

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2024 blev i sag nr. 100682:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 9/11 2023 og bilag har klagerens advokat bl.a. anført:

"Sagen er ikke behandlet korrekt, i det vi har handlet udefra tro og love og dermed ikke fået den erstatning som vi burde få. Selskabet af accepteret og godkendt indbruds forholdet i det de har fået aktindsigt i politirapporten.

Vi er uforstående overfor den opgørelse samt begrundelse de oplyser os.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Den rigtige opgørelse over vores ting.

Vi mener at de ude fra et skøn har opgjort rigtig meget til en opgørelse som vi er meget uforstående overfor, trods for vi har forsøgt at dokumentere alle effekter på bedste vis."

Selskabet har den 22/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Alm. Brand har afvist at betale yderligere erstatning i forbindelse med en anmeldt indbrudsskade.

Klagers hustru har oprettet indboforsikring hos selskabet med gældende betingelser nr. 1409. Klager er som ægtefælle til forsikringstager sikret på forsikringen. Klager og klagers hustru benævnes herefter som henholdsvis hr. og fru forsikringstager – eller klager/klagerne.

Forsikringspolice fremlægges som bilag A og forsikringsbetingelser fremlægges som bilag B.

Klager havde på skadetidspunktet en indbosum på 1.607.000 kr. (indeks 2022) og en udvidet guld/sølv-sum på 322.000 kr. (indeks 2022), jf. bilag A og bilag B (pkt. 1.9). Endelig havde klager en sum på 32.140 kr. for penge/kontanter, svarende til 2 % af indbosummen, jf. bilag A. Selvriskoen på forsikringen var 2.704 kr. (indeks 2022).

...

Sagsfremstilling

Den 24. december 2022 anmeldte klagerne, til politiet, at klagerne den 24. december 2022 (kl. 23.18) havde været udsat for indbrudstyveri. Kvittering for anmeldelse til politiet fremlægges som bilag C.

Den 25. december 2022 anmeldte klagerne indbrudstyveriet til selskabet. Anmeldelsen fremlægges som bilag D.

Som bilag E fremlægges politirapport, hvor en nærmere beskrivelse af forholdene omkring indbrudstyveriet fremgår.

I forlængelse af skadeanmeldelsen oprettede klagerne den 27. december 2022 en liste over de genstande klagerne ønskede dækket på forsikringen. Listen fremlægges som bilag F. Oplysningerne fra listen blev af selskabet overført til et excel-ark, der fremlægges som bilag G.

Fotos fra klager, uploaded sammen med ovennævnte liste, fremlægges som bilag H med forside/indholdsfortegnelse. Video (65_WMDB4735), uploaded sammen med ovennævnte liste, fremlægges som bilag I. Yderligere video fra kunde fremlægges som bilag J. Fotomateriale fra mailkorrespondance med klager fremlægges som bilag K.

Oversættelse i relation til effekt 12 fremlægges som bilag L, oversættelse i relation til effekt 54 fremlægges som bilag M og vurdering vedrørende effekt 57 fremlægges samlet som bilag N.

Det bemærkes særligt, at der blev anmeldt tyveri af 120.000 kr. i kontanter og smykker til en værdi af i alt 571.400 kr. (effekt 34, 35, 54, 55, 60, 62 og 77), hvoraf smykker for 400.000 kr. ikke er nærmere specificeret.

Den 27. januar 2023 holdt selskabets taksator og skadeinspektør møde med klagerne på klagerens adresse.

Det kunne konstateres, at klagerne boede i ejerbolig (villa) og at klagerens 2 biler var parkeret ved boligen. Der var tale om 2 stk. [bilmærke] til en samlet værdi af langt over 1 mio. kr. Det blev også oplyst, at fru forsikringstager var nyuddannet [job] og hr. forsikringstager hjalp til med lidt af hvert i ... Der var ... børn i familien. Klager har senere oplyst, at fru forsikringstager er [andet job], hvilket selskabet ikke finder anledning til at bestride.

Klager ønskede ikke at oplyse nærmere om, hvor hr. forsikringstager arbejdede eller give informationer på hr. forsikringstagers bil, idet han dog fortalte, at der var tale om en ... med 450 hk.

Klagerne oplyste, at der var stjålet en stor mængde designerure. Fru forsikringstager havde solgt nogle ure og givet nogle væk, dog uden at have styr på hvilke. Hun oplyste, at hun nok også havde kigget på nogle gamle billeder af deres ure og skrevet dem alle på listen.

Det blev videre oplyst af klagerne, at der havde ligget en mængde tomme æsker fra kendte mærkevarer i soveværelset efter indbruddet. Dem havde fru forsikringstager imidlertid smidt ud i forbindelse med oprydningen, og således før selskabet fik mulighed for at besigtige disse. Det blev i den forbindelse oplyst, at tyvene havde stjålet alle kvitteringer.

Efter mødet hos klagerne indhentede selskabet klagerne årsopgørelser for årene 2019-2022. Årsopgørelserne fremlægges som bilag P og Q. Det fremgår af årsopgørelserne, at husstandsindkomsten efter skat i gennemsnit var ca. 23.000 kr. pr. måned, hvilket dog i et betydeligt omfang skyldes

fradrag for renteudgifter og underholdsbidrag (negativ kapitalindkomst) på gennemsnitlig 6.000 kr. pr. måned i samme periode. Rådighedsbeløbet på husstanden har således med sikkerhed været betydeligt under 17.000 kr. pr. måned. Som bilag R fremlægges den analyse selskabet har indhentet

hos en aut. Revisor.

Den 11. juli 2023 traf, og fremsendte, selskabet afgørelse i sagen. Afgørelsen fremlægges som bilag S.

Klagerne gjorde ved mail af 1. august 2023 indsigelse mod selskabets afgørelse. Mailen fremlægges som bilag T.

Selskabets svar af 4. august 2023 på klagerne indsigelse fremlægges som bilag U.

Selskabets bemærkninger

Klagen til Ankenævnet giver ikke selskabet anledning til en ændret vurdering af sagen, hvorfor afgørelsen af 11. juli 2023 således fastholdes.

Det påhviler efter almindelige forsikringsretlige principper klagerne som sikrede og kravstillere at bevise rigtigheden af det fremsatte krav og dermed, at de er berettiget til yderligere erstatning end

den allerede udbetalte. Der skal for god ordens skyld henvises til forsikringsbetingelsernes vejledning, pkt. 1.5, pkt. 2.5.5 samt fast praksis ved Ankenævnet.

Klagerne skal således både bevise ejerskab, værdi, kvalitet, ægthed, stand og at effekterne er mistet

ved det anmeldte tyveri.

Det bemærkes af selskabet i den forbindelse, at klager kræver erstatning for et stort antal effekter,

og at der for langt størstedelen af effekternes vedkommende er tale om særligt værdifulde mærkevarer og smykker. Der kræves derudover erstatning for et meget stort kontantbeløb uden nærmere dokumentation Det bemærkes videre, at et ur (effekt nr. 50) ubestridt 'ved en fejl var skrevet på listen', at en æske til en taske til mere end 8.000 kr. (effekt nr. 12) viste sig at være en

æske til pung, at fru forsikringstager havde solgt og givet ure væk uden dog at have styr på hvilke og endelig at fru forsikringstager tilsyneladende havde bortskaffet tomme æsker til kendte mærkevarer inden selskabets besøg.

Endelig bemærkes det af selskabet, at klagerne husstand, der bestod af 2 voksne og ... børn, havde en ganske beskeden samlet indkomst, samtidig med at klagerne ejede en villa i hovedstadsområdet og kørte i biler til af en særdeles høj værdi.

Særligt skal der endvidere konkret henvises til, at klagerne kræver smykker til en værdi af 571.400 kr. erstattet alene på baggrund af fotos (effekterne 34, 35, 54, 55, 60, 62 og 77), samt at selskabet, uanset denne ganske usikre dokumentationsform, har udbetalt en skønnet erstatning på 50.000 kr.

På denne baggrund udgør den af klagerne fremlagte beskudne dokumentation, efter selskabets opfattelse, ikke et grundlag for, at der kan pålægges selskabet, der har forholdt sig konkret til alle de af klagerne anmeldte effekter, at udbetale yderligere erstatning end den allerede betalte.

Det af klagerne omkring gavegivning ændrer efter selskabets opfattelse ikke herved.

For specifikke bemærkninger til de enkelte effekter skal der henvises til bemærkningerne i afgørelsen af 11. juli 2023 (bilag S) under afsnittet 'opgørelse'. Det her anførte gøres således også gældende til støtte for selskabets fastholdelse.

Der kan for god ordens skyld igen henvises til kendelserne i sagerne 96.667 og 98.371 samt 91.705.

Konklusion

Selskabet fastholder, at klagerne ikke i fornødent omfang har løftet det dem påhvilende bevis for, at de har krav på yderligere erstatning end den allerede udbetalte."

Klageren har i meddelelse af 28/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Har ikke yderligere at tilføje til sagen.

Modpart har tilføjet relevante dokumenter såsom politianmeldelse, police mm.

Vi er desværre uforstående overfor måden modpart har håndteret selve skadesanmeldelsen. Vi har kunne dokumentere alle forhold, samt da vi oprettede disse forsikringer, fik vi gennemgået vores ejendele, som betød at vi nu var forsikret korrekt jvf. Rådgiveren. Derfor bliver vi skuffet når modpart rent faktisk godkender skaden, men ikke vil udbetale jvf. Deres påstand om alder, pris mm. På

vores indbo. Det efter deres skøn hvad tingene har af værdi, men også alder. Derfor håber vi og tror på at når der friske øjne som kigger på sagen, vil det muligvis fremhæve sagen i åbenlys."

Selskabet har i brev af 18/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

100682

"Klager har anført, at de fik gennemgået deres ejendele, da forsikringen blev oprettet.

Det skal hertil bemærkes, at selskabets rådgiver/assurandører ikke gennemgår, endsige værdiansætter eller ægthedsvurderer, forsikringstageres ejendele.

I øvrigt bestrides det af selskabet, at eventuelle oplysninger, der ikke udgør konkret dokumentation, givet af en forsikringstager i forbindelse med indtegningen af forsikringen, kan tillægges nævneværdig betydning ved behandlingen af en skadesag og stillingtagen til dokumentation i den forbindelse.

Selskabet bemærker i den sammenhæng, at der ikke er tale om en takseret police, hvor der ved indtegningen er sket en værdiansættelse af klagers smykker m.m. Den omstændighed, at klager havde en forhøjet sum for guld, sølv m.m. (20 % i stedet for 10 %), jf. også lige nedenfor, ændrer ikke herved.

En aftale på indtegnings tidspunktet om en forhøjet sum udgør således ikke dokumentation for at klager ejede, og fik stjålet, effekter af en værdi som påstået.

For god ordens skyld har selskabet dog kontaktet personen, der har solgt forsikringen til klager. Denne er ikke længere ansat i selskabet. Sælgeren oplyser følgende:

'Jeg besøger og tegner forsikringer til enormt mange kunder, så en kunde jeg skulle have besøgt for så længe siden, siger mig desværre ikke noget - hverken navn eller adresse ringer en klokke.

Men forsikringssummen er jo lavet ud fra den dialog jeg har haft med kunden og kan se der også er lavet en udvidelse for guld/sølv, så det må jo være noget vi har drøftet sammen.

Det er kun i sjældne tilfælde jeg rent faktisk får fremvist kundens værdier på et møde.

Beklager jeg ikke kan være til mere hjælp i sagen her.'

Sælgeren kan således ikke bekræfte, at der har været en (sådan) gennemgang af klagers ejendele, der kan tillægges betydning ved vurderingen af kravene til klagers dokumentation i nærværende sag.

For så vidt angår oplysninger givet i forbindelse med indtegningen af forsikringen skal der blandt andet henvises til AKF 89.390."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 25/12 2022 fremgår bl.a.:

"Sagens genstand

Anmelderen oplyste, at hun via sin overvågning på telefonen så, at 2 personer gik ud ad hendes hoveddør på adressen med poser i hånden. Videoovervågningskameraret sad i garagen.

De 2 personer beskrives som værende:

A: [beskrivelse] Medbragte: to sorte sække.

B: [beskrivelse] Medbragte: en taske.

Stuevinduet var brudt op og havde opbrudsmærker. Vi sikrede muligt DNA fra stuevindue. Resten af huset fremstod gennemrodet, idet de fleste skabe og skuffer i hele huset var åbne og der lå ting spredt på gulvet. Anmelderen sendte billeder af stjålne genstande, som primært bestod af smykker og ure. Anmelderen havde ikke overblik over værdien.

...

Fortsat søndag den 25. december 2022

Søndag den 25. december 2022 fik jeg tilsendt en mail fra anmelderen, ..., med billeder af de stjålne genstande."

Af politiets afhøring af 25/12 2022 ægtefællen fremgår bl.a.:

"Afhørte havde ikke dannet sig et overblik over hvad der var blevet stjålet, men kunne umiddelbart se, at der var blevet stjålet tasker, tøj og smykker."

Af skadesanmeldelse af 25/12 2022 fremgår bl.a.:

"Hvad vurderer du at skaden vil koste? 500.000 kr. til 1 mio. kr.

...

Hvad er der blevet stjålet?

Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker

Ure

Mobiltelefon, computer, tablet, fotoudstyr eller andet elektronisk udstyr

Penge, gavekort og tilgodebeviser

tøj, briller, parfumer, tasker, pung."

Af selskabets brev af 11/7 2023 fremgår bl.a.:

"Kundemøde:

Taksator ... og skadeinspektør ... forestod kundemøde 27. januar 2023 på skadestedet. Ved ankomst til villaen i [by], kunne vi konstatere 2 nyere [bilmærke]-biler i carporten. Vi rettede henvendelse og traf [klagerne] ... Der var stjålet en stor mængde designerure. [ægtefælle] havde solgt nogen ure og givet nogen væk, uden at have styr på hvilke. Hun oplyste, hun nok bare havde kigget på nogen gamle billeder af deres ure og skrevet dem alle på listen.

Der havde ligget en mængde tomme æsker fra kendte mærkevarer i soveværelset efter indbruddet. Dem havde [ægtefælle] smidt udi forbindelse med oprydningen før end selskabet fik mulighed for at besigtige disse. Tyvene havde stjålet deres kvitteringer.

Familien havde fremsat et udokumenteret krav for kontanter til 120.000 DKK

Der var også fremsat et næsten udokumenteret krav for smykker til samlet 571.400 DKK. Selskabet gjorde jer bekendt med, at det var jer som kravstiller som skal dokumentere og sandsynliggøre jeres krav, hvilket i udviste forståelse for, da I ikke havde mere dokumentation.

Skærpede dokumentationskrav:

I havde meldt effekt nr. 50: Tommy Hilfiger Ur stjålet, men det var en fejl og uret var ikke stjålet alligevel.

Den stjålne effekt nr. 12: Louis Vuitton Felicie-håndtaske blev dokumenteret med en udleveret kasse. Undersøgelsen viste, at kassen relaterede til en lysebrun pung hvorfor kravet var usandsynligt.

Henset til, at der er anmeldt et meget højt krav, og at der er konstateret fejl i jeres opgørelse, så skærper vi vores dokumentationskrav.

...

Årsopgørelser:

Årsopgørelser indhentet for [ægtefælle] og [klageren] i årene 2019-2022 og forelagt for statsautoriseret revisor. Dennes gennemgang og analyse viste at familiens rådighedsbeløb lå væsentligt under fattigdomsgrænsen i Danmark.

Kulturbestemt gavegivning:

I har oplyst, at gavegivning var en del af jeres kultur. Mange af de stjålne effekter havde i fået i gaver til bryllup og [begivenhed]. I giver og modtager mange gaver. Hver gang i får en gave, giver i en gave af tilsvarende værdi retur. For at holde styr på hvem der giver hvad, og til hvilken pris har i haft ført regnskab.

Gaver fra familiemedlem:

Af de stjålne effekter var 3 købt af ... (familiemedlem). ... havde købt disse 3 effekter som gaver til [ægtefælle].

Samlet værdi af de 3 effekter var 18.400 DKK. Adspurgte kunne [ægtefælle] ikke dokumentere, at hun havde givet gaver retur til familiemedlemmet for et tilsvarende beløb.

Opgørelse:

Effekt nr. 1: Tommy Hilfiger skuldertaske erstattes jf. krav med 1.257 DKK

Effekt nr. 2: Tommy Hilfiger håndtaske erstattes nyværdi jf. krav med 999 DKK.

Effekt nr. 3: Tommy Hilfiger taske til 2.200, uden dokumentation eller fotos erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som en taske til 1.000 DKK.

Effekt nr. 4: Calvin Klein Crossbody erstattes jf. krav med 899 DKK.

Effekt nr. 5: Tommy Hilfiger mavetaske med kortholder erstattes jf. krav med 449 DKK

Effekt nr. 6: Tommy Hilfiger overgangsjakke erstattes jf. krav med 559 DKK

Effekt nr. 7: Tommy Hilfiger kjole erstattes jf. krav med 765 DKK

Effekt nr. 8 Gucci Ophidia GG-kortholder til 1.700 DKK. Ingen dokumentation eller fotos. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som en kortholder til 300 DKK.

Effekt nr. 9: Malene Birger skuldertaske erstattes jf. krav med 1.257 DKK

Effekt nr. 10: By Malene Birger Skuldertaske erstattes jf. krav med 1.841 DKK

Effekt nr. 11: By Malene Birger halstørklæde erstattes jf. krav med 585 DKK

Effekt nr. 12: Louis Vuitton Felicie-håndtaske til 8.350 DKK dokumenteret med en udleveret kasse påskrevet N61276 og med kinesiske tegn og QR-kode. Kunden fremsendte foto af en mørkebrun taske med kasse, papir og pose til sagen. [ægtefælle] oplyste, at [klageren] købte tasken til hende kontant for 9.000 DKK i Louis Vuitton [by], men de havde ingen kvittering.

Undersøgelsen viste, at N61276 var en lysebrun pung fra Louis Vuitton og QR-koden henviste til ... Erstatnings afvist, da et krav for en taske dokumenteret med æske fra en pung ikke er sandsynliggjort.

Effekt nr. 13 Gucci Dionysus taske small til 18.000 DKK, uden kvittering da den var stjålet og uden fotos. [ægtefælle] oplyste at den var købt brugt og kontant. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som en taske til 1.000 DKK

Effekt nr. 14: USS Polo taske erstattes jf. krav med 1.200 DKK

Effekt nr. 15: Vinterfrakke beige til 4.500 DKK. Uden kvittering. Med foto fra 10/2021 af [ægtefælle] iført en beigeifarvet jakke.

Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som en brugt jakke til 500 DKK.

Effekt nr. 16: Tommy Hilfiger rød vinterfrakke erstattes jf. krav med 2.399 DKK

Effekt nr. 17: Vinterfrakke sort erstattes jf. krav med 2.799 DKK

Effekt nr. 18: Trenchcoat erstattes jf. krav med 2.395 DKK

Effekt nr. 19: Tommy Hilfiger Taske med guldkaede til 1.100 DKK. Indledningsvis ingen dokumentation eller fotos. Ved kundemødet foreviste [ægtefælle] en kvittering på tasken til 330 DKK. Erstattes jf. krav med 330 DKK.

Effekt nr. 20: Moncler Vinterjakke til 9.000 DKK. [ægtefælle] oplyste, at den var købt i [udlandet] og at kvitteringen var stjålet.

De kendte ikke jakkens modelnavn. Forevist et foto af [klageren] iført sort dunjakke. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som en vinterjakke til 750 DKK.

Effekt nr. 21: Rock and Blue vinterjakke uden kvittering, købt for 6 år siden i [by]. Foreviste foto iført en jakke. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som en 6 år gammel jakke til 500 DKK

Effekt nr. 22: Gucci G-Timesless YA126461 Ur til Dame til 38 mm 7.500 DKK. Ingen kvittering da den var blevet stjålet. Foreviste et foto fra bryllup. Og billede af æske påskrevet Gucci. [ægtefælle] enig i, at det var svært at se uret på billedet. Det var et 4 år gammel ur indgraveret ... Ej muligt at kontrollere ægthed af kassen, da den var blevet smidt ud. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som et ur til 1.000 DKK.

Effekt nr. 23: Burberry halstørklæde til 4500 DKK, uden kvittering. Foreviste et foto af et tørklæde som hænger på væg.

Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som et tørklæde til 250 DKK.

Effekt nr. 24: Gucci halstørklæde dokumenteret med kvittering påskrevet [ægtefælle], erstattes jf. krav til 2.500 DKK.

Effekt nr. 25: Louis Vuitton halstørklæde til 3.000 DKK, uden kvittering eller foto. Fremstod nyt. Købt i [udlandet]. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som et halstørklæde til 250 DKK.

Effekt nr. 26: Gucci Top med hank (small) erstattes jf. krav med 17.775 DKK

Effekt nr. 27: Gucci brunt halstørklæde erstattes jf. krav med 2.677 DKK

Effekt nr. 28: Gucci pung erstattes jf. krav med 2.751 DKK

Effekt nr. 29: Gucci ur YA126581, dokumenteret med kvittering fra [butik] 3/2019 til 7.350 DKK. [ægtefællen] fået i gave af ukendt person. Erstattes til dagsværdi med rimeligt fradrag 25% for alder (3 år, 8 md) til 5.513 DKK

Effekt nr. 30: Gucci G-Timeless Marche Des Merveilles Ur (dame) YA126487 til 5.952 DKK dokumenteret med kvittering fra [butik], men købt af ... (familiemedlem).

[ægtefælle] oplyste, at gavegivning var en del af jeres kultur. Hver gang hun får en gave, giver hun en gave af tilsvarende værdi retur.

Af de stjalne effekter var 3 købt af ... (familiemedlem). Adspurgt kunne [ægtefælle] ikke dokumentere, at hun havde givet nogen gaver retur for nogen tilsvarende beløb.

Analyse af [klagerens] og [ægtefællens] årsopgørelser 2019-2022 viste, at deres familieøkonomi svarer til under fattigdomsgrænsen i Danmark.

Henset til, at der er anmeldt et meget højt krav, og at der er konstateret fejl i jeres opgørelse, har vi som oplyst skærpet vores dokumentationskrav. Erstatning for effekt nr. 30 afvist da ejerskab hverken er dokumenteret eller sandsynliggjort.

Effekt nr. 31: Moncler Sneakers erstattes jf. krav med 3.300 DKK

Effekt nr. 32: Prada pung. Ingen kvittering. Oplyst købt i [udlandet] i 2012 eller 2013. Forevist et foto af en sort kasse påskrevet PRADASPHERE. Erstattes skønsmæssigt som en 10 år gammel pung til 100 DKK

Effekt nr. 33: Louis Vuitton Fuchs taske til 7.500 DKK. Dokumenteret med kvittering fra Louis Vuitton CPH påskrevet Client: [familiemedlem] PO FELICIE GM MNG FUCHS.

[ægtefælle] oplyste at hun have fået tasken i gave af ... (familiemedlem). Hun huskede ikke i hvilken anledning hun havde fået tasken, da hun får gaver hele tiden. [ægtefælle] havde ingen fotos af sig selv med tasken eller andre fotos.

... (familiemedlem) bekræftede i skriftlig erklæring på selskabets opfordring, at hun havde købt tasken til [ægtefælle].

Det bemærkes, at effekt 33 er købt i Louis Vuitton CPH og at det er den samme taske (mærke og model) som effekt nr. 12(afvist). [ægtefælle] oplyste om effekt 12, at den havde [ægtefælle] købt til hende i Louis Vuitton [by].

[ægtefælle] oplyste, at gavegivning var en del af jeres kultur. Hver gang hun får en gave, giver hun en gave af tilsvarende værdi retur.

Af de stjalne effekter var 3 købt af ... (familiemedlem). Adspurgte kunne [ægtefælle] ikke dokumentere, at hun havde givet nogen gaver retur for et tilsvarende beløb.

Analyse af [klagerens] og [ægtefællens] årsopgørelser 2019-2022 viste, at deres familieøkonomi svarer til under fattigdomsgrænsen i Danmark.

Henset til, at der er anmeldt et meget højt krav, og at der er konstateret fejl i jeres opgørelse, har vi som oplyst skærpet vores dokumentationskrav. Erstatning for effekt nr. 33 afvist da ejerskab hverken er dokumenteret eller sandsynliggjort.

Effekt nr. 34: Bvulgari ring(herre) til 19.800 DKK, uden kvittering eller certifikat eller smykkebevis. Forevist foto fra 2016 af smykker på bord. [ægtefælle] oplyste, at billedet var taget i deres gamle lejlighed i [by]. Hun havde flere fotos af [klageren] med en ring på. For opgørelse af effekt nr. 34 henvises der til afsnittet 'Diverse udokumenterede smykker'.

Effekt nr. 35: Bvulgari armbånd (dame) til 32.000 DKK uden kvittering eller certifikat eller smykkebevis. Forevist foto fra 2016 af smykker på bord. [ægtefælle] oplyste, at billedet var taget i deres gamle lejlighed i [by]. Hun foreviste foto af sig selv iført et armbånd. For opgørelse af effekt nr. 35 henvises der til afsnittet 'Diverse udokumenterede smykker'.

Effekt nr. 36: Calvin Klein K1P23520 erstattes til nyværdi med 1.989 DKK

Effekt nr. 37: Michael Kors armbånd (2 stk.) erstattes jf. krav med samlet 1.398 DKK

Effekt nr. 38: Tommy Hilfiger Ur 1782286 erstattes jf. krav med 1.300 DKK

Effekt nr. 39: Tommy Hilfiger Ur guld beige skive erstattes jf. krav med 900 DKK

Effekt nr. 40: Tommy Hilfiger Ur 1782216 erstattes jf. krav med 1.200 DKK

Effekt nr. 41: Festina Ur Prestige til 3.000 DKK. Uden kvittering. Forevist foto af en masse ure på et bord. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation ægthed eller stand som et ur til 1.000 DKK.

Effekt nr. 42 Giorgio Armani Ur AR5857 til 4.500 DKK. Ingen kvittering. Forevist foto af en masse ure på et bord. ... spurgte ind til, at det da var nogen dyre fine mærkevarerure. [ægtefælle] oplyste, hun nok bare havde kigget på billedet på bordet med alle deres ure og skrevet dem på listen. Hun havde solgt nogen ure og givet nogen væk, uden at have styr på hvilke. Afvist da kravet ikke er sandsynliggjort.

Effekt nr. 43: Giorgio Armani Ur (dame) AR5857 til 1.700 DKK. Ingen kvittering. Forevist foto af en masse ure på et bord. [ægtefælle] gentog, at hun nok bare havde kigget på billedet på bordet med alle deres ure og skrevet dem på listen. Hun havde solgt nogen ure og givet nogen væk, uden at have styr på hvilke. Afvist da kravet ikke er sandsynliggjort.

Effekt nr. 44 Skagen Ur SKW2486 erstattes jf. krav med 1.705 DKK

Effekt nr. 45 Hugo boss Ur 1502445 til 3.000 DKK. Ingen kvittering. Forevist foto af en masse ure på et bord.

Skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation til 1.000 DKK

Effekt nr. 46: Marc Jacobs Sally UR MJ1416 Ingen kvittering. Forevist foto af en masse ure på et bord. Skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation til 1.000 DKK

Effekt nr. 47 Michael Kors MK3222 til 1.715 DKK Ingen kvittering. Forevist foto af en masse ure på et bord. Skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation til 1.000 DKK

Effekt nr. 48 Michael Kors UR MK3445, dokumenteret med kvittering fra 2014 på 1.715 DKK. Erstattes til dagsværdi med rimeligt fradrag for alder (70 pct) til 515 DKK.

Effekt nr. 49 Marc Jacobs mbm1399 ur dokumenteret med kvittering på 1.485 DKK fra 2016. Erstattes til dagsværdi med rimeligt fradrag for alder (50 pct) til 743 DKK.

Effekt nr. 50: Tommy Hilfiger Ur 1710384 dokumenteret med betaling til [butik] for 2 ure. Adspurgt om de havde købt 2 nærmest identiske ure, så havde hun faktisk givet dette ur væk i gave. Det var således en fejl, at dette ur var stjålet. Erstatning afvist da krav ej sandsynliggjort.

Effekt nr. 51: Tommy Hilfiger Ur 1782019. Samme dokumentation som effekt 50. Erstattes jf. krav med 795 DKK

Effekt nr. 52: Daniel Wellington dw00100345 erstattes jf. krav med 995 DKK

Effekt nr. 53: Tommy Hilfiger taske erstattes jf. krav med 1.200 DKK

Effekt nr. 54: Flere smykker, to pølse armbånd, en bred armbånd, en lang halskæde 22 karat til 83.000 DKK. Fremsendt fotos af forskellige smykker til sagen. Ingen kvitteringer, certifikater, faktura, overførsler eller lignende dokumentation.

Fremsendt foto fra 7/2022 af et håndskrevet notat på [sprog]. Noget skrevet med rød og noget med blå. Selskabet foranlediget notatet oversat af tolk. Af notatet fremgik [klageren], skrottet smykker, rosettevedhæng, 2 stk. pølser, håndjern diwan, 3 mirarmbånd, EY-ring til mænd. Der fremgår intet af notatet om betaling, overførsel, aftale, underskrift eller andet som kunne indikere et køb eller en overdragelse.

[klageren] forklarede at han indleverede guldet med anført med rød skrift. Han købte det med blå skrift. Guldsmeden beholdt notatet og de havde derfor kun et billede af notatet.

Der er 5 genstande på notatet fra [udlandet]. De sidste 2 linjer er ikke stjålne. ... betyder blandet guld eller det man har afleveret. [klageren] betalte kontant til guldsmeden. De betalte guldet med kontanter fra gaver. Det var pengegaver fra da vores [barn] [begivenhed] og fra vores bryllup. Han gentog, at de havde købt guld fra, [begivenhed], bryllup og med pengegaver.

For opgørelse af effekt nr. 54 henvises der til afsnittet 'Diverse udokumenterede smykker'.

Effekt nr. 55: Børne guldarmbånd (x5) med navn til 20.000 DKK. Ingen kvitteringer, certifikater eller ægthedsbeviser.

Fremvist fotos af forskellige smykker. For opgørelse af effekt nr. 55 henvises der til afsnittet 'Diverse udokumenterede smykker'.

Effekt nr. 56: Fujifilm kamera erstattes jf. krav med 599 DKK

Effekt nr. 57: Ring 11 brillanter til 7.982 DKK dokumenteret med kvittering fra [butik] til 7.980 DKK. Forevist foto.

Erstattes til dagsværdi uden fradrag i henhold til selskabets vurdering fra [guldsmed] med 9.500 DKK.

Effekt nr. 58: Sony Kamera erstattes jf. krav med 3.392 DKK

Effekt nr. 59: Moncler T-shirt til 1600 DKK. Ingen kvittering eller foto. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som en t-shirt til 300 DKK.

Effekt nr. 60: [barns] navnearmbånd til 5.500 DKK. Erstatning afvist, da navnearmbåndet indgår i effekt nr. 55.

Effekt nr. 61: Hugo boss kuglepind erstattes jf. krav til 2.500 DKK

Effekt nr. 62: Halskæde med babynål guld 14 kt til 10.000 DKK. Ingen dokumentation. Fotos af kæde og nål. Se: For opgørelse af effekt nr. 62 henvises der til afsnittet 'Diverse udokumenterede smykker'.

Effekt nr. 63: HH Glattejern erstattes jf. krav til 1.500 DKK

Effekt nr. 64 Royal Copenhagen, 2 etager. Erstattes jf. krav til 1.300 DKK

Effekt nr. 65: Royal Copenhagen, 3 etager. Erstattes jf. krav til 1.500 DKK

Effekt nr. 66: Louis Vuitton solbriller til 4.000 DKK. [ægtefælle] oplyste, at kvitteringen var stjålet af tyvene. Købt i [udlandet].

Havde et foto af en kasse påskrevet Louis Vuitton. Kassen havde de smidt ud efter indbruddet. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som et par solbriller til 500 DKK.

Effekt nr. 67: Louis Vuitton solbriller til 3.500 DKK. [ægtefælle] oplyste, at kvitteringen var stjålet af tyvene. Købt i [udlandet].

Havde et foto af en kasse påskrevet Louis Vuitton. Kassen havde de smidt ud efter indbruddet. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som et par solbriller til 500 DKK.

Effekt nr. 68: Lamel gardin, ukendt mærke, 10.000 DKK. Uden kvittering. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation til 1.000 DKK

Effekt nr. 69: Spejl 180x100cm erstattes jf. krav med 4.000 DKK.

Effekt nr. 70: Dørhåndtag. Uden kvittering eller foto. Omfattet af huspolice. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som et dørhåndtag til 500 DKK.

Effekt nr. 71: Kontanter 120.000 DKK. [ægtefælle] oplyste telefonisk at de ikke havde nogen kvitteringer for hævnings eller lignende da pengene var gaver som de havde sparet op til ferie.

Ved kundemødet spurgte selskabet til effekt nr. 54: Diverse guldsmykker, hvortil [klageren] oplyste, at de betalte guldet med kontanter fra gaver fra [begivenhed], bryllup og med pengegaver. [ægtefælle] supplerede med, at de ikke bruger alle deres kontanter på guld. [ægtefælle] sælger mange ting brugt og der kommer nogen af pengene også fra.

[ægtefælle] fremsendte et foto af en håndskreven papirlap dateret 1/2017. Den indeholdt diverse navne og et beløb ud for navnene.

Beløbene regnet sammen til 21.500 DKK.

Ved gennemgang af [ægtefælles] og [klagerens] årsopgørelser fra sidste 2019-2022 år, sås familiens samlede rådighedsbeløb væsentlig under fattigdomsgrænsen i Danmark.

Henset til, at der er anmeldt et meget højt krav, og at der er konstateret fejl i jeres opgørelse, har vi som oplyst skærpet vores dokumentationskrav.

Selskabet bemærker, at kontanterne som i oplyser modtaget som gaver både er blevet brugt til at købe guld for og er sparet op til ferie. Som dokumentation for 110.000 DKK er fremlagt en håndskreven seddel med beløb til 21.500 DKK.

Kontanter effekt nr. 71 erstattes skønsmæssig grundet manglende dokumentation, skiftende forklaringer og ringe privatøkonomiske forhold til 5.000 DKK.

Effekt nr. 72: Gucci solbriller til 4.948 DKK. Dokumenteret med købskvittering fra [optiker]. Købt af ... (familiemedlem). Ingen fotos af [ægtefælle] iført solbrillerne.

[ægtefælle] oplyste, at gavegivning var en del af jeres kultur. Hver gang hun får en gave, giver hun en gave af tilsvarende værdi retur.

Af de stjålne effekter var 3 købt af ... (familiemedlem). Adspurgte kunne [ægtefælle] ikke dokumentere, at hun havde givet nogen gaver retur for et tilsvarende beløb.

Analyse af [klagerens] og [ægtefælles] årsopgørelser 2019-2022 viste, at deres familieøkonomi svarer til under fattigdomsgrænsen i Danmark.

Henset til, at der er anmeldt et meget højt krav, og at der er konstateret fejl i jeres opgørelse, har vi som oplyst skærpet vores dokumentationskrav. Erstatning for effekt nr. 72 afvist da ejerskab hverken er dokumenteret eller sandsynliggjort.

Effekt nr. 73: Georg Jensen Bernadotte, stort fad til 1.300 DKK. Ingen dokumentation og ingen fotos. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som et stort fad til 500 DKK.

Effekt nr. 74: Georg Jensen Forgylde Daisy ørestikker 11mm til 1.100 DKK. Ingen dokumentation og ingen fotos. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som øreringe til 500 DKK.

Effekt nr. 75: Georg Jensen Ilse skål, Guld til 1.300 DKK. Ingen dokumentation og ingen fotos. Erstattes skønsmæssigt grundet manglende dokumentation som en skål til 250 DKK.

Effekt nr. 76: 23 parfumer, til nypris 17.000 DKK. Ingen dokumentation og ingen fotos. Oplyst købt gennem 8 år eller mere. Parfumerens nytteværdi er væsentligt nedsat, da de er brugte og gamle. Fradrag for værdiforringelse sat til 75 pct. Erstattes således til dagsværdi med rimeligt fradrag for værdiforringelse til 4.250 DKK

Effekt nr. 77: Smykker, mange med en lang tekst-beskrivelse, anført i ScalePoint til nypris 400.000 DKK. Ingen dokumentation. Fremsendt diverse fotos med smykker.

Til kundemødet adspurgte om de havde nogen kvitteringer, certifikater eller vurderinger hvilket de afviste. De havde ikke andet end billeder. For opgørelse af effekt nr. 77 henvises der til afsnittet 'Diverse udokumenterede smykker'.

Diverse udokumenterede smykker (Effekter nr. 34, 35, 54, 55, 60, 62 & 77) Den samlede værdi har i angivet til 570.300 DKK.

Fælles for disse smykker er, at de er udokumenterede. Der foreligger ingen kvitteringer, certifikater, vurderinger eller anden sandsynliggørelse af kravet. Lødighed, ægthed, mærke, model, KT, vægt, ejerskab osv. er ukendt.

Smykkerne er udelukkende beskrevet mundtligt og skriftligt og der er vedlagt diverse billeder af smykker.

[ægtefælle] oplyste, at gavegivning var en del af jeres kultur. Hver gang hun får en gave, giver hun en gave af tilsvarende værdi retur.

Adspurgte kunne [ægtefælle] ikke dokumentere, at hun havde givet nogen gaver retur for et tilsvarende beløb.

Analyse af [klagerens] og [ægtefælles] årsopgørelser 2019-2022 viste, at deres familieøkonomi svarer til under fattigdomsgrænsen i Danmark.

...

Generelt kan det siges, at jo dyrere genstandene er, jo større krav er der også til dokumentation. Henset til, at der er anmeldt et meget højt krav, og at der er konstateret fejl i jeres opgørelse, har vi som oplyst skærpet vores dokumentationskrav.

Det er jer som forsikringstagere der skal dokumentere og sandsynliggøre jeres krav. Kravet er hverken dokumenteret eller sandsynliggjort hvorfor det samlede krav for udokumenterede smykker erstattes skønsmæssigt til 50.000 DKK.

Erstatning:

Vi udbetaler således 165.731 fratrukket jeres selvrisko 2.704 DKK samlet 164.027 DKK. Beløbet vil være til rådighed på jeres NEM-konto indenfor 2-3 hverdage."

Af selskabets udaterede erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

14.

100682

"

		SP KRAV	SP KRAV	Maxdækning	Erstattes med
Effekt nr. 1	tommy hilfiger skuldertaske	DKK 1.068,00	1068	1068	1257
Effekt nr. 2	Tommy hilfiger håndtaske	DKK 1.200,00	1200	1200	999
Effekt nr. 3	Tommy hilfiger taske	DKK 2.200,00	2200	2200	1000
Effekt nr. 4	Calvin klein crossbody	DKK 900,00	900	900	899
Effekt nr. 5	tommy hilfiger mavetaske med kortholder	DKK 700,00	700	700	449
Effekt nr. 6	Tommy hilfiger overgangsjakke	DKK 559,00	559	559	559
Effekt nr. 7	tommy hilfiger kjole	DKK 750,00	750	750	765
Effekt nr. 8	Gucci Ophidia GG kortholder	DKK 1.700,00	1700	1700	300
Effekt nr. 9	malene birger skuldertaske	DKK 1.795,00	1795	1795	1257
Effekt nr. 10	By malene Birger	DKK 2.400,00	2400	2400	1841
Effekt nr. 11	By malene birger halstørklæde	DKK 900,00	900	900	585
Effekt nr. 12	Louis vuitton Felicie håndtaske	DKK 8.350,00	8350	8350	0
Effekt nr. 13	Gucci Dionysus small	DKK 18.000,00	18000	18000	1000
Effekt nr. 14	uss polo taske	DKK 1.200,00	1200	1200	1200
Effekt nr. 15	Vinterfrakke beige	DKK 4.500,00	4500	4500	4500
Effekt nr. 16	Tommy hilfiger vinterfrakke rød	DKK 2.400,00	2400	2400	2399
Effekt nr. 17	vinterfrakke sort	DKK 2.800,00	2800	2800	2799
Effekt nr. 18	trenchcoat	DKK 2.395,00	2395	2395	2395
Effekt nr. 19	tommy hilfiger taske guld kæde	DKK 1.100,00	1100	1100	330
Effekt nr. 20	Moncler Vinterjakke	DKK 9.000,00	9000	9000	750
Effekt nr. 21	Rock and blue vinterjakke	DKK 3.400,00	3400	3400	500
Effekt nr. 22	Gucci G-Timesless YA126461 Ur til Dame (Dame)	DKK 7.500,00	7500	7500	1000
Effekt nr. 23	burberry halstørklæde	DKK 4.500,00	4500	4500	250
Effekt nr. 24	Gucci halstørklæde	DKK 2.500,00	2500	2500	2500
Effekt nr. 25	Louis Vuitton halstørklæde	DKK 3.400,00	3400	3400	250
Effekt nr. 26	Gucci Top med hank small	DKK 17.775,00	17775	17775	17775
Effekt nr. 27	Gucci brun halstørklæde	DKK 2.677,00	2677	2677	2677
Effekt nr. 28	Gucci pung	DKK 2.751,00	2751	2751	2751
Effekt nr. 29	Gucci ur ya126581	DKK 7.350,00	7350	7350	5513

Af e-mail af 9/2 2023 fra oversætter fremgår bl.a.:

"Hermed oversættelse.

Det er [nationalitet] tegn. Hvad er inde i kassen? Jeg tror at det beskriver farver eller mønstre.

Første 2 tegn kan betyde terningmønstre i lysebrun og mørkebrun.

Sidste 2 tegn er farven 'rød'."

Af e-mail af 31/12/2023 fra oversætter fremgår bl.a.:

"Hermed oversættelse af kvittering.

[klagerens navn] i alt

... = Skrottet (guld)smykker

... = Rosette vedhæng

2 ... = 2 stk pølser (navn af modellet) armbånd

... = håndjern diwan (navn af modellet, bredde armbånd)

3 ... = 3 MIR (navn af modellet) armbånd

... = ring til mænd

Ce..... = uforståeligt

Adresse og kontaktoplysninger."

Af vurdering af 7/7 2023 fra guldsmed fremgår bl.a.:

"Vurdering af ring 14kt. Guld i mix af rødguld og hvidguld med 11 brillanter på i alt 0,14ct.

Købt d. 30/9-2020 – dokumentation kvittering.

Vurdering: 9.500kr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**2.5 Hvordan beregner vi erstatningen?**

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

Vi kan erstatte en skade på en af følgende måder:

- Reparation jf. punkt 2.5.1.
- Værdiforringelse jf. punkt 2.5.2.
- Genlevering jf. punkt. 2.5.3.
- Kontanterstatning jf. punkt 2.5.4.

...

2.5.4.2 Dagsværdi

For genstande, der er mere end to år gamle eller er købt som brugte eller i forvejen er beskadigede,

fastsætter vi erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse på grund af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Vi foretager kun fradrag for værdiforringelse, hvis genstandens nytteværdi er væsentlig nedsat før skaden.

Er det praktisk ikke muligt at genanskaffe en tilsvarende genstand, og må vi derfor fastsætte genanskaffelsesprisen ud fra, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, har vi ikke pligt til at udbetale mere end, hvad det koster at anskaffe en ny genstand, som det er nærliggende at sammenligne den beskadigede med.

Ankenævnet for Forsikring

17.

100682

...

2.5.5 Dokumentation

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Af police af 1/4 2021 fremgår bl.a.:

"Værdi af indbo	1.568.000 kr.
• guld, sølv, platin, ædelstene og smykker dækkes op til	314.000 kr.

...

Du har udvidet forsikringen med

...

Udvidet guld og sølv Udvidelse af makssummen til	314.000 kr.
--	-------------

...

Særlige forhold:

...

Udvidet guld og sølvdækning

Uanset forsikringsbetingelsernes bestemmelser, er dækningen for guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker udvidet med det under forsikringssum nævnte beløb."

Sekretariatet har gennemset videoklip, hvor der filmes 2 Guccitasker og et gennemrodet soveværelse. Nævnet har fået forelagt fotografi af armbånd, nål med sommerfugl, øreringe og vedhæng med bogstaver/navn, af barnehånd med armbånd, af hånd med armlænke med navn og fingerring, af faktura af 18/5 2021 på "BC. ESS. V NANO MNG 17" og "PO FELICIE GM MNG FUCHS" på 7.500 kr., af 1 håndskreven, udenlandske faktura, af købsinformation af 22/3 2022 på køb af briller for 4.948 kr., af udenlandsk kvittering på "scarves" og "handbag" i udenlandsk valuta, af 15 fingerringe med en sort ring om 1 ring, af kvittering af 30/9 2020 på ring med 11 brillanter på 1.895 kr., af en person foran en bygning, af transaktionsdetaljer af 6/12 2021 på "Gucci [land] Luks ur" på 14.227,05 kr., af 5 armlænker, hvoraf 4 har navne samt årsopgørelser.

Nævnet udtaler:

Klageren havde indbrud den 24/12 2022 og opgjorde sit krav for diverse mærkevarer, ure og smykker til 931.723 kr., heraf 120.000 kr. for stjålne kontanter. Selskabet udbetalte 164.027 kr. i erstatning efter fradrag af selvrisko. Klageren er utilfreds med erstatningens størrelse.

Klageren har anført, at "vi har kunne dokumentere alle forhold, samt da vi oprettede disse forsikringer, fik vi gennemgået vores ejendele, som betød at vi nu var forsikret korrekt jvf. rådgiveren. Derfor bliver vi skuffet når modpart rent faktisk godkender skaden, men ikke vil udbetale jvf. deres påstand om alder, pris mm.".

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at der er grundlag for at udbetale yderligere erstatning. Klageren og ægtefællen har beskudne indkomstforhold, og størstedelen af kravet vedrører særligt værdifulde mærkevarer og smykker med beskeden dokumentation. Selskabet har anført, at tyvene ifølge klageren stjal størstedelen af kvitteringerne, og at ægtefællen havde bortskaffet tomme æsker til kendte mærkevarer inden selskabets besøg. Selskabet har henvist til, at klageren bl.a. kræver erstatning på 571.400 kr. for smykker alene på baggrund af fotografier (ID34, 35, 54, 55, 60, 62 og 77), og at selskabet uanset den usikre dokumentation har udbetalt 50.000 kr. i skønsmæssig erstatning.

Selskabet har anført, at der ikke er tale om en takseret police, hvor der ved indtegningen er sket en værdiansættelse af klagers smykker m.m. Selskabets rådgiver/assurandører hverken gennemgår, værdiansætter eller ægthedsvurderer forsikringstageres ejendele. Den omstændighed, at klageren havde en forhøjet sum for guld, sølv m.m. (20 % i stedet for 10%), ændrer ikke herpå. Selskabet har anført, at en aftale på indtegnings tidspunktet om en forhøjet sum ikke udgør dokumentation for, at klageren ejede – og fik stjålet – effekter af en værdi som påstået. Det fremgår af selskabets afgørelse, at selskabet har skærpet dokumentationskravet med henvisning til "effekt nr. 12: Louis Vuitton Felicie-håndtaske til 8.350 DKK dokumenteret med en udleveret kasse påskrevet N61276 og med [nationalitet] tegn og QR-kode. Kunden fremsendte foto af en mørkebrun taske med kasse, papir og pose til sagen. [Ægtefællen] oplyste, at [klage-

ren] købte tasken til hende kontant for 9.000 DKK i Louis Vuitton [by], men de havde ingen kvittering. Undersøgelsen viste, at N61276 var en lysebrun pung fra Louis Vuitton og QR-koden henviste til customs.gov.hk. Erstatnings afvist, da et krav for en taske dokumenteret med æske fra en pung ikke er sandsynliggjort ... Effekt nr. 33: Louis Vuitton Fuchs taske til 7.500 DKK. Dokumenteret med kvittering fra Louis Vuitton [by] påskrevet Client: ... PO FELICIE GM MNG FUCHS. [ægtefællen] oplyste at hun have fået tasken i gave af ... (familiemedlem) ... Det bemærkes, at effekt 33 er købt i Louis Vuitton [by] og at det er den samme taske (mærke og model) som effekt nr. 12 (afvist)". Det fremgår, at "effekt nr. 42 Giorgio Armani Ur AR5857 til 4.500 DKK. Ingen kvittering. Forevist foto af en masse ure på et bord. ... spurgte ind til, at det da var nogen dyre fine mærkevarerure. [ægtefællen] oplyste, hun nok bare havde kigget på billedet på bordet med alle deres ure og skrevet dem på listen. Hun havde solgt nogen ure og givet nogen væk, uden at have styr på hvilke. Afvist da kravet ikke er sandsynliggjort" og "effekt nr. 50: Tommy Hilfiger Ur 1710384 dokumenteret med betaling til [butik] for 2 ure. Adspurgt om de havde købt 2 nærmest identiske ure, så havde hun faktisk givet dette ur væk i gave. Det var således en fejl, at dette ur var stjålet. Erstatning afvist da krav ej sandsynliggjort".

Det fremgår af selskabets indlæg, at rådgiveren/assurandøren oplyser, at "Det er kun i sjældne tilfælde jeg rent faktisk får fremvist kundens værdier på et møde". Det fremgår af policen, at ægtefællen har "Udvidet guld og sølv" med udvidet makssum på 314.000 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5, at "For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst. Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv. I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er. Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

Ankenævnet for Forsikring

20.

100682

ID15 beige vinterjakke, ID20 Moncler vinterjakke og ID21 Rock and Blue vinterjakke

Det fremgår af erstatningsopgørelsen, at klageren kræver erstatning på 4.500 kr. for beige jakke. Selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 500 kr. med henvisning til, at der ikke foreligger kvittering og at klagerens eneste dokumentation er et fotografi.

Det fremgår også, at klageren kræver erstatning på 9.000 kr. for Moncler jakken. Selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 750 kr. med henvisning til, at der ikke foreligger kvittering, at klageren ikke kender modelnavnet og alene kan fremvise et fotografi af en sort dunjakke som dokumentation.

Det fremgår videre, at klageren kræver erstatning på 3.400 kr. for Rock and Blue jakken. Selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 500 kr. med henvisning til, at der ikke foreligger kvittering, og at klagerens eneste dokumentation er et fotografi

Nævnet finder, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at han har krav på 4.500 kr., 9.000 kr. og 3.400 kr. for de tre jakker.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens dokumentation efter det oplyste alene består af fotografier, som ikke dokumenterer ægthed.

Nævnet finder, at selskabets skønsmæssige erstatning er sat for lav. Nævnet finder, at den skønsmæssige erstatning passende kan fastsættes til 1.500 kr. pr. jakke, hvilket er i overensstemmelse med nævnets praksis. Nævnet henviser til sag 98.179.

Ure

Det fremgår af erstatningsopgørelsen, at selskabet har foretaget afskrivning på 25 % for alder for ID 29 Gucci ur til 7.350 kr. fra marts 2019 (3 år og 8 måneder) og udbetalt erstatning på 5.513 kr.

Ankenævnet for Forsikring

21.

100682

Selskabet har foretaget afskrivning på 70 % for alder for ID 48 Michael Kors ur til 1.715 kr. fra 2014 og udbetalt erstatning på 515 kr.

Selskabet har foretaget afskrivning på 50 % for alder for ID 49 Marc Jacobs ur til 1.485 kr. fra 2016 og udbetalt erstatning på 743 kr.

Nævnet finder, at der ikke kan ske afskrivning på et ur, der er mindre end 4 år gammelt. Selskabet skal derfor erstatte ID 29 Gucci ur med 7.350 kr. Nævnet finder, at selskabet samlet skal betale 2.000 kr. for de to andre ure.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets afskrivning for alder svarer til en levetid på ure på mellem 10 og 20 år, som efter nævnets opfattelse ikke er retvisende.

Øvrige krav

Nævnet bemærker, at der ikke er grundlag for at antage, at en assurandør ved indtegningen har gennemgået og bekræftet værdien af klagerens genstande. Nævnet bemærker, at det ikke fritager klageren fra at skulle dokumentere rigtigheden og størrelsen af sit krav, at klageren ved indtegningen har haft en samtale med selskabet om sine værdier med henblik på at fastsætte en hensigtsmæssig forsikringssum.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han for så vidt angår sit resterende krav er berettiget til højere erstatning, end selskabet har udbetalt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke for nævnet er fremkommet med yderligere/supplerende dokumentation for sit krav, og at selskabet ses at have opgjort klagerens krav under hensyntagen til den foreliggende, sparsomme dokumentation.

Nævnet har her lagt vægt på, at selskabet har opgjort erstatningen for ID3, ID8, ID13, ID19, ID22-23, ID25, ID32, ID34-35, ID41, ID45-47, ID54-55, ID59, ID62, ID66-68, ID73-77 skønsmæssigt med henvisning til, at der for ure, smykker, tasker og diverse mærkevarers vedkommende ikke foreligger kvitteringer eller øvrig dokumentation for betaling, certifikater, vurderinger og i nogle tilfælde end ikke fotografier. Nævnet bemærker, at fotografier i sig selv ikke kan dokumentere ægthed og værdi.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har afvist at dække ID12, ID30, ID33, ID42-43, ID50, ID60 og ID72 med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav, og at det fremgår at klageren dels har byttet rundt på dokumentation, dobbeltanmeldt genstande, fejlanmeldt genstande og fremlagt kvitteringer udstedt til familiemedlemmers navne, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har skærpet dokumentationskravet og har afvist at dække visse genstande.

Nævnet har henset til, at klagerens høje krav står i kontrast til oplysningerne om klagerens relativt beskedne indkomstforhold.

For så vidt angår de stjålne kontanter (ID70) har nævnet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for tidsnære hævnninger eller anden dokumentation på at have så stort kontantbeløb liggende. Nævnet bemærker, at selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 5.000 kr., som ses at være i overensstemmelse med nævnet praksis.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

23.

100682

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal udbetale yderligere erstatning for 3 jakker på i alt 2.750 kr. Selskabet skal udbetale yderligere erstatning for 3 ure på i alt 2.579 kr. Mererstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck