig vurdering? Langt de fleste smykker var købt i udlandet.

Ankenævnet for Forsikring

27.

100630

Følgende ID er vurderet hos [smykkeforretning 1] den 17/11-2021 ID 85, 86, 88, 90, 91 og 93 disse smykker nedskrev Tryg med 25-62 %.

I mail til [repræsentant] den 28/4-2022 medgiver Tryg, at de ikke har været berettiget til at fratrække genleveringrabatten, da der er tale om en skønsmæssig erstatning.

Erstatninger på øvrige smykker er også baseret på en skønsmæssig vurdering, hvorfra der er trukket Trygs genleveringsrabat.

Kommentarer til mail af 7/12.2021

ID 76: Jeg har ikke oplyst en nypris på kr. 5.200. Tryg angiver skønsmæssig erstatning til 2.800. Ringene kan ikke skaffes fra Trygs samarbejdspartner og erstatter via Scalepoint til 3.640.

ID 78 I henhold til mail fra [antikforretning] er vurderingen kr. 8000 og erstattes med kr. 8.000

ID 79 I henhold til mail fra [antikforretningen] er vurderingen kr. 12.500 men erstattes med kr. 10.850

Hvorfor bliver ID 79 ikke erstattet som vurderingssummen ligesom ID 78?

ID 82 Jeg har ikke oplyst en nypris 800. Jeg har oplyst en nypris på 1200. Tryg har originale kvitteringer for betalingen fra januar /februar 2021

ID 83 Kan ikke genanskaffes fra samarbejdspartnere

ID 84 Jeg indhentede muligvis yderligere en nypris

ID 91 Vurdering fra udenlands guldsmed hvilken?

Det er bl.a. også på grund af alle disse forhold, at jeg er utryg ved Trygs håndtering af beregningen af erstatningerne.

Vi har fra det første møde med Trygs taksator følt os utrygge ved håndteringen af sagen.

Efterfølgende har Tryg har ikke haft kontrol med de bilag og den dokumentation vi afleverede personligt og gentagende gange eftersendte.

Tryg interesserede sig meget for ting som vi ikke havde meldt stjålet, Tryg bad om bankudskrifter fra mine [familiemedlemmers] konti (jeg havde fået både min [familiemedlem 1's] pelse og nogle smykker),

Vi håber, at Ankenævnet med denne redegørelse for fejl og mangler vil genoptage sagen. Jeg kan naturligvis dokumentere mine påstande og alle ønskede bilag kan naturligvis sendes."

Selskabet har den 15/11 2023 til nævnet oplyst følgende:

"Tryg Forsikring (herefter selskabet) har via nævnets portal modtaget meddelelse om, at sagen 98786 er blevet genoptaget under ovenstående sagsnummer.

Selskabet skal overordnet gøre opmærksom på, at langt størstedelen af klagerens argumenter i genoptagelsesansøgningen er de præcist samme, som klageren ved sin daværende repræsentant anførte i den oprindelige sag.

Sagen vedrører erstatningsopgørelsen efter et indbrudstyveri.

Sagsfremstilling siden nævnets første kendelse

Efter nævnets første kendelse af den 1. februar 2023 udbetalte selskabet den 17. februar 2023 20.000 kr. med tillæg af renter for pelse, som nævnet skønsmæssigt pålagde selskabet at udbetale til klageren – i alt 21.870,50 kr.

Den 1. maj 2023 modtog selskabet et brev fra klagerens advokat, hvori advokaten gjorde gældende, at der var udestående vedrørende smykkerne ID79, ID83, ID 85 og ID 89. Ingen andre genstande blev nævnt i brevet, og det blev alene meddelt, at klageren fastholdt et krav på yderligere udbetaling af 201.709 kr. med tillæg af renter.

Sammen med brevet fulgte noget, som angiveligt skulle være en smykkevurdering fra [smykkeforretning 2].

Dette blev modtaget på følgende måde:

Ring med 0,50 ct diamanter
Pns: 34995 kr
17/11-21



JG bilag 1.

Tilsvarende
ID 89
men med
mindre
brilliant

Advokatens brev med den angivne 'smykkevurdering' fremlægges som bilag 1-100630.

Selskabet besvarede henvendelsen den 8. juni 2023 og afviste at genoptage sagsbehandlingen med henvisning til nævnets kendelse i sagen. Selskabet henviste i øvrigt til, at det pågældende bilag ikke tjente nogen bevismæssig værdi henset til udseendet, og da der blot var tale om en håndskreven seddel uden angivelse af, hvad der lå til grund for vurderingen, og hvem der reelt havde lavet vurdering.

Besvarelsen fra selskabet fremlægges som **bilag 2-100630**.

Herefter fulgte yderligere korrespondance mellem advokaten og selskabet. Dette fremlægges som **bilag 3-100630**.

Klageren selv skrev til selskabet den 1. september 2023 og forespurgte, om de snart hørte noget. Klagerens mail fremlægges som **bilag 4-100630**.

Den 17. oktober 2023 sendte klageren en mail til selskabet og bad om at få en specifikation af, hvad en ændring af den 29. august 2023 vedrørte samt en specifikation over, hvad den yderligere erstatning på 15.655 kr. af den 31. oktober 2022 vedrørte. Klagerens mail fremlægges som **bilag 5-100630**.

Selskabet besvarede henvendelsen den 18. oktober 2023 og medsendte selskabets tidligere svar i sagen, hvor det pågældende beløb blev tilkendt. Selskabet svar fremlægges som **bilag 6- 100630**.

Den 24. oktober 2023 kontaktede klageren nævnet med ønske om genoptagelse af sagen.

Klageren kontaktede igen selskabet den 27. oktober 2023 og ønskede indsigt i sagen. Denne indsigtsbegæring er selskabet fortsat ved at besvare.

Sagen blev genoptaget af nævnet den 31. oktober 2023 under sagsnummer 100630.

Selskabets vurdering

Generelt

Klageren var i den første sag repræsenteret ved en professionel rådgiver, som klageren havde givet fuldmagt til, repræsenterede ham i forbindelse med sagens behandling ved Ankenævnet for Forsikring. Selskabet henviser i den forbindelse til bilaget 'WEB Fuldmagt – [klagerens navn]'.

Det er derfor principielt selskabets opfattelse, at der må ske identifikation imellem klageren og rådgiveren i forbindelse med den oprindelige sags behandling ved nævnet.

Eventuelle fejl og mangler ved rådgiverens arbejde er således selskabet uvedkommende, og klageren må således tage dette op med sin tidligere rådgiver og dennes eventuelle ansvarsforsikring.

Det fremgår af nævnets vedtægters § 21, at formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af nye oplysninger, som, hvis de havde foreligget under behandlingen i nævnet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at der skal forelægge nye oplysninger vedrørende konkrete krav, førend nævnt kan tage fornyet stilling til de konkrete krav.

Smykkevurderingen samt nye vurderinger af smykker

Klageren har i genoptagelsesanmodningen anført, at den guldsmed, som selskabet har fået til at vurdere smykker købt i udlandet ikke kan genanskaffe disse til de angivne priser, og at klagerens tidligere repræsentant skulle have kendskab til yderligere tre sager, hvor dette skulle være tilfældet.

Derudover har klageren anført, at han skulle have indhentet nye priser på smykkerne ID 79, ID 83, ID 86, ID 89 og ID 91.

I sagen 98786 anførte klagerens repræsentant i klageskemaet til nævnet bl.a., at:

'Selskabet har ikke opgjort smykker korrekt, idet selskabets henviste leverandører ikke kan levere tilsvarende eller identiske smykker til den pris selskabet har opgjort i Scalepoint.

Vi skal her henlede opmærksomheden på, at forsikrede har været inde i diverse henviste guldsmede og bede om smykkerne, men guldsmedene kan ikke genlevere disse og slet ikke til den opgjorte pris oplyser de.

Herudover oplyser selskabet i flere skrivelser, at de alene har opgjort smykkerne jf. fremlagte bilag her på sagen, hvori der står hvad smykket evt. ville koste i udlandet. Altså en pris som guldsmed ikke kan skaffe smykket til. Herudover kan der mangle told og moms i opgørelsen, da disse skal skaffes til Danmark inden forsikrede kan få disse udleveret.

Guldsmede har jf. fremlagte bilag her på sagen opgjort priser, som de mener prisen er i udlandet - altså er beløbene markant anderledes end dem man kan genlevere i Danmark.

Selskabet erstatter helt konkret et smykke (brillantring) til 8000 kr. - denne vil ved normalt køb koste over 33.000 kr.

Derfor kan forsikrede ikke erhverve sig tilsvarende eller identiske smykker til de oplyste priser, hvorfor selskabet skal sikre en korrekt opgørelse og sikre deres henviste guldsmede kan genlevere disse smykker til den oplyste pris. Det er ikke tilfældet på nuværende tidspunkt.'

Selskabet har hertil i svarskriftet af den 31. oktober 2022 i den oprindelige sag bl.a. anført, at:

'Til brug for opgørelsen har selskabet sendt klagerens beskrivelse af smykkerne samt den fremlagte dokumentation til vurdering hos [juveleren], der er ekspert i vurdering af udenlandske smykker. Vurderingen fremlægges som bilag 11.

...

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning vedrørende disse smykker selskabet fastholder således sin afgørelse vedrørende smykker købt i udlandet.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at smykkerne er blevet erstattet fuldstændig i overensstemmelse med den vurdering af smykkernes pris i udlandet, som en sagkyndig har vurderet, og at selskabet har givet tilsagn om dækning af eventuelle opkrævet told og afgifter, hvis smykkerne blev genanskaffet.

Da selskabet således har udbetalt en kontanterstatning svarende til dagsværdien på skadedatoen, er der ikke tale om en genlevering, og selskabet skal således ikke kunne anvise en konkret leverandør, der kan genanskaffe smykkerne.

For så vidt angår klagerens bemærkning om bevisbyrderegler, så skal selskabet bemærke, at selskabet ved at indhente en sagkyndig erklæring har dokumenteret, at smykkernes værdisætning er sket ud fra en konkret vurdering, at en person med forstand på vurdering af udenlandske smykker. Derfor er bevisbyrden i henhold til almindelige bevisretlige principper tippet over på klageren, der til støtte for sit krav henviser til udokumenterede oplysninger.'

Ved supplerende svarskrift fra den tidligere repræsentant af den 7. november 2022 anførte repræsentanten bl.a., at:

'Vi har fra dag ét angivet, at selskabet har henvist til en guldsmed, ..., som ikke kan genleverer identiske eller tilsvarende smykker. Dette kan nu yderligere bevidnes af to andre sager vi har med selskabet, hvor selvsamme guldsmed ej heller kan levere til de angivne priser.

Der er således tre sager indenfor relativt kort periode, hvor selvsamme guldsmed, har opgjort smykker for selskabet og herefter ikke kan genleverer eller fremskaffe smykker til den angivne pris.

*Vi har på flere af sagerne – herunder pågældende sag – henvist forsikringstager til, at op-
søge guldsmed og bede denne henvise til hvor i udlandet denne kan fremskaffe smykkerne
til den opførte pris eller vise de smykker, som guldsmeden har i butikken til den anførte
pris.*

*Ens for alle sagerne er, at guldsmeden konkret oplyser, at denne hverken kan eller har mu-
lighed for at genskaffe tilsvarende eller identiske smykker med de faktisk stjålne genstan-
de og sluttelig ej heller kan henvise til, hvor i udlandet disse smykker skulle kunne skaffes
fra.*

*Vi må derfor henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at guldsmeden i flere tilfælde, op-
lyser denne ikke kan fremskaffe til den konkret fremsatte pris og ej heller kan få smykker-
ne hjem til Danmark, da der ikke er en konkret butik denne kan aftage fra.'*

Repræsentanten anførte igen i svarskrift af den 23. november 2022, at:

*'Det fremgår meget tydeligt, at vi/forsikringstager har været forbi guldsmed ..., som ikke
kan genleverer smykker eller oplyse om, hvor denne har sine priser fra.*

*Det fremgår endog meget tydeligt, at guldsmed ikke kan hverken dokumenterer priserne
eller henvise til, hvor smykkerne kan genanskaffes, købes eller genleveres.*

*Selskabet er således ikke berettiget til at tage udgangspunkt i disse priser eller guldsme-
deerklæring.*

*Det vil kræve guldsmed kan genleverer tilsvarende eller identiske smykker. Det har den
konkrete guldsmed oplyst denne ikke kan.'*

Klageren har i sin genoptagelsesansøgning gentaget de samme anbringender vedrørende vurde-
ringen fra den pågældende guldsmed, og han har ikke fremlagt de nye vurderinger, han angiver,
han skulle have indhentet i sagen.

Det er derfor selskabets vurdering, at det ikke foreligger nye dokumenterede oplysninger, der kan
begrunde, at selskabet skulle tilsidesætte vurderingen fra guldsmeden eller ændre på vurderingen
fra nævnet i den oprindelige sag.

Selskabet skal endnu en gang gøre opmærksom på, at smykkerne købt i udlandet blev erstattet
med en kontanterstatning baseret på guldsmedens vurdering af dagsværdien, og at der således
ikke er tale om genlevering af smykkerne. Dette er også årsagen til, at selskabet ikke har fratruk-
ket genleveringsrabat.

Såfremt klageren er i besiddelse af reelle smykkevurderinger vedrørende de pågældende smyk-
ker,

skal selskabet **opfordre** klageren til at fremlægge disse i sagen, hvorefter selskabet vil tage stilling til dem.

For så vidt angår den angivne 'smykkevurdering' af ID 89, som fremgår længere oppe i dette svarskrift, skal selskabet endnu en gang anføre, at dette ikke bør tillægges bevismæssig værdi i sagen, idet der alene er tale om en håndskreven seddel med et utydeligt stempel uden angivelse af, hvem der har lavet den pågældende vurdering, og hvad vurderingen er baseret på.

Krav om yderligere poster

Klageren har anført, at sagen ikke kun vedrørte syv smykker købt i udlandet, men derimod 14-16 smykker. Klageren har ikke nærmere specificeret, hvilke konkrete smykker, der skulle være tale om.

Selskabet angav i sit første svarskrift til den oprindelige sag ved nævnet, at:

'Selskabet læser klagen til Nævnet fra klagerens repræsentant således, at der er uenighed om erstatningen for de smykker, klageren har købt i udlandet, og som selskabet har opgjort i henhold til priser i udlandet, at der er uenighed om erstatningen for en brillantring, som selskabet har erstattet med 8.000 kr., at der er uenighed om erstatning for pelse, at der er uenighed om erstatning for et par Christian Louboutin-sko, og at der er uenighed om erstatning for cremer og lignende toileting.

Såfremt repræsentanten mener, at der er uenighed om yderligere genstande, skal selskabet opfordre repræsentanten til konkret at angive, hvilke genstande, der yderligere er uenighed om, samt komme med en argumentation herfor.'

I den oprindelige sag ved nævnet angav klagerens repræsentant i indlæg til sagen af den 7. november 2022 bl.a., at:

'Yderligere effekter

Det fremgår tydeligt på sagen, at selskabet gennem lang tid har undladt at betale for visse effekter og henset til selskabet endelige udbetaling på en del af dette, må vi blot se ind i, at selskabet udmærket er bevidst om dets konstante langstrækning af sag og manglende objektivitet på sagen.

Der er således påfaldende, at man fra selskabets side ikke vægter Ankenævnets praksis igennem mange år omhandlende alm. forbrugsgoder, hvor man ikke skal kunne dokumentere disse nærmere, men hvor selskaberne naturligvis kan gøre skønsmæssigerstatning gældende, grundet brug mv.'

Den 9. november 2022 angav selskabet til nævnet, at:

'Selskabet har modtaget repræsentantens supplerende bemærkninger til sagen.

Repræsentanten nævner i sine seneste bemærkninger til sagen ikke yderligere konkrete poster i erstatningsopgørelsen, der skulle være uenighed om.

Henset til at selskabet i sit første indlæg opfordrede klageren til konkret at nævne, hvis der var yderligere poster, der var uenighed omkring, antager selskabet, at sagen alene vedrører posterne nævnt i selskabets svarskrift af den 31. oktober 2022.'

Hertil svarende repræsentanten i indlæg af den 23. november 2022 bl.a., at:

'Yderligere effekter

Der er fortsat enkelt genstande og effekter, som selskabet har helt undladt at forholde sig til. Heri ligger naturligvis et krav.

Jeg skal beklage overfor selskabet, hvis dette henstår utydeligt eller svært læseligt.'

Selskabet skrev den 29. november 2022 til nævnet, at:

'Da klagerens repræsentant ikke nærmere har konkretiseret, hvilke yderligere genstande, der skulle være uenighed om, har selskabet ikke yderligere bemærkninger til sagen, som derfor kan forelægges jeres jurister.'

Sidstnævnte citat fremgår ikke af nævnets kendelse, men fremgår af nævnets sagsportal på den oprindelige sag.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren i den oprindelige sag havde alle muligheder for at angive, hvilke konkrete poster i erstatningsopgørelse, han var utilfreds med og argumentere herfor.

Dette imødekom hverken klageren eller dennes professionelle repræsentant, og idet der i henhold

til fuldmagten må ske identifikation imellem den tidligere repræsentant og klageren, er der det selskabets opfattelse, at klageren burde have angivet de konkrete poster i den oprindelige sag.

Derfor er det principielt selskabets opfattelse, at klageren har fortabt muligheden for at gøre krav om erstatning for yderligere genstande uden der er væsentlige nye oplysninger.

Klageren ses ikke er komme nærmere ind på, hvilke konkrete smykker, hun er utilfreds med erstatningen for, og klageren ses ligeledes ikke at have fremlagt yderligere dokumentation. Det er derfor selskabets opfattelse, at sagen for så vidt angår yderligere krav ikke har bidraget med noget nyt til sagen.

Selskabet skal dog endnu en gang opfordre klageren til konkret at angive, hvilke smykker, det handler om, og hvad kravet skulle være for disse smykker.

Indhentede priser i marts 2023

Klageren angiver at have indhentet priser i marts 2023, som bør indgå i sagen. Klageren ses ikke at have fremlagt disse, hvorfor selskabet skal opfordre klageren til at fremlægge priserne og angive, hvad priserne vedrører.

Chanel-/Dior-produkter

Klageren har anført, at selskabet skulle have afvist at modtage bevismateriale for Chanel-/Diorprodukter.

Selskabet kan ikke genkende klagerens påstand herom, men såfremt klageren har yderligere dokumentation, skal selskabet opfordre klageren til at fremlægge dette med angivelse af, hvilken konkret post dokumentationen skulle vedrøre.

Klageren angiver i genoptagelsesanmodningen, at han efterfølgende har fundet dokumentation, som bekræfter kvaliteten af ID 84.

Dette ses ikke fremlagt af klageren, hvorfor selskabet skal opfordre klageren til at fremlægge den angivne dokumentation.

Selskabet skulle have modtaget originale certifikater

Klageren har anført, at selskabet skulle have modtaget diverse certifikater i forbindelse med et møde den 20. september 2021.

Det er korrekt, at selskabet modtog nogle certifikater i forbindelse med det pågældende møde.

Disse certifikater indgik i den oprindelige sag i klagerens eget bilag kaldet 'Oversigt over kvitteringer'.

Klageren har ikke nærmere specificeret, hvad der skulle mangle i sagen, og det er selskabets opfattelse, at al den modtagne dokumentation indgik i den oprindelige sag.

Såfremt klageren er uenig heri, er det efter selskabets opfattelse mest nærliggende, at klageren klart angiver, hvad der mangler i sagen, når han modtaget svar på sin indsigtsanmodning.

Det havde samtidig også været nærliggende, at klageren havde gjort opmærksom på, hvis der manglede oplysninger i den oprindelige sag, henset til det netop var klagerens egen rådgiver, der fremlagde dokumentation for nævnet.

Vurdering af sko

Klageren anfægter vurderingen af nogle sko uden nærmere at definere, hvilke sko der skulle være tale om.

Den oprindelige sag indeholdt erstatningen for nogle Christian Louboutin-sko, hvor selskabet redegjorde for grundlaget for erstatningen.

Da der ikke er kommet nye oplysninger til sagen vedrørende sko, fastholder selskabet vurderingen vedrørende Christian Louboutin-sko.

Såfremt klageren mener nogle andre sko, skal selskabet endnu en gang henvise til, at klageren fik rig lejlighed til at angive sådanne yderligere poster i den oprindelige sag, og at selskabet direkte opfordrede klageren hertil.

Brillantring

Klageren angiver, at hun har indhentet en vurdering af denne ring fra [smykkeforretning 2]. Vurderingen ses ikke fremlagt af klager, da det tidligere nyfremkomne bilag indsendt af klagerens advokat sås at vedrøre ID 89.

Selskabet antager, at dette punkt vedrører ID 78, som var et selvstændigt punkt i selskabets første svarskrift i den oprindelige sag, hvor selskabet havde indhentet en vurdering fra [antikforretning].

Det skal dertil bemærkes, at [antikforretning] opgjorde erstatningen skønsmæssigt, da det ud fra den fremlagte dokumentation ikke var muligt at vurdere kvaliteten af ringskiven og arbejdet af ringene.

Erstatningsudbetalingen var således en skønsmæssig kontanterstatning baseret på en vurdering af dagsværdi ud fra det tilgængelige materiale, og derfor er der heller ikke fratrullet genleveringsrabat.

Dertil kommer, at klageren selv havde angivet værdien til 7.500 kr.

Da klageren ikke har fremlagt smykkevurderingen, er der efter selskabets opfattelse ikke fremkommet nyt i sagen.

Nogle smykker med genleveringsrabat andre ikke

Klageren anfører, at der er fratrullet genleveringsrabat på nogle smykker, mens der ikke er fratrullet på andre smykker.

Selskabet skal opfordre klageren til at specificere, hvilke konkrete smykker, de henviser til.

Derudover må selskabet henvise til den tidligere sag, hvor der er redegjort for erstatningsopgørelsen af de omhandlede smykker.

Sølvtoj

Klageren har i sin opgørelse selv gjort krav på 23.525 kr., hvilket selskabet har anerkendt.

Heri har selskabet fratrullet genleveringsrabat på 15 % i kontanterstatningen, som selskabet kunne opnå hos [antikforretning].

Da der er tale om Patricia sølvtoj, som er et ganske sædvanligt sølvtoj, er det selskabets klare forventning, at [antikforretning] vil kunne genskaffe sølvtojet.

Klageren har tilsvarende selv meddelt selskabet, at sølvtojet kan genanskaffes hos [antikforretning]

for det pågældende beløb. Denne mail fremlægges som **bilag 7-100630**

Bade- og plejeprodukter

Klageren har anført, at selskabet ikke ville modtage æsker mv., hvor der var priser og bytemærker.

Det er selskabets vurdering, at klageren ikke er kommet med noget nyt til sagen vedrørende dette punkt.

Punktet indgik i ankenævnets kendelse og selskabets tidligere indlæg, som selskabet i det hele henviser til.

Den omstændighed, at klageren er i besiddelse af æsker mv., kan ikke føre til en anden vurdering, idet æsken ikke viser, om produktet var brugt, og hvor meget der eksempelvis var tilbage af en parfume og lignende.

Derfor har selskabet opgjort erstatning til skønsmæssigt 5.000 kr., hvilket nævnet ikke kunne kritisere i den afsagte kendelse.

Pelse

Klageren angiver, at hun er uforstående overfor nedskrivningen af pelse.

Dette spørgsmål er indgående behandlet af nævnet i den første sag, hvor selskabet blev pålagt af udbetale yderligere skønsmæssigt 20.000 kr. i erstatning for pelse.

Klageren har ikke fremlagt nye oplysninger i sagen, hvorfor selskabet i det hele henviser til den tidligere kendelse i sagen.

ID 76

Klageren har angivet, at hun ikke har oplyst, at genkøbsværdien af dette smykke skulle være 5.200 kr.

Selskabet henviser til den af klager udarbejdede opgørelse af sit krav, hvor den pågældende post er anført med en genkøbsværdi på 5.000 kr. og hvis de købes fra ny 5.220 kr. Opgørelsen fremlægges som **bilag 8-100630**

ID 79 - 1 alliancering str 54, 14 kt m/ fuld besat baugette slebne brillianter. Kvaliteten kan være w/vvs eller bedre.

Det pågældende smykke indgik ikke i den oprindelige sag, og klageren havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for dette smykke i den oprindelige sag.

Klageren har vedrørende dokumentation og værdi af smykket oplyst følgende:

'Betalt af eksmand ... Kvitteringen lå i en taske vi fik stjålet. Genanskaffelsesværdi som brugt vurderet af [smykkeforretning 4]. Vurderingssum 38.000 / 42.000'

Derudover har klageren fremlagt et foto fra internettet.

Selskabet henviser i den forbindelse til bilag 8-100630, hvor også det pågældende foto fremgår.

På grund af manglende dokumentation og et højt krav har selskabet erstattet ringen med skønsmæssigt 20.000 kr., hvilket efter selskabets opfattelse er i overensstemmelse med forsikringens betingelser for skønsmæssige erstatninger. Selskabet henviser til bilag 2 fra den oprindelige sag.

Den pågældende ring har ikke været vurderet ved [antikforretning], hvorfor selskabet stiller sig uforstående overfor, hvorfor klageren anfører dette.

ID 82 – 1 ring med/zirkoner.

Det pågældende smykke indgik ikke i den oprindelige sag, og klageren havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for dette smykke i den oprindelige sag.

Klageren har ud for købsværdi angivet 1.200 kr.

Ankenævnet for Forsikring

37.

100630

Selskabet har vurderet en nypris på 1.299 kr. i henhold til prisen hos selskabets leverandør. Da selskabet hos den leverandør kunne opnå 30 % i genleveringsrabat og da der er tale om et gængs smykke, har selskabet fratrasket genleveringsrabatten i en eventuel kontanterstatning og dermed erstattet ringen med 909,3 kr.

Dette er efter selskabets opfattelse i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

PH-lamper

Klageren anmeldte i henhold til sagens bilag 8-100630 'Muligvis ødelagt PH lampe'. Derfor blev der indhentet en vurdering på reparation af lampen.

Klageren ses ikke at være utilfreds hermed, men alene forvirret."

Klageren har i brev af 21/11 2021 [red: 2023] til nævnet bl.a. anført:

"Kommentarer til Trygs svar i ankenævns sag 100630.

Vi har flere gange gjort Tryg opmærksom på, at vi var utrygge ved Trygs håndtering af vores sag, se **Bilag H**, hvori der bl.a. henvises til mail til en anden forsikringstager.

Den 12. oktober 2021 modtog vi Mail fra Scalepoint til **1) Mail fra Tryg til [navn tredjemand] Din forsikringssag er sendt til reparation_vurdering** og modtagelse af mail fra Trygs samarbejdspartner [antikforretning], som oplyser, at de har vurderet 3 PH-lamper i vores navn. **2) Mail 2 december 2021 [antikforretning] og design vurdering 3 PH lamper**

Vi hedder ikke [navn tredjemand] og havde ikke fået stjålet PH-lamper.

Har Tryg haft overblik over sagen?

Har vores dokumenter været arkiveret korrekt og på forsvarlig vis iht. GDPR-lovgivningen?

Igen må jeg undre mig over, hvor vores dokumentation og originale bilag er?

Vores samlede krav fremgår af Tryg bilag 8-100630

Tryg har via Scalepoint udbetalt en del af vores samlede krav inkl.. Renter. Vores oprindelige krav var kr. 435.904,00.

Vi har løbende sendt både billeder og kopi af kvitteringer til Tryg. Alle originale kvitteringer blev udleveret personligt til taksator ... den 20. september 2021 og er efterfølgende gensendt flere gange.

Oversigt over korrespondance i:

3) Mail 21 september 2021 oversigt over alle tidligere sendte mails med billeder

4) Mail 21 oktober 2021 svar på Mail af 15 oktober 2021 til ... oversigt over sendt dokumentation.

Trygs udeladelser i vores oprindelige krav som fremgår af Tryg bilag 8-100630:

Det fremgår af Trygs svar til Ankenævnet, at følgende ikke var med i den oprindelige sag:

Trygs svarskrift Side 9, ID 79 1 alliancering str 54 m/fuld besat med baugette. *Det pågældende smykke indgik ikke i den oprindelige sag*

Hvordan kan Tryg nu påstå, at ID 79 ikke indgik i den oprindelige sag?
Hvad mener Tryg med det?

Ringene er vurderet flere steder og omtalt utallige gange. Se i øvrigt vores oprindelige krav Tryg **bilag 8- 100630**, hvor ringen er afbilledet.

Tryg henviser til at jeg har fremlagt et foto fra internettet.

Jeg brugte billedet som et eksempel på, hvad sådan en ring har af værdi.

ID79 er meget nøje målt ud og vurderet af både [smykkeforretning 6] og ..., begge kendte guldsmede i [by]. Herudover har jeg købt en ny ring i str. 49, som er 0,5 cm mindre i indvendig omkreds og som derfor ikke indeholder så mange brillanter. Den er købt i oktober 2021 og kostede kr. ca. 32.000.

ID 82 Ring med Zirkoner *Det pågældende smykke indgik ikke i den oprindelige sag.*
Der er afleveret originale bilag og kvitteringer fra banken. Både ID 79 og ID 82 indgår i vores oprindelige krav Trygs **bilag 8-100630**

Ovennævnte sammenholdt med, at Tryg skriver: *ikke indgik i den oprindelige sag* og skriver at kun 7 smykker fra udlandet, styrker os i vores utryghed i, om Tryg har haft overblik over vores sag og om vores sag er blandet sammen med andre forsikringstageres sager?

Det fremgår med tydelighed i vores oprindelige krav Trygs **bilag 8-100630**, at der var registreret 14 smykker fra udlandet, hvor der er afleveret 12 originale kvitteringer og 4 sæt smykker, hvorpå der eksisterer billeder, hvor det fremgår, at jeg har smykkerne på ved flere lejligheder.

I svarskriftet fra Tryg til Ankenævnet skriver Tryg på side 9: ID 82 *det pågældende smykke indgik ikke i den oprindelige sag...*

ID 82, ringen indgik som ID 82 incl. Kopi af kvitteringer sendt og udleveret til Taksator ... sammen med bankkvitteringer i vores oprindelige krav Trygs **bilag 8-100630**.

Vurderinger af smykker:

ID 79 er skønsmæssigt værdisat til kr. 20.000 af Taksator ...

Med hvilken baggrund kan Taksator ... foretage denne skønsmæssige værdi da Taksator ... ikke er guldsmed og der i Trygs svar til Ankenævnet henvises til, at [antikforretning] ikke har vurderet ringen. Hvem har vurderet ID 79 for Tryg?

Ringene er meget nøje udmålt og værdisat af [smykkeforretning 6] og ..., begge kendte guldsmede i [by].

Trygs svarskrift Side 2, Tryg **bilag 2-100630**

Ankenævnet for Forsikring

39.

100630

Der henvises i Advokat ... brev den 16. april 2023 Tryg **bilag 3-100630** til bilag fra [smykkeforretning 2] og *Som eksempel vedlægger jeg vurdering fra [smykkeforretning 2] der opgøres til kr. 34.995, som Tryg erstatter med kr. 8.750.*

Medsendte seddel skal ikke betragtes som dokumentation for køb, men som Advokat ... klart skriver et eksempel på, hvad ringen kostede umiddelbart efter tyveriet. Da kopien er blevet utydelig i forbindelse med kopiering, er bilag **5) Nyt billede af pris [smykkeforretning 2]** medsendt.

I samme brev fra Advokat ... står *særligt udestår tvist*. Det betyder ikke, at der ikke er andre udestående.

Den måde Tryg i disse tilfælde fordrejer sagens fremstilling på, er efter vores vurdering kendetegnende for Trygs fremgangsmåde for at forplumre sagen.

I samme brev fra Advokat ... gøres opmærksom på: *som det fremstår for mig, i det væsentlige begrundet i vurderinger, som Tryg har indhente ved egen leverandør, men som leverandør efterfølgende undsiger. Den tilbudte erstatning er 53 %.*

Ingen af de af Tryg oplyste leverandører, hverken kan eller vil genlevere smykker til de vurderinger, de har oplyst til Tryg.

Trygs svarskrift Side 3, Smykkevurderinger samt nye vurderinger af smykker

Jeg som klager undrer mig over, at Trygs samarbejdspartnere nægter at udlevere smykker til de værdier som samarbejdspartneren har vurderet.

Derudover har klageren anført, at han har skulle have indhentet nye priser på smykkerne ID, 79, 83, 86, 89 og 91.

Det er korrekt, at jeg som klager har indhentet nye priser på disse smykker.

Der er også indhentet nye priser på samtlige smykker både fra udenlandsk [guldsmid 3] og hos [guldsmid 4]. Oversigterne over disse vurderinger er sendt til Tryg fra Advokat ... 29. september 2023.

Trygs svarskrift Side 7, Vurdering af brillantring ID 89.

*Klageren angiver, at hun har indhentet en vurdering af denne ring fra [smykkeforretning 2]. Vurderingen ses ikke fremlagt af klager. Se **5) Nyt billede pris fra [smykkeforretning 2]**, Er omtalt i Trygs **bilag 1-100630, 2-100630 og 3-100630**.*

Mener Tryg stadig at vurderingen/sedlen fra [smykkeforretning 2] ikke ses fremlagt?

Se venligst Trygs **bilag 1-100630**

Hvori sedlen fra [smykkeforretning 2] indgår som en utydelig kopi. For tydelighedens skyld har jeg taget et frisk billede af sedlen **5) Nyt billede pris fra [smykkeforretning 2]**.

Trygs svar side 3: *Selskabet erstatter helt konkret et smykke (brillantring) til 8000 kr. denne vil ved normalt køb koste over 33000 kr.*

Alene det faktum, at Tryg vælger at værdisætte en 14 kt ring med en 0,55 ct brillant til 8000 kr burde gøre Tryg mistænksom overfor vurderingen.

Derfor kan forsikrede ikke erhverve sig tilsvarende eller identisk smykke til de oplyste priser.

Hvordan skal jeg som forsikringstager være stillet på samme måde efter en skade er sket, som før skaden opstod, når Trygs samarbejdspartnere ikke kan levere smykkerne?

Selskabet har hertil i svarskrift af den 31. oktober 2022:

Tryg henviser til **bilag 11**, som er vurderingerne fra [smykkeforretning 1]. Jeg skal igen påpege, at [smykkeforretning 1] ikke kan eller vil levere smykkerne til de priser, som [smykkeforretning 1] har oplyst til Tryg.

Trygs svarskrift Side 4,

Derfor er bevisbyrden ... tippet over på klager, der til støtte for sit krav henviser til udokumenterede oplysninger.

Hvilke udokumenterede oplysninger mener Tryg?

Der henvises ved flere lejligheder til Trygs samarbejdspartnere, som hverken kan eller vil levere smykker svarende til de stjålne til de af samarbejdspartnerne vurderede priser.

Det har ikke været muligt at få en skriftlig dokumentation fra Trygs samarbejdspartner [smykkeforretning 1] på, at han ikke vil levere smykkerne til den vurderede værdi.

Man kan som forsikringstager undre sig over, at Tryg fastholder dette samarbejde, da man som forsikringstager på ingen måde fra den samarbejdspartner kan få dækket sine tab eller genleveret sine smykker. Det er måske en fordel for Tryg? Det er tidligere oplyst, at vores sag er den 3. sag inden for kort tid, hvor samme leverandør ikke kan eller vil levere til egne vurderede priser. Det kan undre mig at samarbejdet får lov at fortsætte.

Trygs svarskrift Side 5,

Såfremt klageren er i besiddelse af reelle smykkevurderinger... skal selskabet opfordre klageren til at fremlægge disse i sagen, hvorefter selskabet vil tage stilling til dem.

Oversigt over alle smykker med værdier fra marts 2023 fra både udenlandsk og dansk guldsmed er sendt til Tryg via Advokat ... den 29. september 2023. **6) Bilag 3 JG Oversigt over stjålne smykker med kvitteringer**

Trygs svarskrift Side 5, Krav om yderligere poster

Klageren har ikke nærmere specificeret, hvilke konkrete smykker, der skulle være på tale.

Også her bliver jeg utrolig utryg, alle smykker og øvrige genstande er anført i vores oprindelige krav **Trygs bilag 8-100630**.

Kan Tryg gøre opmærksom på, hvad der mangler?

Jeg har gjort opmærksom på at der bl.a. mangler dækning af nogle ure og vores grønne Rolexkasser og 3 led til min Oysterlænke.

Trygs svarskrift Side 6, yderligere effekter

Der er fortsat enkelte genstande og effekter, som selskabet har helt undladt at forholde sig til. Heri ligger naturligvis et merkrav.

Vi har tidligere gjort opmærksom på, at der mangler dækning af vores indbo jævnfør vores oprindelige krav Trygs **bilag 8-100630**.

Skal vi lave en ny oversigt til Tryg med værdiansættelser?

Selskabet skal dog endnu engang opfordre klageren til konkret at angive, hvilke smykker det handler om, og hvad kravet skulle være for disse smykker.

Vores samlede krav fremgår af **Trygs bilag 8-100630**.

I **6) Bilag 3 JG Oversigt over stjålne smykker med kvitteringer** og vores oprindelige krav **Trygs bilag 8- 100630** er alle specifikationer på smykker angivet.

Indhentede priser i marts 2023.

Sendt til Tryg via Advokat ... den 29. september 2023. **6) Bilag 3 JG Oversigt over stjålne smykker med kvitteringer**

Trygs svarskrift Side 6, Chanel- Dior produkter

Klageren har anført, at selskabet skulle have afvist at modtage bevismateriale for Chanel- Dior-produkter.

Trygs svarskrift Side 7,

Selskabet kan ikke genkende klagerens påstand herom.

Dokumentation fremgår af mail af den: **7) Mail 15 november 2021 [taksator] ville ikke modtage æsker og bad mig smide dem ud. Og i 8) Svar på [taksators] mail 22 november 2021 Taksator ville ikke modtaget æsker fra produkter.**

Hvis taksator [taksator] havde været uenig, havde taksator [taksator] været velkommen til at modsige denne oplysning allerede i november 2021.

Alle Chanel- og plejeprodukter er angivet i vores oprindelige krav Tryg **bilag 8-100630**

Trygs svarskrift Side 7, Selskabet skulle have modtaget nogle originale certifikater.

Her bliver jeg temmelig utryg.

I perioden fra den 12. august 2021 til oktober 2021 er der sendt kopi af billeder, certifikater og kvitteringer.

Den 20. september 2021 blev alle originale certifikater og kvitteringer udleveret til [taksator].

Alle certifikater, kvitteringer og billeder er efterfølgende sendt op til 5 gange.

Hvad mener Tryg med: *Det er korrekt, at selskabet modtog nogle certifikater?*

Hvor mange er nogle?

Hvor er vores originale certifikater og kvitteringer opbevaret?

Hvad mener Tryg med: *Klageren har ikke nærmere specificeret, hvad der mangler i sagen ...*
Det kan vi først se, når vi har modtaget svar på indsigtssagen.

Hvordan kan jeg som klager vide, hvad Tryg har arkiveret hvor eller hvordan?

Vi har som forsikringstagere ingen viden om, hvordan Tryg håndterer vores bilag men, da vi har modtaget mail til en anden **forsikringstager 1) Mail fra Tryg til [navn tredjemand] Din forsikrings sag er sendt til reparation vurdering** og svar fra Trygs samarbejdspartner på 3 PH-lamper som vi ikke har fået stjålet.

Så er det meget svært at føle sig tryk ved Tryg.

Se 9) Gmail - Re_ 856 6002015463 - Fra Tryg med henvisning til anden forsikringstager, *Det er også korrekt, at jeg er kom til at sende en mail via Scalepoint vedrørende en smykkevurdering (med navnet på vores anden forsikringstager [navn tredjemand] men i øvrigt uden andre personlige data). Det er desværre hvad der sker i 'kampens hede', og lige da mailen blev sendt opdagede jeg fejlen, hvorfor jeg sendte en mail til dig med en forklaring og en undskyldning.*

Hvad mon der mere sker i kampens hede? Hvor langt omkring og til hvem er vores dokumentation mon sendt i 'kampens hede'?

Trygs svarskrift Side 8, nogle smykker med genleveringsrabat andre ikke.

De smykker, som er vurderet hos [smykkeforretning 1], hvorfra der var trukket rabat, blev i kendelsen fra Ankenævnet for Forsikring af den 1. februar 2023 tillagt de fratrukne rabatter. Specifikt: ID 85, 86, 88, 89, 90,91 og 93

Hvorfor er ID 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 87, 92, 95,96,97 og 98 ikke tillagt de fratrukne genleveringsrabatter?

Da alle smykker er skønsmæssigt vurderet og da der ikke kan leveres tilsvarende fra Trygs samarbejdspartnere bør alle smykker vel vurderes og dækkes efter samme princip?

Trygs svarskrift Side 8, Bade og plejeprodukter:

Klageren har anført, at selskabet ikke ville modtage æsker...

Den omstændighed, at klager er i besiddelse af æsker...

Jeg er ikke længere i besiddelse af disse bevismaterialer, da [taksator] bad mig smide æskerne ud ...

7) Mail 15 november 2021 [taksator] ville ikke modtage æsker og bad mig smide dem ud

8) Svar på [taksators] mail 22 november 2021 Taksator ville ikke modtaget æsker fra produkter

Jeg har oplyst, at størstedelen af produkterne var nye eller nyere, og kun badeolien var ½ fuld. Hvordan får Tryg det til at alle produkterne var brugt ½ delen eller mere?

Ankenævnet for Forsikring

43.

100630

Jeg har genkøbt mine produkter og sender gerne billede, incl. Kvittering af den Charnel nr. 5 som jeg købte medio august 2021 så det kan ses, hvor lidt der bruges af den slags når man har flere af slagsen.

Trygs svarskrift Side 9,

PH Lamper

Klageren ses ikke at være utilfreds hermed, men alene forvirret.

Klager var aldeles ikke forvirret eller utilfreds. Klager var **usædvanlig utilfreds** med at modtage mail fra [antikforretning], hvori det fremgår, at [antikforretning] har vurderet 3 PH-lamper for os **2) Mail 2 december 2021 [antikforretning] vurdering 3 PH lamper.**

Hvor langt omkring og til hvem er vores sagsoplysninger sendt i *kampens hede*, som [taksator] udtrykker det?

Vi har igennem hele sagen følt os utrygge ved sagsbehandlingen, mistænkeliggørelsen, manglende og lemfældig behandling af dokumentation fra Trygs side. Da vi september 2021 bad om at få udliveret notat fra forhøret den 20. september, blev det oplyst, at der ikke var noget notat.

I mail af 29. september 2021 omtaler [taksator] notatet fra den 20. september 2021.

Er der eller er der ikke et notat fra forhøret den 20. september 2021?

På baggrund af alle de fejl og mangler der er i sagen, muligvis bortkomne bilag, mails til andre forsikringstagere og usikkerheden omkring, hvor vores dokumenter er sendt hen i kampens hede, skal vi bede om en fornyet vurdering af vores stjålne effekter.

Trygs renteberegning 2021

Vi modtog via mail **10) bilag 5 ny renteberegning af 31. oktober 2022**, hvor pkt. 1-10 er anført. Vi kan identificere pkt. 1-7 men ikke pkt. 8-10. Hvilke ID kan der være tale om?

Alle disse mærkværdige påstande, indirekte beskyldninger, gentagende krav og genfremsendelse af dokumentation herunder krav om log fra brugen af vores bankboks og krav om udskrift af min [familiemedlem 1's] bankkonto efterlader os som forsikringstagere utrygge og mistænkeliggjorte.

Trygs svarskrift Side 7, ID 84

11) Kvitteringer [guldsmid 2] og [guldsmid 5], ligger i sagen hos Ankenævnet.

Side 2, **Tryg bilag 4-100630 og 5**

Mails fra Scalepoint via Tryg: Der er nye oplysninger i sagen. Hvilke oplysninger?

Var der i begge tilfælde tale om fejlmails, som skulle have været til en anden forsikringstager?

Side 2, Selskabets vurdering, Generelt:

At der skal forelægge nye oplysninger vedrørende konkrete krav.

Mener Tryg her, at vi skal opføre alle vore krav igen?

Ankenævnet for Forsikring

44.

100630

I bilag **Tryg Bilag 3-100630** gør Advokat ... opmærksom på det forhold at Trygs samarbejdspartner ikke kan / vil levere smykker til de vurderinger der er oplyst og også, at der er væsentlige forskelle i værdierne af de enkelte smykker.

Da der stadig udestår den resterende dækning af vores stjålne effekter, håber vi at Ankenævnet for Forsikringer vil se velvilligt på vores sag."

Selskabet har i brev af 18/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har i sit svarskrift fremført ny påstand i form af, at selskabet ikke har erstattet ure, rolexkasser samt 3 led af en Oysterkæde.

Selskabet gør indledningsvis opmærksom på, at klageren i sit seneste svarskrift af 21. november 2023 (100630) har fremført krav vedr. følgende effekter:

ID28-41 plejeprodukter (Chanel og Jadore)
ID43-46 Ure
ID55 – Rolex æske og 3 led til Oysterlænke
ID79, ID82, ID89 – smykker

Selskabet gør ligeledes opmærksom på, at erstatningen vedr. følgende effekter er afgjort under første ankenævns sag 98786:

ID28-41 plejeprodukter (Chanel og Jadore)
ID89 – smykker

Selskabets har i sit svarskrift af 15. november 2023 forholdt sig til klagerens fremførte påstande herunder vedr. ID28-41 samt ID79, ID82, ID89, hvilket fastholdes af selskabet.

Selskabet bemærker desuden, at i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er det klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at klageren har fremført, at ID 79 er *'meget nøje udmålt og værdisat af [smykkeforretning 6] og ...'*, men ikke har fremlagt dokumentation for dette.

ID43-46 Ure

Disse ure indgik ikke i den oprindelige sag (98786), og klageren havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for disse ure i den oprindelige ankenævns sag.

Klageren har angivet følgende købsværdi pr ur:

Herre Bering ur, lå i Rolexkasse (Rolexkasse se pkt. 55)	1.300 kr.
Kobberfarvet Skagenur, lå i Rolexkasse	1.500 kr.
Dyber Kernur, lå i Rolexkasse	1.500 kr.

Ankenævnet for Forsikring

45.

100630

Øvrige ure i alt

3.000 kr.

Øvrige ure: (firkant sort/ kobberfarvet Alfex ur - rundt sort skagen ur - firkantet skagen ur - sølvfarvet - seiko sejler ur)

Selskabet har erstattet samtlige anmeldte stjålne ure med en skønsmæssig erstatning på samlet 3.000 kr. baseret på vurderet alder, da klageren ikke har dokumenteret kravet, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

ID55 – Rolex æske og 3 led til Oysterlænke

Disse krav indgik ikke i den oprindelige sag (98786), og klageren havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for disse i den oprindelige ankenævns sag.

Rolex æske ifm. urene

Klageren har ved mail af 5. oktober 2021 fremsendt krav på 2.000-3.000 kr.

Selskabet har erstattet dette med en skønsmæssig erstatning på 2.000 kr., da klageren ikke har dokumenteret kravet, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

3 led Oysterlænke

Klageren har ved mail af 5. oktober 2021 fremsendt krav på 1.470 kr. (490 kr. pr. led)

Selskabet har erstattet dette med en nyværdierstatning på 1.470 kr. i henhold til prisen hos selskabets leverandør. Da selskabet hos denne leverandør kunne opnå 30 % i genleveringsrabat, og da der er tale om gængse dele til en urlænke, har selskabet fratrasket genleveringsrabatten i en eventuel kontanterstatning og dermed erstattet de tre led med 1.249,50 kr.

Opgørelsen for ure, æske og 3 led til Oysterlænke fremgår af erstatningsopgørelsen som indgik i den tidligere sag 98786 som bilag 2. Denne opgørelse er for denne sag fremlagt som **bilag 9-100630**.

Genleveringsrabat

Selskabet bemærker, at genberegning af ID76, ID85, ID86, ID88, ID89, ID90, ID91 og ID93 blev foretaget af selskabet inden sagen blev indbragt for nævnet, hvilket fremgår af selskabets svar til klagerens tidligere repræsentant af 28. april 2022, og som indgik i den tidligere sag 98786 som bilag 4. Denne korrespondance er for denne sag fremlagt som **bilag 10-100630**.

Det er således ikke korrekt, når klageren henviser til, at rabatten blev tillagt i kendelsen fra Ankenævnet af 1. februar 2023.

Det fremgår ligeledes af denne korrespondance, at dette var begrundet i, at vi ikke var berettiget til at fratrække genleveringsrabatten, da disse smykker ikke vurderedes konkret at kunne genleveres af vores leverandør.

Herudover er det alene de smykker, der konkret kan genleveres af vores leverandør, hvor rabatten er fratrasket. Resten er fastsat ud fra en skønsmæssig værdi, baseret på klagerens oplysning.

ger. Derfor er det ikke korrekt, når klageren påstår, at de oplyste ID-numre fejlagtigt, ikke har fået tillagt denne værdi.

Dette følger af forsikringsbetingelserne og fremgår af **bilag 9-100630**.

Renter

Klageren har oplyst, at han ikke kan identificere pkt. 8-10 under klagerens bilag 10) bilag 5 ny renteberegning af 31. oktober 2022.

Selskabet oplyser, at pkt. 8 er henførbart til ID1, pkt. 9 er henførbart til ID2 og pkt. 10 er henførbart til ID6, hvilket fremgår af selskabets svar til klagerens tidligere repræsentant af 28. april 2022, og som indgik i den tidligere sag 98786 som bilag 4. Denne korrespondance er for denne sag fremlagt som **bilag 10-100630**.

PH-lamper

Klager har i sit svarskrift af 21. november 2021 fremført at klageren ikke hedder [navn tredje-mand] og ikke har fået stjålet 3 PH-lamper.

Selskabet skal beklage, at det fejlagtigt har kaldt klageren for '[navn tredjemand]'. Selskabet bemærker, at det er klageren, der til selskabet har oplyst, at en PH-lampe har fået skader, hvorfor anmodning om vurderingen af PH-lampe er reel.

Desuden bemærker selskabet, at det inden sag 98786 blev indbragt for nævnet, havde forholdt sig til de anbringender klagerens daværende repræsentant havde fremført, hvilket medførte forhøjede kontanterstatninger, og at selskabet efterfølgende har efterlevet ankenævnets afgørelse i sag 98786 som også medførte yderligere kontanterstatning.

Slutteligt skal selskabet igen anmode klageren om konkret at definere, hvilke genstande, klageren mener, fortsat ikke er erstattet i henhold til betingelserne, oplyse sit krav per genstand og fremlægge dokumentation for kravet."

Klageren har i brev af 28/12 2023 bl.a. anført:

"...TRYG's svarskrift af 15. november 2023: TRYG påstår, at ID 79 og ID 82 ikke indgik i den oprindelige sag. ID 79 er skønsmæssigt værdisat til 20.000 kr af TRYG via [antikforretning]. ID 82 er værdisat af TRYG til 1.299 kr. Når både ID 79 og ID 82 er værdisat og er en del af dækningen via Scale Point, hvordan kan ID 79 og ID 82 så ikke indgå i den oprindelige sag?

I TRYG's svarskrift af den 18. december 2023 *Disse ure indgik ikke i den oprindelige sag.*

På side 2 oplyser TRYG følgende erstatninger for ID 43-46:

ID 43-46 ure:

Herre Bering ur	1.300 kr.
Kobberfarvet Skagenur	1.500 kr.
Dyber Kernur	1.500 kr.
<u>Øvrige ure i alt</u>	<u>3.000 kr.</u>

TRYG har angivet ovennævnte værdi for ure i alt 7.300 kr. TRYG oplyser selskabet har erstattet samtlige anmeldte stjålne ure med en skønsmæssig erstatning på samlet 3.000 kr. TRYG har alene dækket ure med 3.000 kr. Beløbet er en del af den oprindelige dækning på 35.122 kr. på Scale Po-

Ankenævnet for Forsikring

47.

100630

int kontoen, som senere blev ændret til 39.081,90 bl.a. fordi TRYG ændrede værdisætningen på et par Christian Louboutin sko fra 800 kr., til 2.800 kr. da jeg gjorde opmærksom på, at de sko som TRYG henviste til, var sko som TRYG havde fundet på en tilfældig hjemmeside. Skoene var tydeligvis kopisko. Vi har naturligvis dokumentationen fra TRYG.

Hvordan kan urene ikke være en del af den oprindelige sag, når der i november 2021 var udbetalt en dækning på 3.000 kr.? Der mangler at blive udbetalt det resterende beløb på 4.300 kr.

ID 55 Rolex æsker og 3 led til Oysterlænke. Disse krav indgik ikke i den oprindelige sag, skriver TRYG.

TRYG har dækket æsker med 2.000 kr. og 3 led med 1.249,50 kr. Taksator oplyste i den oprindelige oversigt over effekter, at der kan opnås 15 % rabat hos TRYG's samarbejdspartner. I svarskrivelsen er der noteret *Selskabet har erstattet dette med en nyværdierstatning på 1.470 kr. Da selskabet hos denne leverandør kunne opnå 30 % i genleveringsrabat.*

Hvad mener TRYG? Er der tale om 15 % eller 30 % genleveringsrabat og hos hvilken leverandør?

TRYG skriver, da klager ikke har dokumenteret kravet. Kopi af bon fra [smykkeforretning 5] samt kontoudtog fra [klagerens] bankkonto som dokumentation for, at vi har købt og betalt for 2 stk. Rolex ure er sendt til TRYG i oktober 2021, **hvor har TRYG gjort af vores dokumentation?**

Hvordan kan ID 55 ikke være en del af den oprindelige sag, når der er foretaget en dækning?

Uvist af hvilken grund krævede TRYG at modtage kopi af kvitteringer for køb af 2 stk. Rolex ure samt kontoudtog fra banken. Æskerne kunne ikke fremvises. Det kunne vores ure da, de ikke stjålet. Når man køber et Rolex ur hos en autoriseret forhandler er en del af købet de originale æsker og certifikater, hvilket [smykkeforretning 5], hvor urene er købt har bekræftet.

ID 28-41 Plejeprodukter.

TRYG nedskriver værdien til 50% af genkøbspriserne. Vi har tidligere oplyst, at plejeprodukterne var nye eller nyere. Dokumentationen herfor var æsker med byttemærker m/datoer som TRYG ikke ønskede at modtage. Sagt på en anden måde TRYG's taksator ønskede ikke at modtage bevismaterialet, hvilket vi har gjort opmærksom på i mails af 15. og 22. november 2021.

Vedr. ID 76, ID 85, ID 86, ID 88, ID 89, ID 91 og ID 93:

I 2. svarskrift af 18. december 2023 oplyser TRYG, *at de ikke var berettiget til at fratrække genleveringsrabatten, da disse smykker ikke vurderedes korrekt til at kunne genleveres af vores leverandør.*

Herudover er det alene de smykker, der konkret kan genleveres af vores leverandør, hvor rabatten er fratrukket.

TRYG er gentagende gange blevet informeret om, at ingen af TRYG's samarbejdspartnere hverken kan eller vil genleverer smykker til de oplyste priser. Disse informationer indgår også i sag 98786

I den forbindelse er TRYG velkommen til at genleverer følgende ID:

Ankenævnet for Forsikring

48.

100630

ID 75, ID 77, ID 79, ID 80, ID 81, ID 82, ID 83, ID 84, ID 87, ID 91, ID 92, ID 94, ID 95, ID 96, ID 97 og ID 98, da de alle er fratrullet genleveringsrabat.

Fælles for alle smykker er, at TRYG aldrig har tilbudt at genleverer de stjålne smykker.

Jeg har igen oplyst, hvilke ID der er tale om, hvorfra der er fratrullet TRYG's rabat men, hvor TRYG's

samarbejdspartnere ikke kan eller vil levere til de vurderede priser.

I sag 98786 er noteret, at *Det er ikke op til forsikrede at dokumenter guldsmede kan eller ikke kan levere smykkerne. Det er alene op til selskabet, at sikre at de henviste guldsmede kan genleverer identiske eller tilsvarende smykker. TRYG har intet sted oplyst, hvorfra smykkerne kan skaffes i udlandet. En af TRYG's samarbejdspartnere har oplyst til sikrede pr. telefon, at han IKKE kan skaffe de smykker til de priser TRYG vurderer dem til.* Ved personlig henvendelse til andre af TRYG's samarbejdspartnere, har det heller ikke været muligt at få udleveret smykker til de oplyste priser.

Sag 98786 omhandler bl.a. at pelse er nedskrevet med langt over 50 % til trods for at pelsene var nyere og fremstod som velholdte (der er sendt mange billeder af pelsene). På mødet den 20. september 2021 blev der afleveret en stor del originale kvitteringer på pelse.

I kendelsen af 1. februar 2023 side 10: *Nævnet fandt, at selskabet ikke var berettiget til at fratrække mulig genleveringsrabat i den af selskabet fastsatte erstatning for øringer, idet selskabet ikke var i stand til og ikke havde tilbudt at levere tilsvarende øringer til klager. **Klager medhold.***

Da selskabet på intet tidspunkt har været i stand til og ikke har tilbudt at levere tilsvarende smykker,

hvordan kan selskabet så fastholde de fratrulne genleveringsrabatter?

Jeg undrer mig over, at der specifikt nævnes øringer da stort set alle smykker er vurderet ud fra samme princip, vurdering minus genleveringsrabat.

I TRYG's svarskrift af den 15. november 2023 side 5 *Selskabet skal endnu en gang gøre opmærksom på, at smykkerne købt i udlandet blev erstattet med en kontanterstatning baseret på guldsmedens vurdering af dagsværdien, og at der således ikke er tale om genlevering af smykkerne.* Dette er også årsagen til, at selskabet ikke har fratrullet genleveringsrabat. Det er ikke korrekt. Idet ID 75, ID 77, ID 79, ID 80, ID 81, ID 82, ID 83, ID 84, ID 87, ID 91, ID 92, ID 94, ID 95, ID 96, ID 97 og ID 98, er fratrullet genleveringsrabatter på 25% - 50%.

På ID 76, ID 85, ID 86, ID 88, **ID 89**, ID 91 og ID 93 var der fratrullet genleveringsrabat, som igen blev tillagt, da de uberettiget var fratrullet.

Bemærk venligst, at vedr.: **ID 89** mangler dækningen for brillanten 5.000 kr., kvittering for både ring og brillant er udleveret til TRYG den 20. september 2021.

*Såfremt klageren er i besiddelse af reelle smykkevurderinger vedrørende de pågældende smykker, skal selskabet **opfordre** klageren til at fremlægge disse i sagen, hvorefter selskabet vil tage stilling til dem.*

Jeg gentager som i vores svarskrift af 21. november 2023: *Vurderinger af samtlige smykker fra både guldsmede i Danmark og udlandet er tidligere sendt. Se bilag 6) Bilag 3 JG Oversigt over stjålne smykker med kvitteringer.*

I TRYG's svarskrift af 15. november 2023 side 4 henvises til *Derfor er bevisbyrden i henhold til almindelige bevisretlige principper tippet over på klageren, der til støtte for sit krav henviser til udokumenterede oplysninger.*

I vores svarskrift af 21. november 2023 side 3 har vi spurgt: *Hvilke udokumenterede oplysninger mener TRYG?* Det har TRYG ikke svaret på.

I TRYG's svarskrifter af 15. november henvises til, at ID 79 og ID 82 ikke indgik i den oprindelig sag. I TRYG's svarskrift af 18. december 2023 henviser TRYG til, at ID 43-46 og ID 55 ikke indgik i den oprindelige sag.

Vi føler os utrygge når TRYG bliver ved med at henvise til andre emner, TRYG ikke mener indgik i den oprindelige sag til trods for, at TRYG tidligere har kommenteret på de pågældende ID og ydet erstatning. Vi har helt konkret dokumenteret, at TRYG's påstande ikke er korrekte, og at alle ID har været en del af sagen siden 2021.

...

I 2. svarskrift fra TRYG af den 18. december 2023 side 3 *Slutteligt skal selskabet igen anmode klager om konkret at definere, hvilke genstande klageren mener, fortsat ikke er erstattet i henhold til betingelserne, oplyse sit krav per genstand og fremlægge dokumentation for kravet.*

Pelse:

Ingen pelse er opgjort korrekt. En pels forringes ikke til 1/3 del af købsprisen på 3-5 år.

Originale kvitteringer er udleveret til TRYG 20. september 2021. Billeddokumentation er sendt utallige gange.

En pels som i 2018 kostede ca. 40.000 kr falder ikke i værdi til 8.000 kr på 3 år og slides ikke. Alle priser er opgivet som indkøbspriser excl. Moms.

Smykker:

ID 75, ID 77, ID 79, ID 80, ID 81, ID 82, ID 83, ID 84, ID 87, ID 91, ID 92, ID 94, ID 95, ID 96, ID 97 og ID 98, er ikke erstattet korrekt idet alle smykker er fratrasket genleveringsrabat til trods for, at TRYG's samarbejdspartnere ikke kan levere tilsvarende smykker til de opgivne vurderinger. Alle originale kvitteringer er afleveret til TRYG's taksator 20. september 2021.

Billeddokumentation er sendt flere gange.

Alle smykker er genvurderet i marts 2023. Dokumentation for nye vurderinger er tidligere sendt.

Sølvbestik:

Da Patricia kun kan leveres som brugt, bør der så fratrækkes genleveringsrabat?

Øvrige:

Vores samlede krav var på ca. 70.000 kr. TRYG erstatter med ca. 40.000 kr.

Herunder plejeprodukter til værdi på ca. 11.000 kr. erstattes med 5.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

50.

100630

Diverse ure TRYG mener i 2. svarskrift af 18. december 2023 er værdisat til 7.300 kr. Der er dog kun erstattet med 3000 kr.

Vi fastholder, at vores stjålne effekter ikke er dækket fyldestgørende. Vores samlede erstatningstab var ca. 430.000 kr. hvor vi har fået dækket ca. 250.000 kr. inkl. renter.

TRYG beder igen om en opgørelse over de smykker, som vi ikke mener er dækket korrekt. Det er tidligere og i denne skrivelse oplyst. Vores samlede krav vedr. smykker var i 2021 ca. 170.000 kr. vurderinger blev foretaget af 3 navngivne guldsmede.

Da det ikke har været muligt for TRYG's samarbejdspartnere at levere smykker til de vurderede priser, er en del smykker tillagt de fratrukne genanskaffelsesværdier da, de uretmæssigt var fratrasket. Vi modtog ca. 11.350 kr. ekstra.

Hvorfor er genleveringsrabatterne ikke tillagt alle smykker?

Vi er gentagende gange blevet bedt om af fremkomme med nye vurderinger. Disse er sendt til både TRYG.

Vi har fået nye vurderinger dels fra [guldsmed 3], hvor der er en samlet genanskaffelssum på ca. 230.000 kr.

Ligesom vi har fået foretaget særskilte vurderinger på:

ID 79 er af TRYG via [antikforretning] vurderet til 20.000 kr., hos TRYG's samarbejdspartner [guldsmed 6] vurderet til 50.000 kr. af [smykkeforretning 6] til ca. 35.000 kr / 40.000 kr som brugt ... til ca. 38.000 kr. Kun mundtlig vurderinger fra [smykkeforretning 6] eller ...

ID 89 af TRYG's samarbejdspartner vurderet til 12.500 kr., af [guldsmed 4] vurderet til 39.500 kr., og af TRYG's samarbejdspartner [smykkeforretning 2] til 34.995 kr.

ID 91 af TRYG's samarbejdspartner vurderet til 10.500 kr., af [guldsmed 4] vurderet til 22.000 kr.

Vi har nu igen redegjort for, synliggjort og dokumentere vores krav om erstatning og fastholder, at vores stjålne effekter ikke er dækket korrekt sådan, at vi er stillet i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Vores samlede tab var ca. 430.000 kr. hvor vi har fået dækket ca. 250.000 kr. inkl. renter.

Vi har gentagende gange besvaret TRYG's spørgsmål og tilbagevist de fejlagtige og urigtige påstande der er blevet fremsat.

I TRYG's 2. svarskrift af den 18. december 2023, hvor TRYG skriver *Slutteligt skal selskabet igen anmode klager om konkret at definere, hvilke genstande, klageren mener fortsat ikke er erstattet* Det har vi både i denne skrivelse og tidligere redegjort for.

TRYG beder os om igen at *fremlægge dokumentation for kravet.*

Ankenævnet for Forsikring

51.

100630

I den forbindelse skal jeg igen bede TRYG om at redegøre for, hvor TRYG har gjort af alle vores originale kvitteringer, billeder og fakturaer, som er afleveret på mødet den 20. september 2021 til taksator ... samt eftersendt som kopi utallige gange?"

Selskabet har i brev af 16/2 2024 bl.a. anført:

"Opsummering af sagen.

Klageren fremlagde krav om 98 indbogenstande for i alt 439.942,40 kr. ifølge erstatningsopgørelsen, der er **fremlagt som bilag 8-100630**

Den 26. november 2021 havde selskabet udbetalt erstatning for samtlige 98 genstande på erstatningsopgørelsen på 214.195,35 kr.

Den 28. april 2022 oplyste selskabet yderligere erstatning på 14.560 kr. plus renter på 545,50 kr.

Desværre blev dette beløb først udbetalt den 31. oktober 2022, hvorfor der blev yderligere tillagt renter til 550,60 kr.

I alt havde selskabet således udbetalt 229.851,45 kr. i erstatning den 31. oktober 2022

Der blev i AK 98786 truffet afgørelse om følgende poster i erstatningsopgørelsen:

Pelse: ID1, ID2, ID3, ID4, ID5, ID8 og ID9

Louboutin sko: ID16

Bade-og plejeprodukter: ID28, ID29, ID30, ID31, ID32, ID33, ID34, ID35, ID36, ID37, ID38, ID39, ID40 og ID41

Smykker: ID76, ID78, ID85, ID86, ID88, ID89, ID90, ID91, og ID93

I AK98786 blev selskabet tilkendt at skulle betale yderligere 20.000 kr. plus renter. Selskabet udbetalte 21.870,50 kr. den 17. februar 2023.

Selskabet har således til dato udbetalt erstatning for samtlige genstande, som klageren har gjort krav på, på 248.755,35 kr. og renter på 2.966,60 kr. – i alt 251.721,95 kr.

Udbetalingsoversigten fremgår af **Bilag 13-100630**

I indeværende sag har klageren fastholdt sit fulde krav, samt at han er uenig i selskabet skønsmæssige erstatninger.

Ankenævnet har i den forbindelse valgt at genoptage sagen under henvisning til:

Det følger af nævnets vedtægters § 21, stk. 1, at en sag kan genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder bl.a. i tilfælde af nye oplysninger, som — hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen — antages at kunne have medført et andet udfald af sagen.

Efter min gennemgang af sagen og din mail af 24/10 2023 finder jeg, at der er grundlag for at genoptage sagen. Jeg har lagt vægt på dine oplysninger om, at nævnet i afgørelse 98786 ikke har forholdt sig til alle klagepunkter i sagen.

Klageren har til indeværende sag oplyst, at han har modtaget nye smykkevurderinger af marts 2023. Klageren har fortsat ikke fremlagt denne dokumentation.

Klageren har desuden fremlagt et bilag af 17. november 2021, som refererer til ID89, hvor [smykkeforretning 2] ifølge klageren har foretaget en smykkevurdering. Klagerens bilag 5)

Klageren har i sine svar henvist til, at dette bilag fra [smykkeforretning 2] dokumenterer værdien for både ID79 g ID89.

Det fastholdes, at selskabet finder, at dette bilag ikke kan tillægges nogen bevismæssig værdi henset til, at der blot er tale om en håndskreven seddel uden angivelse af, hvad der lå til grund for vurderingen, og hvem der reelt have foretaget vurderingen.

Selskabet bemærker desuden, at uanset om den omhandler ID79 eller ID89, så er denne vurdering foretaget mere end 3 måneder efter indbruddet var anmeldt sket.

Det medfører, at denne vurdering alene kan være foretaget ud fra klagerens oplysninger og evt. billeder, og således ikke kan udgøre dokumentation for ringens kvalitet, lødighed og art.

Klageren har desuden oplyst, at han har modtaget '*nye vurderinger dels fra [guldsmid 3], hvor der en samlet genanskaffelsessum på ca. 230.000 kr.*' Klageren har ikke fremlagt denne eller disse vurderinger.

Der er således ikke fremlagt nye oplysninger til sagen, der kan medføre genoptagelse af de genstande, der er fremgår direkte af nævnets udtalelse i AK98786.

Oplysningen om, at taksator ikke ønskede at tage imod æsker for plejeprodukter, er alene en konstatering af at disse æsker ikke udgør dokumentation for mængden af indholdet af de enkelte produkter og udgør således ikke dokumentation for værdien af disse. Det kan således ikke tillægges sagen som en ny oplysning, der vil kunne ændre udfaldet af sagen.

Selskabet finder grundlæggende, at samtlige af de poster, der var fremlagt i den oprindelige erstatningsopgørelse, konkret indgik i AK98786. Desuden finder selskabet, at klageren ikke har fremlagt nye oplysninger til indeværende sag, der kan berettige en genoptagelse af sagen.

Erstatningsopgørelsen

Idet klageren har fastholdt sit oprindelige fulde krav, og da nævnet har genoptaget sagen begrundet i, at nævnet ikke har forholdt sig til alle klagepunkter, har selskabet gennemgået erstatningsopgørelsen igen.

De poster, der er omfattet af ankenævnets afgørelse 98786 – den oprindelige sag - har nævnet allerede taget stilling til, hvorfor disse ikke er medtaget nedenfor. Posterne, der er afgjort i AK98786 udgør 241.885 kr. af klagerens samlede krav. Der er således et resterende krav på 198.057 kr. tilbage.

Selskabet bemærker, at klageren ud over de oplysninger, som selskabet har forholdt sig til i 1. svarskrift, ikke har fremlagt nye oplysninger til sagen.

Selskabet bemærker at samtlige poster indgik i den oprindelige erstatningsopgørelse, som er fremlagt i AK98786 og indgår i indeværende sag som **bilag 9-100630**.

Derfor stiller selskabet sig undrende overfor, at nævnet ikke skulle have forholdt sig til alle klagepunkter i sin afgørelse 98786.

Selskabet bemærker, at for alle poster gælder det, at klageren ved sin repræsentant havde rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for samtlige nedenstående poster i den oprindelige sag.

Faneblad – pelse og hermes birkin

ID7 – Rød Hermes Birkin taske

Klageren har ud for købspris angivet en pris på 35.000 kr.

Desuden har klageren oplyst, at tasken var en arv fra sin [familiemedlem 1]. Det var en speciel edition, og den var købt ca. 2010 i [udenlandsk by].

Klageren har som dokumentation fremlagt et foto af sig selv med en rød taske. Klageren har ikke fremlagt kvittering eller anden form for dokumentation.

Selskabet finder, at klageren herved dokumenterer ejerskab af en rød taske, og at klageren ikke dokumenterer ægthed, herunder værdien.

På denne baggrund har selskabet dækket tasken skønsmæssigt med 3.000 kr. som er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

Faneblad – mar

ID10 – 1 fl. Shivas

Klageren har gjort krav på nypris 250 kr.

Klageren har desuden fremlagt et foto med div. spiritusflasker taget ovenfra, hvor flaskerne fremstår som drukket af, men har ikke fremlagt nogen anden form for dokumentation for sit krav.

Selskabet har derfor dækket skønsmæssigt inklusive fradrag for brug med en erstatning på 200 kr., som er udbetalt til klageren.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID11 – 10 flasker rødvin

Klageren har gjort krav på nypris 2000 kr.

Klagerens har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for sit krav.

Selskabet har derfor dækket skønsmæssigt med 600 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID12 – Badekåbe Karamanju

Denne badekåbe indgik ikke i den oprindelige ankenævns sag, og klagerens havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for badekåben i den oprindelige sag.

Klageren har ud fra nypris angivet 799 kr.

Klageren har oplyst, at dette var en gave fra 2020 og har ikke fremlagt nogen anden form for dokumentation for sit krav.

Selskabet har erstattet fuldt ud med nyværdi fratrasket 15% rabat som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos [butik 1]. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 679,15 kr. (799 kr. -15%) i henhold til betingelserne.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes

ID13 – lille armbånd med grønne glassten

Klagerens har ud fra nypris angivet 75 kr.

Klageren ikke fremlagt nogen form for dokumentation for sit krav

Selskabet har erstattet klagerens krav fuldt ud og henset til den lave angivne nypris.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID14 – 1 l. Raki

Klageren har ud fra nypris angivet nypris 250 kr.

Klageren har desuden fremlagt et foto med div. spiritusflasker taget ovenfra, hvor flaskerne fremstår som drukket af, men har ikke fremlagt nogen anden form for dokumentation for sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

55.

100630

Selskabet har skønnet en værdi på 100 kr., henset skønnet forbrug samt en formodning om, at den er købt i udlandet.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Da selskabet har vurderet, at erstatningen må stå i forhold til erstatningen udbetalt på ID10, har selskabet ændret denne skønsmæssigt fastsatte erstatning til totalt 200 kr. Derfor har selskabet udbetalt 100 kr. samt renter fra 26. november 2021 på 20,30 kr. – i alt 120,30 kr.

ID15 – 3-5 flasker god whisky

Klageren har ud fra nypris angivet 3.000 kr.

Klageren har oplyst at disse flasker blev givet i gave henholdsvis 24. december 2020 og 1. maj 2021.

Klageren har desuden fremlagt et foto med div. spiritusflasker taget ovenfra, hvor flaskerne fremstår som

druknet af, men har ikke fremlagt nogen anden form for dokumentation for sit krav.

Selskabet har derfor dækket skønsmæssigt med 1.500 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID17 – Louis Vuitton laksko

Klageren har ud fra nypris angivet 4.799 kr.

Klageren har fremlagt fotodokumentation, hvor sko står i gangen samt kvittering fra Louis Vuitton i klagers navn fra 28.4.2017 på 4.500 kr. (480 EUR)

Selskabet har erstattet kravet med et skønsmæssigt fradrag på 500. kr. for brug og alder. Selskabet har således erstattet kravet med 4.000 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID18- Røde Aldo sko

Klageren har ud fra nypris angivet 750 kr.

Klageren har oplyst, at de var købt i 2019. Klageren har ikke fremlagt yderligere dokumentation for sit krav.

Selskabet har derfor dækket skoene skønsmæssigt med 600 kr., henset til alder og brug.

Ankenævnet for Forsikring

56.

100630

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID19-Michael Kors sko guldsko

Klageren har ud fra nypris angivet 2.500 kr.

Klageren har til selskabet oplyst, at skoene var købt brugt fra genbrugsbutik i januar 2020. Klageren har ikke fremlagt kvittering for købet.

Selskabet har derfor dækket skoene skønsmæssigt med 500 kr., som er udbetalt til klageren.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID20-sko med glimmersten

Klageren har ud fra nypris angivet 2.500 kr.

Klageren har oplyst at skoene var en gave, fremlagt foto af skoene og har ikke fremlagt yderligere dokumentation.

Selskabet har på denne baggrund skønnet en værdi på 500 kr., som er udbetalt til klageren.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID21-Louis Vutton pung purpel

Klageren har ud fra nypris angivet 4.500 kr.

Klageren har oplyst, at pungen var købt 2008 i Louis Vuitton, [udenlandsk by]

Klageren har fremlagt original kvittering af 16.2.2008 på 480 Euro samt et billede fra [netbutik 1], hvor brugtprisen er angivet til 4.494 kr. uden angivelse af alder eller stand.

Selskabet fandt efterfølgende annonce på [netbutik] med en alderssvarende pung i sort til 2.395 kr. Annoncen findes vedlagt som **bilag 11-100630**

På denne baggrund har selskabet erstattet brugtprisen på 2.400 kr. fuldt ud.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID22-Mont Blanck Herrebælte, ødelagt

Klageren har ud for nypris angivet 2.305 kr.

Klageren har oplyst, at bæltet var købt hos [butik 2] i 2018/2019 samt at det oprindelige spænde ikke kan genkøbes.

Klageren har fremlagt et foto af bæltet, men har ikke fremlagt yderligere dokumentation for sit krav.

Selskabet har erstattet fuldt ud med nyværdi fratrasket 15% rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos [butik 1]. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 1.959,25 kr. (2.305 kr. -15%).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID23-Rayban Pilot solbriller

Klageren har ud for nypris angivet 1.595 kr.

Klageren har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for sit krav.

Selskabet finder, at klageren ikke dokumenterer brillernes ægthed og har på den baggrund dækket med skønsmæssigt med til 500 kr. hvilket er betalt til klageren.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID24-Rayban Mayfair special edition

Klageren har ud for nypris angivet 1.595 kr.

Klageren har oplyst, at brillerne er købt i [udenlandsk by] i 2010. Ved indbruddet lå de i sin æske med etui og kvittering.

De var indkøbt med salg for øje.

Klageren har fremlagt foto taget 8. maj 2017, men har ikke fremlagt kvittering for købet.

Selskabet har denne baggrund dækket brillerne fratrasket afskrivning på 80% jf. betingelsernes pkt. 6 – i alt 319 kr. (1.595 kr. – 80%).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Ankenævnet for Forsikring

58.

100630

Selskabet finder, at denne erstatning er i overensstemmelse med betingelserne, men ikke er i overensstemmelse med erstatningsopgørelsen for ID23. Derfor ændres denne erstatning uden præjudice og kulant til en skønsmæssig erstatning på i alt 500 kr., så den står i forhold med erstatningen for ID23.

Selskabet har på dette grundlag udbetalt 181 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 31,75 kr. i alt 217,75 kr.

ID25-blandede briller bl.a. røde Valentino og andre briller

Klageren har ud for nypris angivet 2.000 kr.

Klageren har fremsendt et foto uden data, men ingen kvitteringer.

Da klageren således ikke har kunne sandsynliggøre værdien, har selskabet dækkes skønsmæssigt med 500 kr. som er udbetalt til klageren.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID26-2 store kufferter

Klageren har ud for nypris angivet 2.549 kr.

Klageren har fremlagt foto og oplyst, at de var købt 2017/2018. Klageren har ikke fremlagt kvitteringer.

Selskabet har dækket skønsmæssigt ud fra alder og brug med 1.500 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID27-2 kabine kufferter

Klageren har ud for nypris angivet 1.798 kr.

Klageren har fremlagt foto og oplyst, at de var købt 2017/2018. Klageren har ikke fremlagt kvitteringer.

Selskabet har dækket skønsmæssigt ud fra alder og brug med 1.000 kr., hvilket selskabet har betalt til klageren.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

Ankenævnet for Forsikring

59.

100630

ID42-Cashmerslag med pelskrave

Klageren har ud for nypris angivet 8.500 kr.

Klageren har oplyst, at dette Cashmer slag har blårævskrave hele vejen rundt. Klageren husker ikke, hvor det er købt, men at det er købt i 2017/2018.

Klageren har fremlagt foto taget den 31. oktober 2021 iført slaget, men har ikke fremlagt kvittering.

Klageren har på denne baggrund ikke sandsynliggjort værdien og ægtheden og selskabet har erstattet skønsmæssigt med 5.000 kr., som er betalt til klageren.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID43, ID44, ID45, og ID46- diverse ure (fremgår af 2. svarskrift af 18. december 2023)

Klageren har angivet følgende købsværdi for de anmeldte ure som følger:

Herre Bering ur, lå i rolexkasse	1.300 kr.
Kobberfarvet Skagenur, lå i rolexkasse	1.500 kr.
Dyrber Kernur, lå i rolexkasse	1.500 kr.
Øvrige ure i alt	3.000 kr.

Øvrige ure: *(firkant sort/ kobberfarvet Alfex ur – rundt sort skagen ur – firkantet skagen ur – sølvfarvet – seiko sejler ur)*

Selskabet har erstattet samtlige ure med en skønsmæssig erstatning på samlet 3.000 kr. baseret på vurderet alder, og da klageren ikke har dokumenteret kravet, hvilket er i overensstemmelse med betingelserne.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID47-Rød frakke fra [udenlandsk by]

Klageren har ud for nypris angivet 2.000 kr.

Klageren har oplyst, at frakken er købt i [udenlandsk by] købt i 2017/2018, og har derudover ikke dokumenteret sit krav ved fremlæggelse af kvittering for købet.

Selskabet har erstattet skønsmæssigt med 500 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID48-fladjern

Klageren har ud for nypris angivet 1.500 kr.

Desuden har klageren, uden at definere fladjernet yderligere alene oplyst, at det muligvis er købt i [butik 2].

Klageren har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for sit krav.

selskabet har erstattet skønsmæssigt med 500 kr. hvilket er betalt til klageren. Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID49 – Kuverttaske, ID50-sore læddertaske & ID51 Kuverttaske m/'guldkant'

Klageren har angivet samlet nypris til 5.000 kr.

Klageren har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for sit krav.

Selskabet har erstattet skønsmæssigt samlet med 1.500 kr. hvilket er betalt til klageren. Dette fastholdes.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID52 og ID 53- 2 'farbage' æg lilla emalje og Swarovski

Klageren har angivet samlet nypris til 1.000 kr.

Klageren har oplyst, at de var gaver og klageren har fremlagt foto fra entré.

Selskabet finder at klageren ikke sandsynliggør værdien og har på den baggrund erstatter skønsmæssigt samlet med 600 kr. hvilket er betalt til klageren.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID54-muligvis ødelagt PH-lampe

Klageren har ved møde med taksator fremvist en PH-lampe med mærker, der angiveligt var kommet ifm. indbruddet.

Selskabet har tilbudt erstatning i form af reparation af PH-lampe hos [antikforretning]
Klageren er aldrig vendt tilbage om reparation ønskes.

Ankenævnet for Forsikring

61.

100630

Denne post er behandlet og fremgår af selskabets 1. svarskrift i indeværende sag (100630) af 15. november 2023 s. 9

ID55 – Rolex-æsker og 3 led fra lænke

Rolex-ur æsker

Klageren har ved mail af 5. oktober 2021 fremsendt krav på 2.000-3.000 kr. for æskerne.

Selskabet har erstattet dette med en skønsmæssig erstatning på 2.000 kr., da klageren ikke har dokumenteret kravet, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

3 led Oysterlænke

Klageren har ved mail af 5. oktober 2021 fremsendt krav på 1.470. kr. (490 kr. pr. led)

Selskabet har erstattet dette med en nyværdierstatning på 1.470 i henhold til prisen hos selskabets leverandør.

Da selskabet hos denne leverandør kunne opnå 15% i genleveringsrabat, og da der er tale om gængse dele til en urlænke, har selskabet fratrasket genleveringsrabatten i klagerens valgte kontanterstatning og dermed udbetalt 1.249,50 kr.

Beløbene for begge er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

Selskabet bemærker, at det fejlagtigt har angivet rabatten til 30 % i 2. svarskrift til indeværende sag. Dette er ikke korrekt. Den korrekte rabat, der er fratrasket er 15%. Selskabet beklager dette.

Faneblad – Sølvbestik

ID60-ID71 – sølvbestik – Patricia 830

Klageren har i sin opgørelse selv gjort krav på 23.525 kr., hvilket selskabet har anerkendt.

Heri har selskabet fratrasket genleveringsrabat på 15% i kontanterstatningen, som selskabet kunne opnå hos [antikforretning] på udbetalingstidspunktet jf. betingelserne.

Da der er tale om Patricia sølvtøj, som er et ganske sædvanligt sølvtøj, er det selskabets klare forventning, at [antikforretning] vil kunne genskaffe tilsvarende sølvtøj.

Klageren har tilsvarende selv meddelt selskabet, at sølvtøjet kan genanskaffes hos [antikforretning] for det pågældende beløb. Denne mail er fremlagt som bilag 7-100630

Heraf fremgår ligeledes forklaring for, hvorfor selskabet er berettiget til at trække den rabat, det ville kunne opnå for tilsvarende fra ifald forsikringstageren ønsker kontanterstatning udbetalt.

Ankenævnet for Forsikring

62.

100630

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

Faneblad - Smykker

ID75 – 1 kongekæde 14 kt 11,84 gr 42 cm

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 2.202 kr.

Klageren har oplyst, at kæden er købt i [land] 1997, har fremlagt certifikat samt et foto med kæden. Klageren har ikke fremlagt kvittering på købet.

Da der er tale om gængs vare har selskabet erstattet genkøbsværdien fratrullet 30 % rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 1.541,40 kr. (2.202 kr. - 30%)

Selskabet finder at dette smykke – købt i [land] - burde være blevet vurderet af [smykkeforretning 1] på samme grundlag som ID85, ID86, ID88, ID90, ID91 og ID93.

På denne baggrund ændrer selskabet kontanterstatningen til klagerens krav på 2.202 kr. Dette medfører at selskabet udbetaler 660,84 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 134,18 kr. i alt 795,02 kr.

ID77 – sølvring sammensat 3 i en

Denne ring indgik ikke i den oprindelige ankenævns sag, og klageren havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for ringen i den oprindelige sag.

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 500 kr.

Klageren har oplyst, at ringen er en gave fra 2010-2012 og klageren har alene foto af ringen som dokumentation.

Da der er tale om gængs vare har selskabet erstattet genkøbsværdien fratrullet 30% rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 350 kr. (500 kr. -30 %).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID 79 – 1 alliancering 14 kt m/ fuld besat baugette slebne brillianter.

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 41.500 kr.

Ankenævnet for Forsikring

63.

100630

Klageren har oplyst at ringen er købt i [udenlandsk by] i 2010/2011 og at hun har fået den i gave.

Klageren har vedrørende dokumentation og værdi af smykket oplyst følgende:

'Betalt af eksmand... Kvittering lå i taske vi fik stjålet. Genanskaffelsesværdi som brugt vurderet af [smykkeforretning 4], Vurderingssum 38.000 / 42.000'

Og at sine kommentarer af 28. december 2023 s. 4 fremgår følgende:

'ID79 er at Tryg via [antikforretning] vurderet til 20.000 kr, hos Tryg's samarbejdspartner [guldsmed 6] vurderet til 50.000 kr. Af [smykkeforretning 6] til ca. 35.000 / 40.000 kr. som brugt. ... til ca 38.000 kr. Kun mundtlige vurderinger fra [smykkeforretning 6] eller ...'

Klageren har oplyst, at der er foretaget en ny vurdering af ringen, der angiver en værdi på 30.000 kr. og har ikke fremlagt dokumentation for dette.

Desuden har klageren i sit svar refereret til at ringen er vurderet af [smykkeforretning 2] jf. Tryg bilag 3-100630. Selskabet bemærker at den 'smykkevurdering' der er fremsendt fra [smykkeforretning 2] refererer til ID89.

Selskabet bemærker, at klageren har oplyst, at vurdering af ringen foretaget af [smykkeforretning 6] og ... alene er afgivet mundtligt.

Selskabet finder, at klageren på dette grundlag ikke dokumenterer værdi, herunder art og lødighed.

På denne baggrund, og da klageren har fremsat et højt krav, har selskabet erstattet ringen skønsmæssigt med 20.000 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID80 – 1 stor sølvring, svensk designer.

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 800 kr.

Klageren har oplyst at ringen er købt i 1989. Den er lavet af en [udenlandsk] designer og købt på specialudstilling i ... Klageren har i øvrigt fremsendt billede, hvor klageren har den på.

Selskabet har udbetalt genkøbsværdi fratrukket 30 % rabat i alt 560 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Da der efter det oplyste er tale om en ring, der formodes ikke at kunne generhverves, har selskabet ændret sin afgørelse, således at den fulde angivne genkøbsværdi erstattes. Det medfører, at selskabet har udbetalt 240 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 48,73 kr. i alt 288,73

ID81-2 små guldringe 14 kt m/granater

Disse ringe indgik ikke i den oprindelige ankenævns sag, og klageren havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for ringene i den oprindelige sag.

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 500 kr. for begge ringe

Klageren har oplyst, at klageren arvede disse ringe. Klageren har fremlagt et familiefoto som dokumentation.

Selskabet har erstattet kravet fuldt ud og skønsmæssigt med 500 kr. Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID82 – 1 ring med/zirkoner

Klageren har oplyst en købsværdi på 1.200 kr.

Selskabet har vurderet en nypris på 1.299 kr. i henhold til prisen hos selskabets leverandør. Da selskabet hos denne leverandør kunne opnå 30 % i genleveringsrabat og da der er tale om et gængs smykke, har selskabet fratrasket genleveringsrabatten i en evt. kontanterstatning og dermed erstattet ringen med 909,30 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID-83 Ringsæt med 3 ringe – hvis rød og rosa guld 14 kt.

Klageren har angivet genkøbsværdi på 3.500 kr.

Klageren har oplyst, at hvidguldssringen ikke var stjålet og at ringene var håndlavede i [land]. Klageren har fremlagt foto af ringene og oplyst, at de var en gave fra 2012. Klageren har hverken fremlagt kvittering eller certifikat.

Selskabet har erstattet skønsmæssigt samlet med 1.500 kr.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Selskabet finder at dette smykke – købt i [land] - burde være blevet vurderet af [smykkeforretning 1] på samme grundlag som ID85, ID86, ID88, ID90, ID91 og ID93.

På denne baggrund ændrer selskabet kontanterstatningen til klagerens krav på 3.500 kr. Dette medfører at selskabet udbetaler 2000 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 406,10 kr. i alt 2.406,10 kr.

ID84-Alliancering 14 kt med 9 brillianter

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 15.500 kr.

Klageren har fremlagt foto af ringen og oplyst, at den var en gave fra klagerens [familiemedlem 1]. Klageren har desuden fremlagt kvitteringer på ring og 6 brillianter fra [guldsmed 2] og [guldsmed 5].

[Antikforretning] har vurderet ringen til 12.500 kr. Vedlagt som **bilag 12-100630**.

Da ringen anses som en gængs vare har selskabet erstattet genkøbsværdien/nyprisen fratrullet 30% rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 10.850 kr. (15.500 kr. -30 %).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Selskabet har ændret denne erstatning til kontanterstatning baseret på [antikforretnings] vurdering, hvorefter selskabet erstatter ringen med 12.500 kr. Dette medfører at selskabet udbetaler 1.650 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 335,57 kr. i alt 1.985,57 kr.

ID-87 Georg Jensen årsvedhæng i sterlingsølv

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 500 kr.

Klageren har fremlagt foto af ringen og oplyst, at den var en julegave. Klageren har herudover ikke fremlagt yderligere dokumentation.

Da smykket anses som en gængs vare, har selskabet erstattet genkøbsværdien fratrullet 30% rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 350 kr. (500 kr. -30%).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID92 Flora Danica øreclips

Dette smykke indgik ikke i den oprindelige ankenævns sag, og klageren havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for smykket i den oprindelige sag.

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 500 kr.

Klageren har fremlagt foto af disse øreclips og oplyst, at de er købt i [by]. Klageren har herudover ikke fremlagt yderligere dokumentation.

Da smykket anses som en gængs vare, har selskabet erstattet genkøbsværdien fratrullet 30% rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 350 kr. (500 kr. -30%).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID94 - Kongekæde armbånd, 14 kt

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 3.000 kr. (200 EUR)

Klageren har fremlagt foto samt udateret certifikat. Klageren har oplyst, at det er købt for 3-5 år siden på skadestidspunktet.

Selskabet har fundet nypris på 2.500 kr. baseret på udsalgspriser hos guldsmede i Danmark.

Da der er tale om gængs vare har selskabet erstattet genkøbsværdien fratrullet 30 % rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 1.750 kr. (2.500 kr. -30 %).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Selskabet finder at dette smykke – købt i [land] - burde være blevet vurderet af [smykkeforretning 1] på samme grundlag som ID85, ID86, ID88, ID90, ID91 og ID93.

På denne baggrund ændrer selskabet kontanterstatningen til klagerens krav på 3.000 kr. uden fradrag. Dette medfører at selskabet udbetaler 1.250 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 254.22 kr. i alt 1.504,22kr.

ID95 – Troldekuglearmbånd

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 5.000 kr.

Klageren har fremlagt foto samt oplyst at kuglerne i armbåndet alle var chakrakugler, mange var af glas, Tommelise, lille trolld med fødder, amatyst, rav, pandora, special lavede i guld, spøgelse 14 kt m/3 brillianter. terning 14 kt m/3 brillianter. Ca. ½ delen af kugler og charms er gaver.

Selskabet har erstattet kravet fuldt ud.

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Dette fastholdes.

ID96 - 1 kongekæde 14 kt

Denne kæde indgik ikke i den oprindelige ankenævnssag, og klageren havde ved sin repræsentant rig mulighed for at gøre gældende, at man var utilfreds med erstatningen for kæden i den oprindelige sag.

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 1.350 kr.

Klageren har fremlagt certifikat samt et foto af kæden. Klageren har ikke dokumenteret sit krav yderligere.

Da der er tale om gængs vare har selskabet erstattet genkøbsværdien fratrullet 30 % rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 945 kr. (1.350 kr. -30%)

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Selskabet finder at dette smykke – købt i [land] - burde være blevet vurderet af [smykkeforretning 1] på samme grundlag som ID85, ID86, ID88, ID90, ID91 og ID93.

På denne baggrund ændrer selskabet kontanterstatningen til klagerens krav på 1.350 kr. uden fradrag. Dette medfører at selskabet udbetaler 405 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 82,23 kr. i alt 487,23 kr.

ID97- Lille armbånd 14 kt

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 850 kr.

Klageren har fremlagt foto samt certifikat. Herudover har klageren ikke fremlagt yderligere dokumentation.

Da der er tale om gængs vare har selskabet erstattet genkøbsværdien fratrullet 30 % rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 595 kr. (850 kr. -30 %).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Selskabet finder at dette smykke – købt i [land] - burde være blevet vurderet af [smykkeforretning 1] på samme grundlag som ID85, ID86, ID88, ID90, ID91 og ID93.

På denne baggrund ændrer selskabet kontanterstatningen til klagerens krav på 850 kr. uden fradrag. Dette medfører at selskabet udbetaler 255 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 51,78 kr. i alt 306,78 kr.

ID98- Lille armbånd 14. kt

Klageren har angivet en genkøbsværdi på 595 kr.

Klageren har fremlagt foto samt certifikat. Herudover har klageren ikke fremlagt yderligere dokumentation.

Da der er tale om gængs vare har selskabet erstattet genkøbsværdien fratrullet 30 % rabat, som selskabet ville kunne have opnået ved køb hos guldsmede i Danmark igennem Scalepoint. Klageren valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat det ville kunne have opnået ved genlevering. Kontanterstatningen på 416,50 kr. (595 kr. - 30%).

Beløbet er blevet udbetalt til klageren seneste 26. november 2021.

Selskabet finder at dette smykke – købt i [land] - burde være blevet vurderet af [smykkeforretning 1] på samme grundlag som ID85, ID86, ID88, ID90, ID91 og ID93.

På denne baggrund ændrer selskabet kontanterstatningen til klagerens krav på 595 kr. uden fradrag. Dette medfører at selskabet udbetaler 178,70 kr. plus renter fra 26. november 2021 på 36,28 kr. i alt 214,98 kr.

Selskabet har valgt desuden at udbetale yderligere 5.000 kr. til klageren – kulant og uden præjudice.

Det har selskabet gjort i håbet om at sagen kan finde sin afslutning.

Sammenfatning

Selskabet har fastholdt skønnet erstatning for de genstande, hvor det er selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret værdien, arten eller lødigheden.

Og hvor klageren har dokumenteret værdien, arten og lødigheden, har selskabet ændret erstatningen til den dokumenterede værdi eller klagerens oprindelige krav.

Selskabet har udbetalt klagerens angivne genkøbsværdier på de smykker, som var købt i [land], og som ikke indgik i [smykkeforretning 1's] oprindelige vurdering.

Selskabet har desuden udbetalt den angivne rabat på genstande, som vi efter en nærmere gennemgang finder ikke konkret vil kunne genleveres, og selskabet har fastholdt fradrag for genleveringsrabatten, hvor der er tale om gængse varer, som kan genleveres.

Samlet har selskabet dags dato betalt yderligere erstatning på 6.920,54 kr., 1.407,71 i renter og 5.000 kr. kulant – i alt 13.328,50 kr."

Klageren har i brev af 13/3 2024 bl.a. anført:

"Svarskrift nr. 3 er også fuld af sammenblandinger og modstridende oplysninger.

Nye smykkevurderinger:

Det er beklageligt, at TRYG ikke mener at have modtaget smykkevurderingerne af marts 2023. Disse

vurderinger er bl.a. indarbejdet i JG bilag 3, som er sendt af Advokat ... til TRYG 29.09.2023.

JG bilag 3 Opdateret opgørelse, bilag til svarskrift 3, smykker tillagt ekstra dækning, medsendt.

For god ordens skyld medsendes **JG bilag 4, vurdering fra [guldsmid 3] og 12032024 3) JG bilag 5 vurdering fra [guldsmid 4].**

Det er i utallige skrivelser oplyst, at bilaget 5) Nyt billede pris fra [smykkeforretning 2] IKKE er en vurdering af den stjålne ring ID89 men en pris på en nogenlunde tilsvarende ring.

Vi bliver forvirrede, usikre og utrygge, da det for os virker som om, at TRYG slet ikke læser de kommentarer, vi har.

5) Nyt billede pris fra [smykkeforretning 2]

Jeg beklager meget, at TRYG har fået den opfattelse, at bilag 5) Nyt billede pris fra [smykkeforretning 2] af den 17. november 2021 er dækkende for både ID 79 og ID 89.

ID 79 er en alliancering fuldt besat med baugetteslebne diamanter og ikke en solitærring. Det er beklageligt, hvis TRYG blandet bilagene sammen.

Det er korrekt, at ID89 er prissat af [smykkeforretning 2] – det er ikke som TRYG skriver *en smykkevurdering af ID89*.

Det er korrekt, at *'Og af sine kommentarer af 28. december 2023 s. 4 fremgår følgende: 'ID79...'* Det er præcis disse oplysninger, vi har sendt utallige gange. Genanskaffelsesværdien på ID79 er oplyst af: [guldsmid 6], [smykkeforretning 6], ...

Der er tydeligt noteret på bilaget *'Tilsvarende ID 89 men med mindre brillant'*

Det er tidligere oplyst, at 5) Nyt billede pris fra [smykkeforretning 2] IKKE er vurdering af den stjålne ID 89 men en pris på en tilsvarende ring (dog med en mindre brillant).

På hvilken baggrund kan TRYG blive ved med at påstå, at 5) Nyt billede pris fra [smykkeforretning 2] er en vurdering af ID 89 og ikke en prissætning?

Erstatningsopgørelse, side 3:

Diverse drikkevarer Whisky f.eks. rødvin og whisky: Det er korrekt, at vi sendte et billede af kisten, hvorfra bl.a. whisky var stjålet. Æsken fra Chivas whiskyen lå i kælderen og var ikke taget op af kisten.

Det er korrekt, at vi ikke har billeder af de stjålne flasker.

Hvor ofte mener TRYG, at man som forsikringstager skal tage billeder af at sit indbo?

ID 22 [butik 1] forhandlede ikke Mont Blanck i 2021

På hvilken baggrund påstår TRYG: *'at Klageren selv valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat, der ville kunne have opnået ved genlevering.'*

Vi har på intet tidspunkt bedt om kontanterstatning. Vi har loyalt overfor vores forsikringsselskab henvendt os til de af TRYG navngivne samarbejdspartnere, som havde prissat smykkerne til genanskaffelsesværdi.

ID 24 Ray Ban Mayfair special edition: Det er korrekt, at der ikke er vedlagt kvittering – den lå i æsken.

På hvilken baggrund påstår TRYG, at *'solbrillerne var købt med salg for øje?'*

ID blandede navngivne ure samt foto af diverse ure. Jeg beklager, at jeg har angivet værdien som købspris – det er IKKE købspriser som nye ure men, ca. hvad de kunne genanskaffes til som brugte, hvis de fandtes på markedet. Vi har angivet et samlet erstatningskrav på 7.300.

På hvilken baggrund har TRYG været i stand til at *'vurdere alderen på urene?'*

På hvilken baggrund nedskriver TRYG værdien til langt under ½ pris af, hvad urene kan genanskaffes til?

ID 55

Rolex Æsker og 4 led til Oysterlænke (det er blevet bekræftet fra [smykkeforretning 5], at der var tale om 4 led).

På hvilken baggrund påstår TRYG, *'at klageren ikke har dokumenteret kravet, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne?'*

Hvor har TRYG gjort af kopi af kvittering fra [smykkeforretning 5] og kopi af kontoudtog fra [klagerens] bank?

Når man hos en autoriseret Rolex forhandler køber et Rolex ur er kasserne en del af handlen. Venligst se **Dokumentation for Rolex æsker – pris**

Oysterled: Vi har tidligere spurgt, hvilken autoriseret leverandør TRYG henviser til, hvor det er muligt at opnå 15% rabat? Vi mangler stadig svar.

På hvilken baggrund påstår TRYG: *'at Klageren selv valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat der ville kunne have opnået ved genlevering.'*

Vi har på intet tidspunkt bedt om kontanterstatning. Vi har loyalt overfor vores forsikringsselskab henvendt os til de af TRYG navngivne samarbejdspartnere som havde prissat smykkerne til genanskaffelsesværdi.

Side 10.

Vedr.: ID75

På hvilken baggrund påstår TRYG: *'at Klageren selv valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat der ville kunne have opnået ved genlevering.'*

Vi har på intet tidspunkt bedt om kontanterstatning. Vi har loyalt overfor vores forsikringsselskab henvendt os til de af TRYG navngivne samarbejdspartnere som havde prissat smykkerne til genanskaffelsesværdi.

Ingen af TRYG's samarbejdspartnere har til dags dato være i stand til at levere smykkerne i henhold til deres egne genanskaffelsesværdier.

ID77

På hvilken baggrund mener TRYG i svarskrift 3, *'at ID77 ikke var med i den oprindelige sag'*?

TRYG's samarbejdspartner har i 2021 værdisat ID77 350 kr. Så hvordan kan TRYG påstå, at ID77 ikke var en del af sagen?

På hvilken baggrund påstår TRYG: *'at Klageren selv valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat der ville kunne have opnået ved genlevering'*

Vi har på intet tidspunkt bedt om kontanterstatning. Vi har loyalt overfor vores forsikringsselskab henvendt os til de af TRYG navngivne samarbejdspartnere som havde prissat smykkerne til genanskaffelsesværdi.

Ingen af TRYG's samarbejdspartnere har til dags dato være i stand til at levere smykkerne i henhold til deres egne genanskaffelsesværdier.

Side 11:

ID 79

Det er beklageligt, hvis bilagene er blevet blandet sammen. Vi forstår ikke, at TRYG kan blande ID79 og ID89 sammen.

Det er korrekt, at ID89 er prissat af [smykkeforretning 2] – det er ikke som TRYG skriver en *'smykkevurdering af ID89.'*

Det er korrekt, at *'Og at sine kommentarer af 28. december 2023 s. 4 fremgår følgende: 'ID79...'* Det er præcis disse oplysninger, vi har sendt utallige gange. Genanskaffelsesværdien på ID79 er oplyst af: [guldsmed 6], [guldsmed 6], ...

TRYG vælger at sætte genanskaffelsesværdien iht. [antikforretning] meget lille beløb på 20.000 kr., og bemærker samtidig *'at da klager har fremsat et højt krav har selskabet erstattet ringen skønsmæssigt.'* [Antikforretning] oplyser på vores forespørgsel, at de ikke kan genlevere ID79.

Skal vi som forsikringstagere opfatte TRYG's erstatningspolitik sådan, at TRYG blot vælger den samarbejdspartner, som erstatter til laveste sum og ikke den reelle genanskaffelsesværdi?

ID87 Georg Jensen årsvedhæng. TRYG oplyser *'Klageren har fremlagt foto af ringen'*.

Det er meget beklageligt, hvis det af foto ikke fremgår tydeligt, at der er tale om et vedhæng og ikke en ring. **Bilag Georg Jensen årsvedhæng og svensk sølvring**

På hvilken baggrund påstår TRYG: *'at Klageren selv valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor*

selskabet er berettiget til at fratrække den rabat der ville kunne have opnået ved genlevering.'

Vi har på intet tidspunkt bedt om kontanterstatning. Vi har loyalt overfor vores forsikringsselskab henvendt os til de af TRYG navngivne samarbejdspartnere som havde prissat smykkerne til genanskaffelsesværdi.

Ingen af TRYG's samarbejdspartnere har til dags dato være i stand til at levere smykkerne i henhold til deres egne genanskaffelsesværdier.

ID92 Det undrer os, at TRYG i svarskrift nr. 3 mener, at *'ID92 ikke var en del af den oprindelige Ankenævns sag'*. Idet TRYG den 26. november 2021 opgjorde genanskaffelsesværdien til 350 kr.'

På hvilken baggrund påstår TRYG: *'at Klageren selv valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat der ville kunne have opnået ved genlevering.'*

Vi har på intet tidspunkt bedt om kontanterstatning. Vi har loyalt overfor vores forsikringsselskab henvendt os til de af TRYG navngivne samarbejdspartnere som havde prissat smykkerne til genanskaffelsesværdi.

Ingen af TRYG's samarbejdspartnere har til dags dato være i stand til at levere smykkerne i henhold til deres egne genanskaffelsesværdier.

ID94, ID96, ID97, ID98. På hvilken baggrund påstår TRYG: *'at Klageren selv valgte udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække den rabat der ville kunne have opnået ved genlevering.'*

Vi har på intet tidspunkt bedt om kontanterstatning. Vi har loyalt overfor vores forsikringsselskab henvendt os til de af TRYG navngivne samarbejdspartnere som havde prissat smykkerne til genanskaffelsesværdi.

Ingen af TRYG's samarbejdspartnere har til dags dato være i stand til at levere smykkerne i henhold til deres egne genanskaffelsesværdier.

Generelle bemærkninger til TRYG's svarskrift nr.3 Nye vurderinger fra [guldsmed 3] og [guldsmed 4].

TRYG meddeler igen, at der ikke modtaget information eller dokumentation for de nye vurderinger, der er foretaget. Genanskaffelsespriserne er bl.a. indarbejdet i bilag 3 fra Advokat ... til TRYG den 29. september 2023.

Det er meget beklageligt, at TRYG ikke kan finde disse dokumenter. Bilagene er vedhæftet denne skrivelse.

Vi har igennem sagens forløb henvendt os til de af TRYG navngivne samarbejdspartnere. Ingen af TRYG's samarbejdspartnere kunne eller kan levere tilsvarende smykker til de af TRYG oplyste vurderinger.

Bilag fra [smykkeforretning 2] 17. november 2021:

Ankenævnet for Forsikring

73.

100630

TRYG henviser igen til at bilaget fra [smykkeforretning 2] dateret den 17/11-2021 ikke er en 'vurdering af ID 89'. Det har TRYG ret i.

Som meddelt utallige gange incl. i mail fra Advokat ... til TRYG, 'er bilaget en pris på en tilsvarende ring som ID 89' dog med en 0,05 ct. mindre brillant.

[smykkeforretning 2] kan ikke og kunne ikke i 2021 levere en tilsvarende ring som ID 89 til 12.100 kr.

[Smykkeforretning 1]

[Smykkeforretning 1] har fastsat genleveringspriser på en del smykker. Ved personlig henvendelse til [Smykkeforretning 1] er det meddelt at ingen af smykkerne kunne eller kan leveres til de oplyste genleveringspriser.

Scalepoint:

I Scalepoint systemet er det heller ikke muligt at finde tilsvarende smykker til de oplyste priser. Se bilag **Priseksempler fra Scalepoint**

Eksempler på store differencer på genanskaffelsespriser:

ID	Genanskaffelsespriser					
	TRYG / Prince Jewellery	TRYG / Osted antik	Fame Guld	Plaza, Lyngby	Castens Enchanted Jewellery.	Halberstadt, Gode Ven, Müllers Guldsmide
79*		20.000	32.000			41.000/50.000
83	2.000		10.150			
85	8.350		18.900			
86	4.200		10.700			
88	3.000		8.350			
89**	12.500		16.900	34.995	39.500	
90	17.500		38.300			
91	10.500		16.700		22.000	
93	6.900		11.350			

* ID 79 Er vurderet af forskellige guldsmede i både ind- og udland. [antikforretning] kan ikke genlevere.

**ID89 Nyt billede pris fra [smykkeforretning 2], [smykkeforretning 2] kan ikke genlevere.

JG bilag 4, vurdering fra [guldsmed 3]

JG bilag 5 vurdering fra [guldsmed 4]

På den oprindelige erstatningsopgørelse for smykker fra november 2021 var erstatningssummen for smykker på 108.717 kr.

Der er gennem de sidste 2 år korrigeret og rettet fejlagtige erstatninger. Smykkerne erstattes nu med 128.921, hvilket ikke er tilfredsstillende.

Med de opdaterede genanskaffelsessværdier, fra guldsmede i udlandet og Danmark, som kan levere, er den samlede genanskaffelsessum på smykker mellem 225.500 kr. og 253.000 kr.

Jeg har konstateret, at ingen af de stjålne smykker har kunnet eller kan leveres af TRYG's samarbejdspartnere eller genkøbes via Scalepoint til de af TRYG vurderede genanskaffelsespriser. Se medsendte **Bilag Scalepoint priser**, som er eksempler fra Scalepoint.

Samlet dækning af pels:

Vi har fået stjålet pelse til i købspriser ca. 135.000 kr. TRYG erstatter disse pelse med ca. 63.000 kr.

Da pelse ikke bruges hele året og ikke slides på samme måde som almindeligt overtøj, er nedskrivningen på over 50 % ikke tilfredsstillende. I ankenævnet ligger flere sager, hvor pelse ikke er nedskrevet med over 50 %

Se bl.a.:

Kendelser på området:

AK 79006 - Klager over størrelsen af erstatningen for stjålet pels. Klager havde i 2005 købt pelsen til 27.000 kr. Efter tyveriet af pelsen havde selskabet erstattet pelsen med 17.825 kr. Klager var utilfreds med erstatningens størrelse, da hun havde undersøgt en nypris på 35.000 kr. for en pels i samme stand. Nævnet fandt, at klager ved sine oplysninger om købstidspunkt, købssted og foto i tilstrækkelig grad havde bevist at være i besiddelse af den nævnte pels. Nævnet fandt, at selskabet skulle erstatte pelsen med 28.000 kr., idet klager efter nævnets opfattelse måtte tåle en afskrivning på 20 %. Selskabet skulle derfor udbetale yderligere 13.000 kr. til klager. Klager delvis medhold.

AK 81955 - Klager over størrelsen af erstatningen for en minkpels. Selskabet har tilbudt 25.000 kr., men hun kræver 51.896 kr. Pelsen er ca. 7 år gammel og havde en værdi på ca. 70.000 kr. Selskabets taksator har opgjort genanskaffelsesprisen til ca. 100.000 kr. Henset til pelsens alder finder nævnet, at klageren må tåle et fradrag på 30 %. Erstatningen udgør herefter 70.000 kr., idet der ikke herudover kan foretages fradrag for rabat. Klager medhold

Ingen af mine pelse var så gamle på tyveritidspunktet. En nedskrivning af værdien på mine pelse med over 50 % er ikke tilfredsstillende.

Diverse:

Vort oprindelige krav var på ca. 70.000 kr. Der var visse afskrivningsregler vi ikke var bekendt med, derfor er vort samlede krav reduceret til ca. 56.000 kr.

Særligt:

Blandede ure: Genkøbsværdien er sat til 7.300 kr

TRYG erstatter 7-8 ure med 3.000 kr. det er ikke tilfredsstillende

Badeprodukter Nykøbsprisen er ca. 10.350 kr.

TRYG erstatter med 5.000 kr. det er ikke tilfredsstillende

Bade/plejeprodukter:

På hvilken baggrund kan TRYG påstå, at alle mine forholdsvis nye plejeprodukter var ½ brugte og reducerer erstatningssummen til 5.000 kr.?

Det er ikke tilfredsstillende. Jeg tilbød taksator de efterladte æsker, hvorpå der var både priser og byttemærker med dato. Dem ville taksator ikke modtage.

Det er korrekt, at en badeolie var ½ fyldt.

For at synliggøre, at når man har så mange produkter kan man ikke nå at bruge så store mængder parfume og cremer under 1 år, har jeg taget billeder af tilsvarende produkter indkøbt i perioden september – december 2021, **Eksempler på forbrug af Chanelprodukter.**

I øvrigt mangler vi stadig svar på mange spørgsmål fra tidligere skrivelser. Særligt mangler vi svar på, hvor TRYG opbevarer bilagene på vores stjålne effekter, da vi gang på gang kan konstatere, at TRYG efterlyser dokumentation, som vi har fremsendt flere gange.

Vi bliver som forsikringstagere temmelig forvirrede og føler os meget utrygge. I den ene svarskrivelse mener TRYG, at en del ID'ere ikke var med i den oprindelige sag.

I det næste svarskrift mener TRYG, at det er nogle andre ID'ere, som TRYG mener ikke var med i den oprindelige sag for så i svarskrift nr. 3 at oplyse, at helt andre ID'ere ikke var med i den oprindelige sag.

I Svarskrift skriver TRYG ved flere forskellige ID'er at de ikke indgik i den oprindelige sag – dette til trods for, TRYG på side 3 skriver: *'Selskabet bemærker at samtlige poster indgik i den oprindelige erstatningsopgørelse, som er fremlagt i AK98786 og indgår i indeværende sag bilag 9-100630'*

Hvad mener TRYG? Indgår bilag ID12, ID77, ID81, ID92, ID96 i den oprindelige sag eller indgår bilagene IKKE i den oprindelige sag?

Til trods for, at TRYG har sendt vurderinger af de pågældende smykker, og at alle enheder er beskrevet i erstatningsoversigten fra september 2021, som har været redigeret af TRYG.

...

Vi har korrigeret vort erstatningskrav på en række punkter. Bl.a. har vi accepteret, at TRYG ikke kan erstatte ID7 Hermes tasken til 35.000 kr men kun med 3.000 kr. da vi ikke kunne fremskaffe tilstrækkelig dokumentation.

Vi har korrigeret erstatningen for diverse indbo fra ca. 70.000 kr. til ca. 55.000 kr. bl.a. på vin, spiritus og regler for nedskrivning af briller.

Vi holder dog fast i, at vi endnu ikke har modtaget rimelig erstatning, som dækker vores tab.

Særskilt vedr. smykker fremgår tillæggene af **JG bilag 3 Opdateret opgørelse, bilag til svarskrift 3, smykker tillagt ekstra dækning."**

Selskabet har i meddelelse af 16/4 2024 bl.a. anført:

"Selskabet bemærker, at klagerens bilag '12032024 3) JG bilag 5 vurdering fra [guldsmed 4] ikke tidligere er indgået i sagen. Hverken i indeværende sag eller i AK98786. Da dette bilag ifølge ordlyden er indhentet i marts 2023 og derfor lang tid efter skadesdatoen finder selskabet, at det ikke kan tillægges nogen bevismæssig værdi."

Ankenævnet for Forsikring

76.

100630

Klageren har i brev af 5/5 2024 bl.a. anført:

"Vurderingen fra [guldsmid 4] indgik i oversigten over stjålne smykker. Sendt til TRYG den 25.04.2023, sendt via mail den 29.09.2023 og indgår i bilag 3 i mailen fra Advokat ... og er uploadet i sagen af den 12.03.2024. For god ordens skyld vedhæftes mail af den 29.09.2023 sammen med BILAG 3 side 2, hvor prisfastsættelsen fra både [guldsmid 3] og [guldsmid 4] indgår i særskilte kolonner."

Sekretariatet har modtaget klagerens breve af 20/5 2024 og 31/7 2024. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagsnummer 98786 og nærværende sag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets erstatningsopgørelse af 15/11 2021 fremgår bl.a.:

"

ID	Beskrivelse	Krav	Vurdering	Afskrivn.	Kontant erstatning	Gavekort
4	Samlet erstatning for pelse - Afventer vurdering inden erstatningen kan fastsættes. 1)		0,00		0,00	
5	Punkt 7 - Bordoux/rød Hermes Birkin 35 speciallæder ruskindstaske, brugt, arvet fra min [redacted] special Edition. Foto		3.000,00		3.000,00	

Ankenævnet for Forsikring

77.

100630

	modtaget (tasken ses kun lidt). ²⁾				
6	Samlet erstatning - øvrige effekter. Faneblad "mar" Se fremsendte opgørelse på mail den 15.11.2021 ¹⁾		35.122,65		35.122,65
7	Samlet erstatning for sølvtøj. Der kan f.eks. via [redacted] opnås en rabat på 15% via Scalepoint. ²⁾		15.000,00		15.000,00
8	Samlet erstatning for smykker. Se fremsendte opgørelse med kommentarer på mail den 15.11.2021 ¹⁾		108.297,90		108.297,90
			Subtotal:	161.420,55	
			Selvrisko:	0,00	
			Total kontant erstatning:	161.420,55	

Af selskabets erstatningsopgørelse af 31/10 2022 fremgår bl.a.:

Genstandsbeskrivelse	Pris	Afskrivning	Opgørelse
Samlet erstatning for pelse - Afventer vurdering inden erstatningen kan fastsættes. ¹⁾	kr. 43.400,00		kr. 43.400,00
Punkt 7 - Bordoux/rød Hermes Birkin 35 speciallæder ruskindstaske, brugt, arvet fra min mor. special Edition. Foto modtaget (tasken ses kun lidt). ²⁾	kr. 3.000,00		kr. 3.000,00
Samlet erstatning - øvrige effekter. Faneblad "mar" Se fremsendte opgørelse på mail den 15.11.2021 ¹⁾	kr. 39.081,90		kr. 39.081,90
Samlet erstatning for smykker. Se fremsendte opgørelse med kommentarer på mail den 15.11.2021 ¹⁾	kr. 108.717,20		kr. 108.717,20
Yderligere erstatning jf. [redacted] opgørelse af 28. april 2022 - Pengene er ikke gået, så ny renteberegning laves 31.10.2022 ¹⁾	kr. 0,00		kr. 0,00
Yderligere erstatning jf. mail fra [redacted] opgørelse 31.10.2022 inkl. renter 15.655 kr.	kr. 15.655,00		kr. 15.655,00
Samlet erstatning for sølvtøj. Der kan f.eks. via [redacted] opnås en rabat på 15% via Scalepoint. ²⁾	kr. 19.996,25		kr. 19.996,25
¹⁾ Anslået værdi		Selvrisko	kr. -0,00
²⁾ Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation		Total beløb	kr. 229.850,35

"

Af selskabets e-mail af 28/4 2022 fremgår bl.a.:

"Smykker

ID 76 – 4 stk. garderringe

Vi har tidligere opgjort nyprisen for disse ringe skønsmæssigt til 4.000 kr. på grund af manglende dokumentation. Af denne erstatning er så blevet fratrukket 30 % i genleveringsrabat.

Efter en fornyet gennemgang af sagen medgiver vi, at vi ikke har været berettiget til at fratrække genleveringsrabatten, da der er tale om en skønsmæssig erstatning.

Vi vil derfor udbetale yderligere 1.200 kr. for disse ringe med tillæg af renter fra den 21. september 2021 – som er 14 dage fra vi modtog oplysningerne, som vi udbetalte på baggrund af – i alt 1.255,75 kr.

ID 85 - Guldarmbånd, efterligning af en halskæde som findes på et billede af kleopatra. 19 cm, 2,5 cm bred, 14 karat.

Erstatningen er opgjort ud fra den nypris på 11.000 kr., som din klient selv har oplyst. Derfra er fratrukket genleveringsrabat fra guldsmede i udlandet, hvorfor erstatningen er landet på 8.250 kr. Det pågældende smykke har vi også fået vurderet hos [smykkeforretning 1], som vurderer værdien til 8.350 kr. i udlandet.

På den baggrund er vi i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 8.350 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 100 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [smykkeforretning 1].

Vi udbetaler derfor yderligere 103,75 kr. for smykke ID 85.

Såfremt din klient kan dokumentere, at hun har genskaffet smykket i udlandet, så erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

Vurderingen fra [smykkeforretning 1] vedhæftes denne mail.

ID 86: Guldring 14 kt. 2 farver, Den yderste ring kan dreje rundt. Vægt 12 gram. Str 54

Erstatningen er opgjort ud fra den nypris på 4.500 kr., som din klient selv har oplyst. Derfra er fratrukket genleveringsrabat fra guldsmede i udlandet, hvorfor erstatningen er landet på 3.375 kr.

Det pågældende smykke har vi også fået vurderet hos [smykkeforretning 1], som vurderer værdien til 4.200 kr. i udlandet.

På den baggrund er vi i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 4.200 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 825 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [smykkeforretning 1].

Vi udbetaler derfor yderligere 856,75 kr. for smykke ID 86.

Såfremt din klient kan dokumentere, at hun har genskaffet smykket i udlandet, så erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

Vurderingen fra [smykkeforretning 1] vedhæftes denne mail.

ID 88: Guldring 14 kt. 3 farvet.

Erstatningen er opgjort ud fra den nypris på 3.000 kr., som din klient selv har oplyst. Derfra er fratrasket genleveringsrabat fra guldsmede i udlandet, hvorfor erstatningen er landet på 2.250 kr.

Det pågældende smykke har vi også fået vurderet hos [smykkeforretning 1], som vurderer værdien til 2.750 kr. i udlandet.

På den baggrund er vi i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 2.750 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 500 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [smykkeforretning 1].

Vi udbetaler derfor yderligere 519,25 kr. for smykke ID 88.

Såfremt din klient kan dokumentere, at hun har genskaffet smykket i udlandet, så erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

Vurderingen fra [smykkeforretning 1] vedhæftes denne mail.

ID 89: Guldring med Brillant 0,55 ct . Ringen er fremstillet af guld/gammelt guld fra ældre smykker + en ringskinne købt hos ...

Erstatningen er opgjort i henhold til din klients egen angivelse af ringes værdi med fratræk af genleveringsrabat.

Idet ringen er uden særlige kendetegn eller lignende, så er det overvejende sandsynligt, at ringen eller en tilsvarende ring kan genleveres igennem en af guldsmedene tilknyttet ScalePoint. Derfor fastholder vi vores opgørelse af denne ring.

ID 90: Hvidguldsring 14 kt brillant 0,90 ct.

Erstatningen er opgjort ud fra den nypris på 17.500 kr., som din klient selv har oplyst. Derfra er fratrasket genleveringsrabat fra guldsmede i udlandet, hvorfor erstatningen er landet på 13.125 kr.

Det pågældende smykke har vi også fået vurderet hos [smykkeforretning 1], som vurderer værdien til 17.500 kr. i udlandet.

På den baggrund er vi i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 17.500 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 4.375 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [smykkeforretning 1].

Vi udbetaler derfor yderligere 4543,75 kr. for smykke ID 90.

Ankenævnet for Forsikring

80.

100630

Såfremt din klient kan dokumentere, at hun har genskaffet smykket i udlandet, så erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

Vurderingen fra [smykkeforretning 1] vedhæftes denne mail.

ID 91: Rødguldsring 18 kt. Med smaragd slebet diamant top wesselton/VVs1 0,33 ct i hvidguld-fatning.

Erstatning for denne ring er baseret på vurderingsprisen fra [smykkeforretning 1] på 10.500 kr. med fradrag for genleveringsrabat.

Vi er i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 10.500 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 2.625 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [smykkeforretning 1].

Vi udbetaler derfor yderligere 2726,25 kr. for smykke ID 90.

Såfremt din klient kan dokumentere, at hun har genskaffet smykket i udlandet, så erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

Vurderingen fra [smykkeforretning 1] vedhæftes denne mail.

Pkt. 93: Kongekæde 14 kt 42 cm.

Erstatning for kongekæden er baseret på vurderingsprisen fra [smykkeforretning 1] på 6.900 kr. med fradrag for genleveringsrabat.

Vi er i henhold til vores forsikringsbetingelsers punkt 6, vedrørende smykker købt i udlandet, indstillede på at erstatte smykket med købsprisen i udlandet i overensstemmelse med vurderingsprisen på 6.900 kr., hvilket medfører en udbetaling på yderligere 1.725 kr. + renter fra den 28. oktober 2021, hvilket var 14 dage efter, at vi modtog vurderingen fra [smykkeforretning 1].

Vi udbetaler derfor yderligere 1.791,50 kr. for smykke ID 90.

Såfremt din klient kan dokumentere, at hun har genskaffet smykket i udlandet, så erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

Vurderingen fra [smykkeforretning 1] vedhæftes denne mail.

Øvrige smykker

For så vidt angår det øvrige smykker fastholder vi, at opgørelsen for disse er sket i overensstemmelse med vores forsikringsbetingelser.

Pelse

Vi har til brug for opgørelsen af din klients pelse haft oplysningerne til vurdering hos ...

Erstatningen for pelsene er således opgjort som dagsværdi med udgangspunkt i en vurdering fra en sagkyndig, hvorfor opgørelsen for pelsene efter vores vurdering er korrekt.

Ankenævnet for Forsikring

81.

100630

Vi er dog blevet opmærksom på, at tre af pelsene – ID 1, 2 og 6 – er opgjort ud fra priser hos [auktionsside].

Derfor tillægger vi salæret på 22,5 % fra [auktionsside] samt hammerslagsgebyret på 95 kr. til erstatningen for disse tre pelse. Det betyder, at vi udbetaler yderligere:

ID 1: Vurdering 6.000 kr.

Salær 1.350 kr. + gebyr 95 kr. = 1.445 kr. + renter fra den 6. december 2021, som er 14 dage efter, vi modtog brugtprisen på pelsen fra ... = 1.489 kr.

ID 2: Vurdering 3.500 kr.

Salær 787,5 kr. + gebyr 95 kr. = 882,5 kr. + renter fra den 1. december 2021, som er 14 dage efter, vi modtog brugtprisen på pelsen fra ... = 909,75 kr.

ID 6: Vurdering 3.500 kr.

Salær 787,5 kr. + gebyr 95 kr. = 882,5 kr. + renter fra den 1. december 2021, som er 14 dage efter, vi modtog brugtprisen på pelsen fra ... = 909,75 kr.

Vedhæftet denne mail finder du mailen fra ..., som henviser til den pågældende vurdering med håndskrift, selve vurderingen og den efterfølgende vurdering af dagsværdien for pelsen med ID 1.

På baggrund af ovenstående udbetaler vi således i alt 15.105,5 kr. i yderligere erstatning inklusiv renter som angivet. Beløbet stilles til rådighed for din klient via ScalePoint."

Af e-mailkorrespondance af 15/10 2021 og 12/10 2021 mellem antikforretning og taksatoren fremgår bl.a.:

"[Antikforretning] Så har vi kigget på tilsendte.

Jeg har lavet en skønsmæssig vurdering, da det kommer an på kvalitet af ringskiven og arbejdet af ringene som vi ikke har kunne se ud fra tilsendte.

1 guldring 14 kt m/ 6 brillanter 0,05 ct w/vvs, str 54 dagsværdi på 8.000.

Alliancering 14 kt med 9 brillanter TW/VS dagsværdi på 12.500 kr.

...

[Taksator] Kan du hjælpe med at sætte en værdi på de 2 arvede guldring?

Vi har ikke andet end vedlagte – så giv en skønnet vurdering.

Pkt. 78 – foto vedlagt

1 guldring 14 kt m/ 6 brillanter 0,05 ct w/vvs, str 54. Købt hos [guldsmed 2] eller Guldsmed i [vej og by]

Pkt. 84 – foto vedlagt

Alliancering 14 kt med 9 brillanter TW/VS købt hos [guldsmed 2]. 4,5 gr."

Af e-mailkorrespondance af 14/10 2021 fra smykkeforretning 1 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

82.

100630

"Hermed sender jeg en vurdering af smykkerne. Hvis du har yderligere spørgsmål, så er du velkommen til at kontakte mig. Vi kan godt genlevere smykkerne såfremt i giver os opgaven. Svarer er i farve.

Pkt. 85: Guldarmbånd, efterligning af en halskæde som findes på et billede af kleopatra. 19 cm, 2,5 cm bred, 14 karat.

Guldarmbånd i 14 kt. Tilsvarende armbånd kan veje cirka 25 g og kan skaffes fra 8350 kr i udlandet.

Pkt. 86: Guldring 14 kt. 2 farver, Den yderste ring kan dreje rundt. Vægt 12 gram. Str 54

Guldring i 2 farver. Ring der vejer 12 gm i 14 kt kan skaffes fra 4200 kr i udlandet.

Pkt. 88: Guldring 14 kt. 3 farvet.

Guldring i 3 farver 14 kt. Tilsvarende ring kan skaffes fra 2750 kr. i udlandet.

Pkt. 89: Guldring med Brillant 0,55 ct .

Ringen er fremstillet af guld/gammelt guld fra ældre smykker + en ringskinne købt hos [guldsmed 6]

Guldring med diamant 0,55 ct W/vvs. Tilsvarende ring vurderes til 12500 kr i udlandet.

Pkt. 90: Hvidguldsring 14 kt brillant 0,90 ct.

Hvidgulds ring i 14 kt med en diamant 0,90 ct W/vvs. Kan skaffes fra 17500 kr i udlandet.

Pkt. 91: Rødguldsring 18 kt. Med smaragd slebet diamant top wesselton/VVs1 0,33 ct i hvidguldsfatning.

Rødgulds ring i 2 farver med 0,33 ct W/vvs1. kan skaffes fra 10500 kr i udlandet.

Pkt. 93: Kongekæde 14 kt 42 cm.

Kæden er hul og kan veje cirka 20-24 g og kan skaffes fra 6900 kr. i udlandet."

Af vurdering af 21/3 2023 fra guldsmed 3 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

83.

100630

PRODUCTS		21.03.2023
ID	K	PRICE
75 T	14 K	8,350 DKK
76 T	14K	9,900 DKK
78 T	14K	7,800 DKK
79DK	14K	32,100 DKK
83 T	14K	10,150 DKK
85 T	14K	18,900 DKK
86 T	14K	10,700 DKK
88T	14K	8,350 DKK
89T DK	18K	16,900 DKK
90T	18K	38,300 DKK
91T	18K	16,700 DKK
93T	14K	11,350 DKK
94T	14K	5,700 DKK
96T	14K	4,800 DKK
97T	14K	4,000 DKK
98T	18K	3,050 DKK
TOTAL PRICE		207,050 DKK

"

Af e-mail af 15/3 2023 fra guldsmed 4 fremgår bl.a.:

"Så har jeg vurderet efter bedste evne.

Udgangspunktet for ringene har været den pris jeg ville tage, hvis du bad mig om at bygge noget tilsvarende. Her er der tale om sjus, idet jeg jo ikke har de præcise mål. Men om noget, er priserne LAVT sat ...

Som sagt vil jeg MEGET gerne have kontakt til den diamantleverandør, der kan sælge mig diamanter til DEN pris!

...

Ankenævnet for Forsikring

84.

100630

ID 89		
		Stenen blev købt i 2000 Brilliant 0,55 ct brilliant w/vvs Ringskinnen er fra [redacted] [redacted] 2015). Der blev solgt 3,98 gr 14 kt fra oprindelige ring + 2 vielsesringe ca 30 gr har billeder af dem.
Denne ringskinne er fra [redacted] [redacted] den blev købt for 2 store vielsesringe og den oprindelige ring. [redacted] kan ikke give en pris på ringskinnen da den ikke længere er i deres sortiment	Dette er den oprindelige ring og den er fra – da jeg blev 40 i 2000 14. kt og 18 kt. Rød/hvidguld Jeg har ikke noget bedre billede af stenen – men kvitteringen.	

Vurderet af Tryg til

8.750 for ringen

...

Skulle jeg bygge en ny ring magen til denne, ville den stå i cirka 9.500 kr, muligvis mere, hvis den var meget kraftig.

Diamanten alene ville stå i omtrent 30.000 kr (jeg tænker, Tryg glemte et nul?) = 39.500 i alt.

...

ID 91



Rødguldsring 18 kt m/ smaragd slebet diamant top wesselton / vvs1 0,33 ct i hviduldsfatning.
Jeg har kvitteringen derfor kender jeg kvaliteten. Ringen er købt i december 1996.

Vurderet af Tryg til 7.875

...

Diamanten alene ville stå i omkring 11.000 kr.

Skulle jeg bygge en tilsvarende ring, ville denne stå i ca. 10.000 kr. = 22.000 i alt."

Af e-mail af 28/12 2023 fra smykkeforretning 5 fremgår bl.a.:

"Når man køber et nyt Rolex ur, ved autoriseret forhandler, følger der æske og certifikat med, ja.
Et led koster 550,- kr. pr/stk."

Nævnet har i sagsnummer 98786 fået forelagt certifikat af 10/9 1992 på "Chain" 585 karat, gold og 11.84 gram (ID 75), certifikat af 27/5 2006 på "Bileklik kral model" (ID 85) 14 karat på 5.800

Ankenævnet for Forsikring

85.

100630

kr., certifikat af 15/5 1996 for "ring" (ID 88), 16,60 gram, og 14 karat, udateret certifikat for "brilliant" 16 karat og 3.98 gram, håndskrevet udateret notemed teksten "0,33 wvs. ... 750/18 k gold 13.800 kr." (ID 91), udsnit fra kontoudtog på udenlandsk transaktion af 28/9 2017 på 28.425,74 kr. sammen med fotografi af ægtheds certifikat fra guldsmed 3 og et certifikat eller faktura af 28/9 2017 fra guldsmed på "Diamond ring", 14 karat (ID 91), ægtheds certifikat af 15/5 1996 på et smykke (ID 93) på 14 karat guld med en sten til 3.500 kr., ægtheds certifikat uden kundenavn eller serienummer med angivelse af 14 karat guld og pris på 200 euro (ID 94), ægtheds certifikat af 15/5 1996 på "necklace" i 14 karat guld og 5,40 gram (ID 96), ægtheds certifikat af 9/7 1998 med angivelse af 14 karat guld og 5,85 gram på 4400 kr. (ID 97), ægtheds certifikat af 14/5 1999 med angivelse af 14 karat guld og 320 gram på 300 kr. (ID 98), Louis Vuitton faktura af 28/4 2017 på 4.500 kr. (ID 17), Louis Vuitton faktura af 16/2 2008 på "zippy wallet" på 480 kr. (ID 21), Loubutin faktura af 1/5 2015 på uidentificerbar genstand på 461 pund (ID 16), faktura af 15/1 2016 på "Mink zipper jacket" (ID 3) på 24.000 kr., faktura af 31/10 2015 på "plukket mink short jacket silver grey" (ID 4) på 24.000 kr., faktura af 5/12 2015 på "lys mahogni minkswinger" (ID 3) på 39.900 kr., faktura af 22/9 2016 på "sheared mink light brown" (ID 6) på 8.500 kr., fotografier af guldkæder, ringe og ure, fotografi af klageren med fingerringe og armbånd, af klageren med halskæder, fotografier af kæder/armbånd og fingerringe, fotografi af klageren med pels og af pelse, fotografier af Loubutin-sko, fotografi af Louise Vuitton-kvittering på "eyeline" på 4.500 kr., fotografi af sko med sølvglimmer, af kuffert, af åbent toiletskab med indhold, af parfumer og kosmetik/creme, af håndled med ure, af fingerringe, af bælte, af seikour, af en kasse med flasker set ovenfra, og af 5 flasker vin.

Nævnet har i genoptagelsessagen fået forelagt håndskrevet seddel af 17/11 2021 med stempel fra smykkeforretning 2 på "ring med 0,50 ct diamant" og prisangivelse "34.995 kr.", kvittering fra guldsmed 2 på "1 diamant 0,05 ct" (dato og beløb kan ikke aflæses), kvittering fra guldsmed 2 af 21/12 1991 på "1 rødguldsalliancering med 1 brilliant CA 0015 0,05ct" på 2.675 kr., kvittering af 16/1 1998 på "2 brillianter isat" på 750 kr., og kvittering af 20/12 1999 på "(ikke læsbar) 0,05 ct ... 2350,-".

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/8 2021, at han og ægtefællen ved et indbrud den 5/8 2021 havde fået stjålet pelse, smykker, sko og personlige ejendele. Klageren opgjorde sit krav til ca. 400.000 kr. Selskabet udbetalte erstatning på 229.851,45 kr., hvoraf noget af erstatningen var fastsat skønsmæssigt, og nogle af erstatningsposterne var fratrasket genleveringsrabatter. Sagen er tidligere blevet behandlet under sagsnummer 98786, hvor nævnet udtalte, at selskabet skulle udbetale yderligere erstatning på skønsmæssigt 20.000 kr. for pelse (ID3, ID4 og ID5).

Klageren har i genoptagelsesanmodning af 24/10 2023 anført, at "Trygs oplysninger i sagen er mangelfulde og ... er [ikke] korrekte. Og derfor mener jeg, at der er oplysninger, som Ankenævnet ikke har kunnet medtage i kendelsen, da det er Tryg, der har fremsendt materialet til Ankestyrelsen ... Det fremgår bl.a. i kendelsen, at jeg har fået stjålet 7 smykker, som er fra udlandet. Det er ikke korrekt. Det fremgår også, at Tryg oplyser, at der mangler dokumentation primært på smykker. Det er ikke korrekt. ... Når man ser på Trygs noget lemfældige værdiansættelse af smykker og pelse, føler vi os temmelig utrygge ved den samlede værdi- og erstatningsmæssige vurdering Tryg har foretaget.".

Sagen blev genoptaget. Selskabet har under genoptagelsessagen for nævnet udbetalt yderligere erstatning på 13.328,50 kr. inkl. renter, herunder eftergivet genleveringsrabatter ved ID 84, ID 98, ID 97, ID 96, ID 94, ID 80 og ID 75. Selskabet har også betalt 5.000 kr. pr. kulance for at få sagen afsluttet.

Selskabet har i genoptagelsessagen overordnet anført, at klageren ikke har fremlagt nye oplysninger til sagen, der kan medføre genoptagelse af de genstande, der fremgår direkte af den tidligere klagesag. Selskabet har anført, at det er uklart, hvilke konkrete smykker klageren urtherover er utilfreds med erstatningen for. Selskabet har anført, at klageren ikke ses at have fremlagt yderligere dokumentation og har for så vidt angår yderligere krav ikke bidraget med noget nyt til sagen. Selskabet har anført, at "klageren har ikke nærmere specificeret, hvad der

Ankenævnet for Forsikring

87.

100630

skulle mangle i sagen, og det er selskabets opfattelse, at al den modtagne dokumentation indgik i den oprindelige sag".

Klageren har i genoptagelsessagen den 21/11 2023 anført, at "vi har flere gange gjort Tryg opmærksom på, at vi var utrygge ved Trygs håndtering af vores sag, se Bilag H, hvori der bl.a. henvises til mail til en anden forsikringstager". Klageren har i genoptagelsessagen den 28/12 2023 anført, at "vi føler os utrygge når TRYG bliver ved med at henvise til andre emner, TRYG ikke mener indgik i den oprindelige sag til trods for, at TRYG tidligere har kommenteret på de pågældende ID og ydet erstatning". Klageren har i genoptagelsessagen den 13/3 2024 anført, at selskabets "svarskrift nr. 3 er også fuld af sammenblandinger og modstridende oplysninger ... Vi bliver forvirrede, usikre og utrygge, da det for os virker som om, at TRYG slet ikke læser de kommentarer, vi har. ... Vi bliver som forsikringstagere temmelig forvirrede og føler os meget utrygge. I den ene svarskrivelse mener TRYG, at en del ID'ere ikke var med i den oprindelige sag. I det næste svarskrift mener TRYG, at det er nogle andre ID'ere, som TRYG mener ikke var med i den oprindelige sag for så i svarskrift nr. 3 at oplyse, at helt andre ID'ere ikke var med i den oprindelige sag".

Klageren har i genoptagelsessagen vedrørende pelse anført, at "jeg er uforstående overfor nedskrivningen af mine pelse. Jeg er klar over, at der er tillagt kr. 20.000 i erstatning. Dvs. jeg har fået erstattet kr. 43.000+20.000 i alt kr. 63.000 for ca. 10 pelse hvoraf den samlede værdi var langt højere" og "en pels forringes ikke til 1/3 del af købsprisen på 3-5 år. Originale kvitteringer er udleveret til TRYG 20. september 2021".

Selskabet har i genoptagelsessagen anført, at pelsene blev behandlet i den oprindelige klagesag, og at klageren ikke er kommet med noget nyt.

Klageren har i genoptagelsessagen anført, at en række smykker (ID 77, ID 82, ID 87, ID 92) ikke er erstattet korrekt, idet smykkerne er fratrasket genleveringsrabat til trods for, at selskabets samarbejdspartnere ikke kan levere tilsvarende smykker til de opgivne vurderinger. Klageren

Ankenævnet for Forsikring

88.

100630

har anført, at han på intet tidspunkt har bedt om kontanterstatning i stedet for genlevering. Klageren har anført, at ingen af TRYG's samarbejdspartnere er i stand til at levere smykkerne i henhold til deres egne genanskaffelsesværdier. Ved personlig henvendelse til smykkeforretning 1 er det meddelt, at ingen af smykkerne kunne eller kan leveres til de oplyste genleveringspriser. I Scalepoint systemet er det heller ikke muligt at finde tilsvarende smykker til de oplyste priser.

Klageren har i genoptagelsessagen for så vidt angår smykkerne ID 78 og ID 79 fremlagt en håndskrevet seddel dateret den 17/11 2021 med stempel fra smykkeforretning 2 på "ring med 0,50 ct diamant" og prisangivelse "34.995 kr." Klageren har anført, at sedlen er et priseksempel på, at en sammenlignelig ring med en mindre brillant er vurderet til 34.995 kr.

Klageren har i genoptagelsessagen anført, at ID 78 har en værdi på omkring 30-33.000 efter fratræk af genleveringsrabat. Klageren har anført, at ingen af selskabets samarbejdspartnere kan levere en tilsvarende ring til 8.000 kr.

Klageren har i genoptagelsessagen fremlagt e-mail af 15/3 2023 fra guldsmed 4, hvoraf det om ID 89 fremgår "skulle jeg bygge en ny ring magen til denne, ville den stå i cirka 9.500 kr., muligvis mere, hvis den var meget kraftig. Diamanten alene ville stå i omtrent 30.000 kr. (jeg tænker, Tryg glemte et nul?) = 39.500 i alt", og hvor det om ID 91 fremgår, at "diamanten alene ville stå i omkring 11.000 kr. Skulle jeg bygge en tilsvarende ring, ville denne stå i ca. 10.000 kr. = 22.000 i alt".

Klageren har i genoptagelsessagen fremlagt en vurdering af en række smykker dateret den 21/3 2023 fra guldsmed 3, hvor det bl.a. fremgår, at ID 78 er vurderet til 7.800 kr. og ID 89 er vurderet til 16.900 kr.

Klageren har i den oprindelige klagesag anført, at selskabets skøn af ID 79 (alliancering 14 kt m/ fuld besat baugette slebne brillanter) er foretaget af taksatoren. Klageren har stillet spørgs-

Ankenævnet for Forsikring

89.

100630

målstegn ved baggrunden for skønnet. Klageren har i genoptagelsessagen anført, at ringen er vurderet mundtligt af smykkeforretning 6 til 35-40.000 kr. som brugt og af klagerens "gode ven" til ca. 38.000 kr. Klageren har anført, at han har generhvervet en lidt mindre ring med mindre brillianter til ca. 32.000 kr.

Selskabet har i genoptagelsessagen vedrørende smykkerne (ID 85 -86, ID 88 -91, ID 93) anført, at smykkerne blev erstattet med en kontanterstatning baseret på guldsmedens vurdering af dagsværdien, og at der ikke er tale om genlevering af smykkerne. Dette er også årsagen til, at selskabet ikke har fratrasket genleveringsrabat.

Selskabet har i genoptagelsessagen om ID 78 og ID 89 anført, at priseksemplet fra smykkeforretning 2 ikke kan tillægges nogen bevismæssig værdi henset til, at der blot er tale om en håndskreven seddel uden angivelse af, hvad der lå til grund for vurderingen, og hvem der reelt har foretaget vurderingen. Både vurderingen fra guldsmed 4 og priseksemplet fra smykkeforretning er foretaget efter indbruddet.

Selskabet har i genoptagelsessagen om ID 79 anført, at klageren med de mundtlige vurderinger ikke har dokumenteret værdi, herunder art og lødighed. På denne baggrund, og da klageren har fremsat et højt krav, har selskabet fastholdt den skønsmæssige erstatning på 20.000 kr.

Selskabet har i genoptagelsessagen fastholdt fratræk af genleveringsrabatter på 30 % på ID 77 (sølvring sammensat 3 i en), ID 82 (ring med zirkoner), ID 87 (Georg Jensen årsvedhæng), og ID 92 (Flora Danica øreclips) med henvisning til, at der er tale om gængse varer/smykker, som kan erhverves ved guldsmede i Danmark gennem Scalepoint. Selskabet har anført, at klageren har valgt udbetaling af kontanterstatning, hvorfor selskabet er berettiget til at fratrække genleveringsrabatten.

Klageren har i genoptagelsessagen vedrørende toiletsager fremlagt fotografier af brugte parfumer og cremer og anført, at "på hvilken baggrund kan TRYG påstå, at alle mine forholdsvis

Ankenævnet for Forsikring

90.

100630

nye plejeprodukter var ½ brugte og reducere erstatningssummen til 5.000 kr.?... For at synliggøre, at når man har så mange produkter kan man ikke nå at bruge så store mængder parfume og cremer under 1 år, har jeg taget billeder af tilsvarende produkter indkøbt i perioden september – december 2021, Eksempler på forbrug af Chanelprodukter".

Selskabet har i genoptagelsessagen vedrørende toiletsager henvist til, at punktet blev behandlet i den tidligere klagesag, og at klageren ikke er kommet med noget nyt.

Klageren har i genoptagelsessagen vedrørende ure (ld 43-46) stillet spørgsmålstegn ved baggrunden for selskabets vurdering af alderen på urene og baggrunden for, at selskabet har nedskrevet værdien til langt under halv pris af, hvad urene kan genanskaffes til.

Selskabet har i genoptagelsessagen fastholdt den skønsmæssige erstatning på 3.000 kr. for ure og anført, at skønnet er baseret på vurderet alder, idet klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Klageren har i genoptagelsessagen stillet spørgsmålstegn ved, hvor han kan generhverve leddene til Oysterlænke med 15 % rabat.

Selskabet har i genoptagelsessagen fastholdt fratræk af forhandlerrabat på 15 % med henvisning til, at der er tale om gængse dele til en urlænke.

Klageren har i genoptagelsessagen anført, at Patricia sølvtøj kun kan leveres som brugt, hvorfor der ikke bør fratrækkes genleveringsrabat.

Selskabet har i genoptagelsessagen anført, at Patricia sølvtøj er et ganske sædvanligt sølvtøj, hvorfor det er selskabets klare forventning, at antikforretningen vil kunne genskaffe tilsvarende sølvtøj. Klageren har selv meddelt selskabet, at sølvtøjet kan genanskaffes hos antikforretningen.

Ankenævnet for Forsikring

91.

100630

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det henset til sagens karakter og omfang samt de fremlagte vurderinger ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. En sådan bevisførelse må i givet fald ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner, og hvor parterne med fordel kan overveje at skære sagen til, så de enkelte krav vil kunne blive genstand for en mere indgående/hensigtsmæssig bevisførelse, herunder eventuelt i form af sagkyndige vurderinger.

Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Afgørelsen træder i stedet for kendelse 98786. Da klageren i sag 98786 fik delvist medhold, er klagegebyret tidligere tilbagebetalt til klageren.



Hans-Jørgen Nymark Beck