

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. juni 2024 blev i sag nr. 100997:

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 15/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Indbrud er sket d. 18.02.22. På selve dagen angives en anmeldelse til politiet og forsikringssekskab.

Dage efter tager skadeinspektør kontakt til undertegnet, hvor efterfølgende sendes en liste over stjålet genstande.

Skadeinspektør vender tilbage og siger at det omhandler dyre genstande, og derfor ønsker at komme på besøg. Vi aftaler at der skal fremvises kvitteringer og lign.

Vi samler kvitteringerne og viser hvad vi kan vise.

Dage efter sender han en mail, hvor han skriver at det igen omhandler dyre genstande, og derfor bliver han nødt til at aflægge endnu et besøg.

Under besøget kan man fornemme at inspektør er i tvivl om at de mærkevarer som er blevet stjålet om de er ægte eller ej. Selvom kvitteringer fremvises, og enkelte købskvitteringer fra kort udtog fra butik.

Derfor ønsker han at tage alle kvitteringer med, samt en sæk med bokse/kasser som tilhører de stjalne genstande, for at få dem verificeret.

Der går en længere behandlingstid, hvor han tager til butikkerne Louis Vuitton, Gucci m.m, hvor han får en afklaring, og finder ud af at de er ægte, selvom han ikke indrømmer det.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100997

Enkelte af vores genstande er købt second hand, og derfor er der nogle af dem fra [land], dog med ægte kvittering.

I slutningen, giver de os medhold og erstatning i nogle af genstande, dog ikke alle. Mange af de genstande vi har de ikke erstattet, trods tro og lov erklæring fra tidligere ejer. Nogle ting har de fjernet meget af værdien på og givet en lav erstatning.

De fleste genstande vi har som er fra [land] eller andre steder i verden har de ikke erstattet, dette er primær de dyre ting, som de ikke har ydet erstatning. Dog er de 'billige' genstande som er fra [land], som de har erstattet, dette kan tænkes, at det er fordi at de er en lavere erstatning.

Men kvitteringerne er fremlagt på samme måde, som de dyre ting. Så hvorfor erstatte de billige ting, men ikke de dyre?

Derudover at mange af genstande som de har vurderet og skrevet hvor vi kan købe dem henne, er ikke de samme, derfor er deres vurdering og erstatning forkerte.

De har afskrevet en del af genstande som ikke passer med hvad de koster.

Derudover med parfumer hvor vi fik at vide, at der ikke behøves kvitteringer, da det er små beløb, og men ikke erstattet.

[Repræsentant] som er en advokat selskab, som prøvede at hjælpe, blev afvist gang på gang, og de kunne godt se at der var nogle punkter som ikke gav mening.

Dog afviste alm. Brand dem, og sagde at vi skal tage den i ankenævnet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At se vurdering og afgørelsen igennem, da det ikke giver mening. Med at nogle ting fra [land] som er billigere kan erstattes, men de dyre ikke bliver erstattet, selvom at kvitteringerne bliver fremlagt på samme måde. At der er en del afskrivninger fra forsikringsselskabets side, som ikke giver mening, samt henvisninger på hvor vi kan få dem købt, som er dyre, eller ikke samme model.

Inspektionsmanden tog vores kvitteringer og bokse/kasser, selvom at der ikke er givet erstatning for disse.

Dog konkret at opnå:

At jeg får fair erstatning i stedet for at de har plukket enkelte genstande ud.

Samt at de genstande som vi har fået erstatning for, vurderes til den rette pris, end hvad de har erstattet til."

Selskabet har den 21/2 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens forløb

Klager anmeldte den 18. februar 2022, at der var sket indbrud i deres hjem den 17. februar 2022. Gerningsmændene er kommet ind via et vindue.

På grund af kravets størrelse sendes sagen til vores skadeinspektør, som besigtiger boligen den 21. februar 2022. Ved besigtigelsen bliver klager bedt om at fremskaffe dokumentation, herunder dokumentation på, at de har betalt for de varer, som der er købt i udlandet.

Vores skadeinspektør genbesigtiger allerede den 23. februar 2022, hvor hver enkelt kvittering og billede, der var udleveret, blev gennemgået.

Den 25. marts 2022 modtager selskabet vurdering fra smykkeforretningen, bilag 'Vurdering af smykker'.

Der er i erstatningsopgørelsen taget udgangspunkt i vurderingen og selskabet har erstattet klager udgift til vurderingen.

Den 30. marts 2022 beder vi klager om at gensende et billede af Louis Vuitton tasken 'Neverfull', hvor vi kan se oplysningerne om billedet. Samme dag vender klager tilbage. Billedet er ikke af den taske, som der er sendt kvittering ind på. Tasken på billedet er solgt, og klager har efterfølgende købt en ny taske i en større størrelse. Se bilag A - Billede og kvittering af 'Neverfull' taske.

'Afgørelse over erstatning' bliver sendt til klager den 31. marts 2022. Dagen efter klager klageren over afgørelsen og får klagevejledning, jf. bilag 'E-mail 10 klage vejledning'.

Klageren klager over afgørelsen den 27. april 2022 - bilag B, som selskabet svarer i mail af den 11. maj 2022, bilag 'klage svar'.

Den 10. marts 2023 modtager selskabet en Tro og Love-erklæring fra sælger i [land] via klagers rådgiver.

Af beklagelige årsager får klager først et svar den 20. oktober 2023, jf. bilag C.

Herefter bliver sagen indbragt for Nævnet.

Der er omfattende materiale i sagen. Selskabet har vedlagt det, som selskabet har vurderet, der har betydning for vurdering af sagen. Hvis Nævnet ønsker yderligere dokumentation, vil dette naturligvis blive fremsendt.

Sagens begrundelse

Indledningsvis skal vi henlede opmærksomheden på, at det er klager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at begivenheden har fundet sted, samt at omfang og krav er som oplyst.

Endvidere skal vi gøre opmærksom på, at jo større krav klager fremsætter, jo større er kravet til dokumentationen. Dette er jf. hidtil praksis i Ankenævnet for Forsikring.

Kvittering på mærkevarer

Ved besigtigelsen oplyser klager, at de havde en del mærkevarer, hvor alt er stjålet. Mappen med en del af kvitteringerne er stjålet fra børneværelset.

Klager har oplyst, at de udenlandske / [nationalitet] kvitteringer på mærkevarerne, er indkøbt via to kontaktpersoner i [land], [sælger 1] (herefter benævnt som ...) og [sælger 2] (herefter benævnt som ...). Dette gælder kvitteringer med eller uden navn. Se bilag D til F.

På de [udenlandske] Louis Vuitton kvitteringer fremgår det, at det er [navn 1] (herefter benævnt som ...), som har købt varerne. Se bilag D.

Klager kender ikke personen, [navn 1], men denne er, ifølge klager, muligvis i familie med deres [udenlandske] kontakt ved [sælger 1].

For god ordens skyld skal det oplyses, at klager ikke kan oplyse yderligere end fornavnet på de [udenlandske] kontakter.

Overdragelsen af varerne og betalingen er sket ved, at klager er taget til [land] eller den [udenlandske] kontakt er kommet til Danmark. Klager kan dog ikke dokumentere betalingen af varerne. Ifølge klager har de skiftet bank og har derfor ikke mulighed for at indhente denne dokumentation.

Klager kan ikke oplyse, hvornår de har købt de enkelte varer, ligesom klager ikke kan oplyse, hvilke varer der er købt som brugte eller som nye. Endvidere har klager oplyst, at de har betalt den pris, der står på kvitteringen.

Forklaringen på at genstandene er købt i [land] er, at klager og dennes hustru ikke ville vente på, at de pågældende varer kom til salg i Danmark. Varerne har generelt samme pris som i Danmark.

Selskabet har modtaget to billeder fra klager af deres walk-inn, bilag G. På disse billeder kan der stort set alene ses tasker, som er købt i Danmark, samt et par tasker, hvor kvitteringer er stjålet.

Selskabet har bedt om billeder af de genstande / tasker, som er købt via klagers [udenlandske] kontakt. Der er fundet et billede af en Louis Vuitton taske, 'Neverfull', sammen med en [udenlandsk] kvittering fra den 29. august 2019, der er købt via den [udenlandske] kontakt. Se bilag A.

Det fremlagte billede er identisk med den Louis Vuitton taske, som klagers hustru havde til salg på [salgsside], den 29. september 2018, til 1.000 kr., bilag H. Billedet er undersøgt for Metadata. Se bilag I.

Da vores skadeinspektør vil undersøge billedet, hvilket er langt inde i sagsforløbet, oplyser klager, at det er en fejl, at de har indsendt billedet sammen med kvittering. Tasken på billedet er også købt i [land], men er blevet solgt. Klager har dog efterfølgende købt taske af samme model, i henhold til den [udenlandske] kvittering. Bilag A.

Det er selskabets opfattelse, når en Louis Vuitton taske sælgers for 1.000 kr., så er der ikke tale om en ægte mærkevare taske.

Selskabet er bekendt med, at klager i andre tilfælde har solgt 'mærkevare' tasker meget billigt. Det formodes, at det er kopivare, der er solgt.

Klager eller dennes hustru har ikke nærmere kunne dokumentere betalingerne for de [udenlandske] varer eller oplyse, om der er tale om ny eller brugte genstande, de har købt. Ligesom de ikke har kunne oplyse, hvornår varerne er købt. Med hensyn til kvitteringerne kan de ikke oplyse, hvem det er, der har købt varerne i [land], da det ikke er en de kender. Der er ingen billeder af varerne.

En kvittering, som er udstedt i et andet navn, uden overdragelseserklæring eller dokumentation for

overførelse af betalingen, mener vi ikke dokumenterer eller på anden måde sandsynliggør, at klager er den retmæssige ejer af genstandene. Selskabet har derfor ikke betragtet disse kvitteringer for dokumentation for køb af genstandene.

Der er efter indbruddet, og i forbindelse med klagesagen, fremsendt en dansk Tro og Love-erklæring, bilag 'Tro-love-erklæring fra sælger fra [land]'. Denne er underskrevet af klageres [udenlandske] kontant [sælger 2]. Endvidere står der på erklæringen 'Forsikrede var således ejer af effekterne med ovenstående kendetegn på afhentningspunktet'.

Selskabet tilregner ikke Tro og Love-erklæringen større betydning. Den er lavet, da den skulle bruges efter indbruddet, og kontaktpersonen oplyser, hverken adresse, telefonnummer eller andre kontaktoplysninger.

Det kan fortsat ikke oplyses, hvornår og hvor genstandene er hentet, ligesom de fortsat ikke kan oplyse, om genstandene er købt nye eller brugte.

Selskabet mener derfor, at der er et skærpet krav til klagers dokumentation på grund af kravets størrelse, forkert fremsendt dokumentation, manglende oplysninger om købstidspunktet og om genstandene er købt som nye eller brugte.

Der, hvor selskabet ikke finder, at klager har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort ejerskabet og genstandens værdi, er kravet enten afvist eller erstattet skønsmæssigt jf. de gældende betingelser.

Ud fra dette skærpede krav, har selskabet opgjort klagers krav, med følgende begrundelse:

Smykker

Der er i alt anmeldt 19 smykker stjålet jf. 'Oversigt over genstande'. Det er punkterne fra a til q, samt ø og å.

I bilaget 'Vurderingen af smykker' er der 14 smykker, som er erstattet til vurderingsprisen fra smykkebutikken. Derudover er der jf. 'Afgørelse over erstatning' erstattet to yderligere smykker. Her fremgår det, fra hvilke butik vurderingen er fastsat efter. Der er fratrukket genleveringsrabat.

Smykket å, jf. 'Oversigt over genstande' er afvist. Der er tale om en et Louis Vuitton smykke, hvor klager alene har en kvittering fra [udlandet]. Se bilag D, side 7. Som tidligere nævnt, finder selskabet ikke, at kvitteringerne fra [udlandet] dokumentere eller på anden måde sandsynliggør, at klager er den retsmæssige ejer af genstandene, hvorfor selskabet ikke kan betale erstatning for dette.

Ved gennemgang af sagen, er det konstateret, at der ved en fejl, ikke er udbetalt erstatning for smykkerne c og d, jf. 'Oversigt over genstande'. Selskabet har modtaget danske kvitteringer med disse to smykker, som er udstedt til klagers hustru. Kravet er henholdsvis 1.250 kr. og 1.450 kr. Beløbene vil blive udbetalt, uden fradrag for genleveringsrabat.

Ure

Der er jf. 'Oversigt over genstande' stjålet 9 ure. Det er punkt r til æ.

Her har selskabet erstattet punkt r til z. R til y er erstattet til genanskaffelsesprisen, med fradrag for

genleveringsrabat. For z er der ikke fremsat noget krav, men er erstattet til genanskaffelsesprisen med fradrag for genleveringsrabat.

Gucci uret, punkt æ, jf. 'Oversigt over genstande' er afvist, da den [udenlandske] kvittering ikke dokumenterer eller på anden måde sandsynliggør, at klager er den retsmæssige ejer og er berettiget til erstatning.

Tøj, sko, bælt og tasker

Punkt 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 og 22 i 'Afgørelse over erstatning' er alle afvist, da der alene er kvittering og boner fra [land]. Klager har ikke dokumenteret, at han er den retsmæssige ejer.

Punkterne 35 og 36 i 'Afgørelse over erstatning' er afvist. Dette er en fejl. Genstandene kan vi se på

billedet fra walk-inn, bilag G. Billedet dokumenterer dog ikke ægtheden, alder mv. Erstatning vil derfor blive opgjort skønsmæssigt.

Punktet 35 er en taske, som skønsmæssigt er fastsættes til 1.000 kr.

Punktet 36 er ligeledes en taske, som vi skønsmæssig fastsætter til 1.000 kr.

Flere af de mærkevare genstande, som er erstattet, der har vi modtaget en dansk kvittering samt vi har kan se genstandene på billedet jf. bilag G (punkt 24, 37, 23, 30, 32, 25, 26, 27, 28 og 29, 31).

Punkt 33 og 34 har vi alene kunne se på billedet, bilag G. Disse to punkter er derfor opgjort skønsmæssigt.

Med hensyn til punktet 38, så har selskabet alene modtaget et billede, bilag J. Alderen på jakken kan ikke oplyses. Klager kan alene oplyse, at den er købt i [udlandet]. Erstatningen er fastsat skønsmæssigt.

Punkt 4 er blevet erstattet ved en fejl. Der er ligeledes alene kvittering fra [udlandet], som ikke dokumenterer, at klager er den retsmæssige ejer. Selskabet gør ikke yderligere ved dette.

Parfumer

Klager har et krav for parfumer på 5.220 kr. jf. punkt aaa til iii i 'Oversigt over genstande'.

Der er ikke dokumentation for parfumerne, ligesom det ikke kan oplyses, hvornår de er købt. Selskabet har derfor erstattet disse med 2.610 kr., hvilket svarer til nyværdierstatning med fradrag for brug med 50 %.

Konter

Klager har et krav om 50.000 kr. i konter samt 22.315 kr. i Euro. Det er punkt nn og oo i 'Oversigt over genstande'.

Klager har fremsendt dokumentation for 40.000 kr., som er hævet i perioden den 14. september 2021 til den 2. februar 2022.

Endvidere har klager sendt dokumentation for, at der er hævet Euro for 52.998,05 kr. den 28. december 2021.

Hævningerne er dokumenteret jf. bilag K.

Selskabet finder det ikke sandsynlig, at konter, som er hævet over en længere periode, ikke er brugt til dagligdagens fornødenheder eller andre forbrugsgoder.

Klager har hævet 8.000 kr. den 2. februar 2022, hvilket er ca. 14. dage før tyveriet.

Selskabet anerkender, at der kan være et mindre beløb tilbage, ligesom der kan være et mindre beløb Euro tilbage fra hævingen i december. Selskabet har derfor udbetalt en skønnet erstatning for konter på 5.000 kr.

Øvrige genstande

En del genstande er erstattet skønsmæssigt, da der ikke er købskvittering. Ligesom ægtheden af genstandene ikke er dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort. Alderen er heller ikke oplyst.

Enkelte genstande er opgjort til nyværdi med fradrag for genleveringsrabat.

Det er korrekt, at selskabet fortsat er i besiddelse af kvitteringerne fra [udlandet] samt bokse og kasser. På de genstande, som ikke er erstattet, vil kvittering, bokse og kasser blive tilbageleveret til klager eller dennes hustru.

Da klager og dennes hustru, efter selskabets oplysninger, ikke længere bor sammen afventer selskabet oplysninger om, hvem der må få udleveret kvitteringer, boksene og kasserne samt udbetalt den opgjorte erstatning på 4.700 kr. + renter, jf. denne skrivelse. Erklæringen skal være underskrevet af både klager og dennes hustru.

Selskabet bemærker, at klager har medsendt skrivelse af den 27. april 2022, bilag 'E-mail opsigelse af forsikringer'. Klager har ikke nævnt opsigelsen i klagen til Nævnet. Selskabet behandler derfor ikke dette forhold i denne klage til Ankenævnet. Såfremt denne del skal behandles, afventer selskabet nærmere oplysninger herom.

Konklusion

Der er sket et større tyveri, hvor klager på mange af genstandene alene kan fremvise kvittering fra [udlandet].

Det kan ikke dokumenteres, at der er sket betaling. Ligesom det ikke kan oplyses, om genstandene er købt som nye eller brugte. Disse genstande er derfor afvist.

Genstande, hvor der har været en danske kvittering, billeder mv., har selskabet erstattet, eventuelt skønsmæssigt.

Klager har tidligere fået oplyst, at ved fremsendelse af yderligere dokumentation, vil selskabet vurdere kravet på ny."

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

"1: Der nævnes at jeg får sendt et billede af tasken Neverfull, dette er korrekt. Dog fik jeg kommet med et svar ca. 20 minutter efter, jeg blev opmærksom på, at dette ikke var tasken. Dee vil jeg gøre

opmærksom på, da Alm. Brand lægger stor vægt på at tasken er falsk, og at de generelt siger at hvis denne taske er falsk, så er der kommet tvivl på resten af sagen.

Jeg anerkender, at der har været en forveksling i forbindelse med tasken Neverfull. Dog skal det noteres, at jeg straks reagerede og korrigerede oplysningerne inden for en kort tidsramme.

Se bilag: 1.1 Email Neverfull taske

2: I Alm. Brands svar, under 'Sagens begrundelse'. Skriver de: 'Indledningsvis skal vi henlede opmærksomheden på, at det er klager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at begivenheden har fundet sted, samt at omfang og krav er som oplyst.'

Jeg understreger, at begivenheden er blevet dokumenteret, da politiet foretog en fotografering af huset, og dette er en solid bevisførelse for, at indbruddet fandt sted.

3: I Alm. Brands svar, under 'Kvittering på mærkevarer'.

Generelt, er der mange ting i denne tekst, som ikke er skrevet korrekt, eller hvor Alm. Brand ikke er kommet med de korrekte oplysninger som vi gav dem.

Vi fortalte dem, at vi o e har købt tøj fra udlandet, da nogle kollektioner ikke kommer (I Danmark. Derudover at det er en investering for os, da ofte kan disse mærketøj stige i værdi.

Vi har såsom brugt Apps som, Farfetch, Vestiaire, StockX, o.lign. Som de heller ikke nævner at vi fortalte dem. Disse Apps blev brugt til at formidle kontakt til sælger af mærkevarer, hvor der også er mulighed for køb og salg.

At vi igennem årene hvor vi har købt disse varer, fik os en kontakt i [land], er der intet bemærkelsesværdigt i.

Denne kontakt, går selv op i mærkevarer, og går selv med det. Denne kontakt sælger og køber designer tøj, som hobby. Derfor var det en enestående mulighed, at vi kunne få nogle designer tøj, som ikke kommer (I Danmark, eller ikke var kommet (I Danmark endnu, eller at der var lang ventetid på dem. Disse varer kunne vi få (I en fordelagtig pris, i. Andre steder man kan købe dem som second hand. Nogle af varerne var spritnye, andre var brugte, men rigtig godt vedligeholdt. Varerne var nogle de spurgte om vi ville købe igennem årene, eller hvis vi havde et ønske om noget specielt, ville de undersøge om de kunne skaffe.

Vores kontakt bestod af to søskende [sælger 2 og sælger 1].

Her bliver der lagt stor vægt på af Alm. Brand, at kvitteringerne fra Louis Vuitton fremgår det, at det er [navn 1] som har købt varerne. Hvem [navn 1] er, ved jeg ikke med garanti, men de sagde at det var familie.

Her skal det igen gøres opmærksom på, at hvordan de fik skaffet varerne, ved jeg ikke. Om det var deres kontakt, eller om hun arbejder i Louis Vuitton, eller om hun er en ven af mine kontakter, som har et fordelsprogram, som gør at hun kommer forrest i køen, fordi hun har handlet for X antal penge i Louis Vuitton igennem (den, er jeg uvidende omkring det. Dog ved jeg at sådanne fordelsprogrammer eksisterer.

Desuden skriver Alm. Brand, at jeg ikke kan oplyse mere end fornavn. Dette er fordi jeg ikke kan huske det, dog kan jeg se at [sælger 2] selv har skrevet det i tro og loverklæring, som der senere er blevet tilsendt.

At vi ikke har kunnet oplyse hvornår vi har købt varerne, er netop således, at det har været over en lang stykke periode, at dette har forgået. At vi ikke kan efterkomme deres ønske, for hvornår hvilket er købt, kan være svært.

Det er heller ikke en normal ting at huske, hvis jeg spørger en fremmed person på gaden, hvornår han har købt hans sko, er jeg stensikker på, at vedkommende heller ikke husker det.

Alm. Brand skriver dette: 'Selskabet er bekendt med, at klager i andre tilfælde har solgt 'mærkevarer' tasker meget billigt. Det formodes, at det er kopivare, der er solgt.'

Dee er igen en formodning, derudover er dette slet ikke tilfældet. Alm. Brand har vedlagt mange ting i denne sag, hvor er beviset henne i det de anklager mig for?

Jeg tror desuden at Alm. Brand ligger stor vægt på akkurat dette, siden at de ikke har givet den erstatning som jeg retmæssigt skal have.

Alm. Brand skriver dette: 'En kvittering, som er udstedt i et andet navn, uden overdragelseserklæring eller dokumentation for overførelse af betalingen, mener vi ikke dokumenterer eller på anden måde sandsynliggør, at klager er den retmæssige ejer af genstandene. Selskabet har derfor ikke betragtet disse kvitteringer for dokumentation for køb af genstandene.'

Mit svar er, at jeg har handlet i god tro, at jeg har fået kviteringer samt selve varerne. Mht. betalingen, forklarede jeg, størstedel af gangene foregik det kontant, eller en byttehandel. Desuden har vi fået skiftet bank dengang, og derfor kan jeg ikke vise overførsel.

Alm. Brand skriver dette: 'Selskabet tilregner ikke Tro og Love-erklæringen større betydning. Den er lavet, da den skulle bruges efter indbruddet, og kontaktpersonen oplyser, hverken adresse, telefonnummer eller andre kontaktoplysninger.'

Jeg ved ikke hvad en tro og loverklæring var i første omgang. Desuden blev den lavet, da min advokat, som jeg havde på sagen, sagde at jeg skulle lave den. Hvor jeg efterfølgende sendte til min kontakt, og de udfyldt dette.

Jeg vil gerne klargøre, at jeg udførte tro og love-erklæringen som rådgivet af min advokat.

Alm. Brand skriver noget som er modsigende. De skriver dette: 'Overdragelsen af varerne og betalingen er sket ved, at klager er taget til [land] eller den [udenlandske] kontakt er kommet til Danmark'

Hvorefter senere i deres skriv, skriver dette: 'Det kan fortsat ikke oplyses, hvornår og hvor genstandene er hentet, ligesom de fortsat ikke kan oplyse, om genstandene er købt nye eller brugte.'

Som de selv svare på spørgsmålet er, at de enten selv er kommet (I Danmark, eller hvis vi har taget en tur (I [land]).

Smykker

Her skriver Alm. Brand. At de har fratrasket genleveringsrabatten. Hvordan kan de fratrække genleveringsrabatten, på noget som slet ikke har købt fra Danmark, eller at det ikke er den nøjagtigt genstand, som derfor ikke kan blive genleveret?

Desuden skriver alm. Brand dette: 'Ved gennemgang af sagen, er det konstateret, at der ved en fejl, ikke er udbetalt erstatning for smykkerne c og d, jf. 'Oversigt over genstande'. Selskabet har modtaget danske kvitteringer med disse to smykker, som er udstedt til klagers hustru. Kravet er henholdsvis 1.250 kr. og 1.450 kr. Beløbene vil blive udbetalt, uden fradrag for genleveringsrabat'

Mit svar til dette er: At Alm. Brand, selv da jeg fik hjælp fra en advokat, lukkede ned for kommunikation, og en dialog, selvom at de har lavet en fejl i sagen, som de først igen vil gennemgå, er at jeg sendte klage til Ankenævnet for forsikring, kan gøre mig meget bekymret.

Da de indrømmer at de ved en gennemgang af sagen, at de har lavet en fejl, ved ikke at udbetalte erstatning for nogle genstande.

Dette får mig til at reflektere over hvilke andre fejl de har lavet, såsom ikke er give den retmæssige erstatning for de andre varer, som de har trukket tilbageleveringsrabat fra for eksempel.

Tøj, sko, bælt og tasker

Alm. Brand skriver: 'Punkterne 35 og 36 i 'Afgørelse over erstatning' er afvist. Dette er en fejl. Genstandene kan vi se på billedet fra walk-inn, bilag G. Billedet dokumenterer dog ikke ægtheden, alder mv. Erstatning vil derfor blive opgjort skønsmæssigt. Punktet 35 er en taske, som skønsmæssigt er fastsat til 1.000 kr.

Punktet 36 er ligeledes en taske, som vi skønsmæssig fastsætter til 1.000 kr.'

Mit svar:

1: Endnu en fejl har Alm. Brand lavet, dette beviser at, de først ved endnu en gennemgang, kan rette op på det, hvor jeg tidligere fik hjælp af en advokat, ikke kunne komme i dialog med dem, da vi ved at der er flere fejl, eller at de har erstattet forkert.

2: Jeg har bevist med kvitteringer på næsten alt, at Alm. Brand ikke godtager det, er netop essensen ved hele denne sag. Derudover er det tydeligt at se, at Alm. Brand ikke kender særlig meget til mærkevarer eller priserne dertil.

En ekspert ses gerne vurdere disse ting. Derfra ved de også at de ting er mere værd i dag, end at der bliver en forringet værdi i dem.

At de skønner priserne til 1.000 kr. stk., er grotesk. Når priserne på dem slet ikke er i nærheden, end den skønsmæssige vurdering der er kommet med.

Alm. Brand skriver desuden: 'Flere af de mærkevaregenstande, som er erstattet, der har vi modtaget en dansk kvittering samt vi har kan se genstandene på billedet jf. bilag G (punkt 24, 37, 23, 30, 32, 25, 26, 27, 28 og 29, 31).'

Mit svar: Enkelte genstande har de dækket helt, selvom de er mere værd end da de blev købt. Dog er der genstande som de har afskrevet en del fra, selvom at de ikke er blevet billigere end da de blev købt.

Derfor mener jeg igen, at hvis Alm. Brand tager fat i en ekspert på dette område, vil jeg få medhold, med at disse genstande har en højere værdi end hvad de er købt, og derfor ikke burde at blive afskrevet på nogle måder.

Alm brand skriver: 'Punkt 33 og 34 har vi alene kunne se på billedet, bilag G. Disse to punkter er derfor opgjort skønsmæssigt.'

Her kunne de se et foto af dem, dog ingen kvittering, da de blev stjålet i den mappe med kvitteringer. Dog er det stadig grotesk, at de erstatter 1000kr for punkt 33 og 500 kr for punkt 34. Når de er flere tusinder kroner værd, og købt for flere tusinder kroner.

Igen jeg har fremlagt alle de kvitteringer jeg havde, desuden har de tjekket ægtheden af disse kvitteringer, alligevel får jeg ikke den retmæssige erstatning.

Alm brand skriver: 'Med hensyn til punktet 38, så har selskabet alene modtaget et billede, bilag J. Alderen på jakken kan ikke oplyses. Klager kan alene oplyse, at den er købt i [land]. Erstatningen er fastsat skønsmæssigt.'

Dette beviser at de genstande som de har afvist fra [land], er genstande jeg har haft, da jeg har enkelte billeder af nogle genstande. Derudover at de erstatter meget lavt.

Alm. Brand skriver: 'Punkt 4 er blevet erstattet ved en fejl. Der er ligeledes alene kvittering fra [land], som ikke dokumenterer, at klager er den retsmæssige ejer. Selskabet gør ikke yderligere ved dette.'

Alm. Brand skriver at dette er blevet erstattet ved en fejl. Fordi at jeg blot har kvittering på den, og ikke andet. Min konklusion er at, Alm. Brand har erstattet dette bevidst, dog fordi det var et lille beløb i forhold til de andre genstande. Dog at de skriver at de har erstattet forkert nu, er fordi at de vil modsige sig selv, at de har erstattet noget, som også kun har en kvittering fra [land], hvorpå de ikke har erstattet de andre ting som er fra [land], hvor værdien er højere.

Parfumer

Parfumerne sagde jeg til medarbejderen fra Alm. Brand, at dem har jeg ikke kvitteringer på. Hvorpå han sagde, at når det drejer sig om så lille en beløb, vil jeg få dem erstattet. Dog er dette ikke er-

stattet, og som de skriver at jeg ikke har dokumentation, selvom jeg gjorde dem opmærksom på dette før jeg skrev dem.

Konter

Alm. Brand mener at jeg blot har 5.000 kr. tilbage af 50.000kr samt 3000 euro.

Dette er grotesk, ydermere skriver de at jeg har hævet dem til dagligdagens fornødenheder. Der kan jeg desuden fremlægge at jeg har brugt mit kort og lign. Til indkøb, benzin mm.

Dette var min opsparing.

Derfor har de skønnet at der er 5.000 kr. tilbage.

Øvrige genstande

Alm. Brand skriver, at der er flere faktorer der resulterer deres vurdering.

Her er det bemærkelsesværdigt, at genstande som har en lav værdi, får man erstattet fuldt, dog genstande som er af højere beløb, vælger de ikke at erstatte, eller erstatte med en meget lav skønsmæssig vurdering, da der er tale om, at kviering ikke haves, eller om at det er falsk.

Svar på Alm. Brand's konklusion

Alm. Brand mener, at jeg primært kun fremviser kvieringer fra [land]. Dette er ikke sandt. Jeg har vidst kvitteringer på alt hvad jeg havde kvieringer på. Guld, ure og andet, hvor kvitteringerne ikke er blevet stjålet, eller at jeg ikke har haft dem.

Konklusion

Min konklusion er, at Alm. Brand antager for at det er falsk, eller at jeg ikke har haft disse genstande. Selvom at jeg har billeder såsom min hustrus Moncler jakke som er fra [land].

Derudover har jeg haft kvitteringer fra [land], inden sagen tog sin fremgang, ville medarbejderen fra Alm. Brand undersøge ægtheden i disse kvitteringer. Da han fik svar på at de var ægte, ville han finde en anden måde som han kan bruge som undskyldning, for ikke at betale fuld erstatning.

Derudover, så har alm. Brand virkelig fået os til at føle os som løgnagtige, og usande. Dette er virkelig ikke rart.

Jeg påpeger, at jeg har informeret Alm. Brand om vores regelmæssige køb af tøj fra udlandet, herunder brugen af apps som Farfetch, Vestiaire, StockX osv. Disse oplysninger er afgørende for at forstå vores købsvaner og forklarer kontakten i [land], som vi har haft adgang til gennem årene.

Derfor anerkender jeg ikke Alm. Brands skønsmæssige vurderinger af mine genstande, da de ikke synes at tage hensyn til aktuelle markedspriser og mærkevareværdier.

Jeg mener, at Alm. Brand har vurderet genstande med lav værdi mere gunstigt end genstande af højere værdi, hvilket synes uforståeligt og misvisende.

Jeg fastholder, at jeg har dokumenteret mine ejendele tilstrækkeligt og ærligt. Alm. Brands antagelser og begrundelser synes at være baseret på formodninger snarere end objektive kendsger-

Ankenævnet for Forsikring

13.

100997

ninger. Jeg anmoder om en retfærdig og grundig vurdering af min sag, med inddragelse af eksperter inden for mærkevarer og markedspriser for at sikre en retfærdig og nøjagtig erstatning."

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

"Selvom begivenheden er dokumenteret, så skal kravet ligeledes dokumenteres eller på anden måde sandsynliggøres, jf. Forsikringsaftalelovens § 22.

Samtidig skal vi henlede opmærksomheden på betingelsernes afsnit 2, punkt 2.5.5 Dokumentation, hvor det fremgår, at køber sikrede genstande privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad man har købt og hvad prisen er.

Endvidere fremgår det, hvis sikrede ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Selskabet fastholder, at kravets størrelse og omfang ikke er dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort.

Med hensyn til fradrag af genleveringsrabat, så skal selskabet henlede opmærksomheden på, at der alene skal være tale om genlevering af tilsvarende genstand og ikke identisk genstand, jf. betingelsernes afsnit 2, punkt 2.5.3.

Smykket, som i 'Opgørelse forsikring sag økonomi' er nævnt som nr. 73, er fastsat af en guldsmed, som forhandler 'udenlandske smykker'.

Smykke, som er nr. 72 i 'Opgørelse forsikring sag økonomi', er der fratrullet genleveringsrabat. Når vi har henvist til en forhandler, som alene forhandler smykker, som er gængse i Danmark, skal der ikke fratrækkes genleveringsrabatten. Den manglende difference vil blive udbetalt til klager. Beløbet bliver naturligvis forrentet.

Vi kan oplyse, at selskabet har kendskab til 5 salgsannoncer i [salgssider], hvor der er solgt 'mærkevarer' genstande meget billigt. Hvis Nævnet ønsker dokumentation herfor, fremsender vi gerne denne dokumentation.

At kvitteringerne er ægte, dokumentere ikke, at klager er den retsmæssige ejer af genstandene."

Klageren har i brev af 4/4 2024 bl.a. anført:

"For det første vil jeg understrege, at jeg har handlet i god tro og med integritet under hele forløbet.

Hver enkelt transaktion er foretaget med ærlighed og i en oprigtig stræben efter at erhverve ægte og kvalitetsprodukter. Min hensigt har aldrig været at vildlede eller underminere forsikringsaftalen

på nogen måde. Derfor finder jeg det dybt uretfærdigt, at erstatningerne, som Alm. Brand har tilbudt, ikke engang kommer i nærheden af den værdi, jeg har lidt tab på. Det er tydeligt, at mine bestræbelser på at dokumentere mine ejendele og krav ikke er blevet tilstrækkeligt anerkendt.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100997

Det er en udfordrende situation at befinde sig i, når man føler, at ens ærlighed og samarbejdsvilje ikke bliver tilstrækkeligt værdsat. Jeg har fremlagt samtlige tilgængelige kvitteringer og oplysninger og har været åben og samarbejdsvillig i hele processen. Derfor er det frustrerende at se, at mine anstrengelser ikke har ført til en retfærdig og tilfredsstillende vurdering af situationen.

Desuden bemærker jeg, at Alm. Brand nævner deres kendskab til fem salgsannoncer på [salgs-side], hvor der muligvis er solgt mærkevarer til meget lave priser. Personligt er jeg ikke bekendt med disse specifikke annoncer, men det rejser interessante spørgsmål omkring de underliggende årsager til sådanne prissætninger. Hvis det nævnes, at genstandene på disse annoncer muligvis er falske, kan det skyldes, at nogle sælgere forsøger at undgå gebyrer eller skjule deres aktiviteter. Jeg vil dog gerne understrege, at jeg altid har søgt at handle i overensstemmelse med loven og i god tro om produkternes ægthed."

Selskabet har i brev af 12/4 2024 bl.a. anført:

"For god ordens skyld skal vi oplyse, at det er klager, der har haft fem salgsannoncer, hvor der er solgt 'mærkevarer' meget billigt, som selskabet har kendskab til."

Klageren har i brev af 17/4 2024 bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere i sagen, udover at jeg har handlet i god tro, og jeg er den forurettede i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af salgsannonce af 29/9 2018 fremgår bl.a.:

"Skuldertaske, Louis Vuitton taske i ægte læder sælges, i pæn stand.

...

Price: 1000"

Af e-mail af 30/3 2022 kl. 15.04 fra klageren til skadeinspektør fremgår bl.a.:

"Vi prøver igen, har vedhæftet den fra kamerarulle".

Af e-mail af 30/3 2022 kl. 15.24 fra klageren til skadeinspektør fremgår bl.a.:

"[Ægtefælle] og jeg har opdaget at den kvittering neverful tasken er på er ikke på den på billedet, fordi den solgte hun hvor hun så købte den større fra [land], den på billedet er os fra [land] bare mindre de fås nemlig i flere forskellige str, men den solgte hun, fordi [ægtefælle] ville have den større, så vi har byttet rundt på billede og kvittering. Men det er samme taske som er blevet stjålet bare større."

Af erstatningsopgørelse af 31/3 2022 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

15.

100997

"

ID	Beskrivelse	Vurdering	Afskrivn.	Kontant- erstatning	Gavekort
	Gucci				
1	Gucci pung - Ophidia GG card case wallet 523155 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.	0,00 kr.		
2	Gucci bæltetaske - Gucci Eden belt bag 450946 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.	0,00 kr.		
3	Gucci bæltetaske - GG Black belt bag 474293 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.	0,00 kr.		
4	Gucci sko - Gucci stripe ace high 523472 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	3.752,32 kr.	3.752,32 kr.	4.576,00 kr.	
5	Gucci taske - GG Marmont medium 443496 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.	20 % (0,00) kr.	0,00 kr.	
23	Taske - GG Marmont small	12.125,00 kr.	12.125,00 kr.		
30	Taske - Ophidia mini GG bucket bag	7.289,00 kr.	7.289,00 kr.		
32	Halstørklæde - GG jacquard knit scarf	1.476,00 kr.	1.476,00 kr.	1.800,00 kr.	
66	Gucci ur Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.	0,00 kr.		
	Kontanter	53.000,00 kr.	5.000,00 kr.		
41	Kontanter	50.000,00 kr.			
42	Kontanter i euro	3.000,00 kr.			
	LV effekter				
14	Halstørklæde - Monogram scarf M78526 Ikke købt selv. Ingen do	0,00 kr.		0,00 kr.	

Ankenævnet for Forsikring

16.

100997

	kumentation for ejerskab				
15	1 par sko - Louis Vuitton run away 1A3CW8 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.	50 % (0,00) kr.	0,00 kr.	
16	Taske - Louis Vuitton Neverfull N41358 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
17	1 par sko - Louis Vuitton Stellar 1 A5N0I Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
18	1 par sko - Louis Vuitton Stellar 1 A5NAM Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
19	1 par sko - Louis Vuitton desert boot 1A4XY6 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
20	1 par solbriller - Louis Vuitton Mascot Z0936W Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
21	Bæltetaske - Louis Vuitton BumBag M53750 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
22	Bælte - Louis Vuitton Reversible M9935U Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
25	Bælte - Louis Vuitton Reversible M9043Q	3.000,00 kr.	20 % (600,00) kr.	2.400,00 kr.	
26	Bælte - Louis Vuitton Reversible M9498V	2.850,00 kr.		2.850,00 kr.	

Ankenævnet for Forsikring

17.

100997

27	Rem til taske - Louis Vuitton Strap J52314	1.450,00 kr.	50 % (725,00) kr.	725,00 kr.	
28	Taske - Louis Vuitton ALMA BB M 53152	9.600,00 kr.	30 % (2.880,00) kr.	6.720,00 kr.	
29	Taske - Louis Vuitton BUMBAG M 43644	10.100,00 kr.		10.100,00 kr.	
35	Taske - Louis Vuitton COUSSIN M M BAG M57783 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
36	Taske - Louis Vuitton BUMBAG M 44812 Foto Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
	PS5 consol m.m.				
44	PS5 spil - NBA 2K21	224,10 kr.		224,10 kr.	249,00 kr. [REDACTED]
45	PS5 controller -, DualSense trådløs controller	629,10 kr.		629,10 kr.	699,00 kr. [REDACTED]
51	Playstation 5 - Ingen dokumentation	0,90 kr.		0,90 kr.	1,00 kr. [REDACTED]
54	PS5 spil - PS5 Call of duty Cold War ingen dokumentation	0,00 kr.		0,00 kr.	
	Parfumer	4.280,40 kr.		2.610,00 kr.	
56	Parfume - Bottled Collector Eau de Parfum 100ml - Ingen dokum	538,00 kr.			

Ankenævnet for Forsikring

18.

100997

	entation				
57	Parfume - Versace Eros Pour Homme Ead de Toilett - Ingen dokumentation	524,00 kr.			
58	Parfume - Yves Saint Laurent eau de parfum 60ml - Ingen dokumentation	604,00 kr.			
59	Parfume - Dior Sauvage 60ml - Ingen dokumentation	579,00 kr.			
60	Parfume - Giorgio Armani My way 50ml - Ingen dokumentation	684,00 kr.			
61	Parfume - Carolina Herrera Good Girl parfum 50ml - Ingen dokumentation	689,00 kr.			
62	Parfume - Yves saint laurent libre parfum 30ml - Ingen dokumentation	514,00 kr.			
63	Parfume - Chanel chance parfum - Ingen dokumentation	599,00 kr.			
64	Parfume - Chanel chance parfum - Ingen dokumentation	489,00 kr.			
	Smykker				
65	Smykker iht guldsmeds vurdering excl ure	51.000,00 kr.		51.000,00 kr.	
72	Guld armbånd fra [REDACTED]	4.125,00 kr.		4.125,00 kr.	5.500,00 kr. [REDACTED]

Ankenævnet for Forsikring

19.

100997

73	Guld smykke 18 karat fra [REDACTED]	1.120,00 kr.		1.120,00 kr.	1.400,00 kr. [REDACTED]
	Tøj og sko				
6	Givenchy trøje - Givenchy trøje B MJ03D30AF Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
7	Givenchy kasket - Givenchy base ball cap BPZ00 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
8	MOSCHINO t-shirt - MOSCHINO t-shirt A0716 5240-1555 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
9	T-shirt - Balmain RH11601 I055 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
10	Badesandaler - Givenchy BE300 4E0DH-695 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
11	1 par sko - Philipp Plein Hainan MSC0020-PLE0 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
12	1 par sko - Giuseppe Zanotti RM7 020 003 Ikke købt selv. Ingen dokumentation for ejerskab	0,00 kr.		0,00 kr.	
24	Hue - Moncler hue Berretto uni 004	2.100,00 kr.	30 % (630,00) kr.	1.470,00 kr.	

Ankenævnet for Forsikring

20.

100997

31	Belt Double G buckle 414516	2.826,00 kr.		2.826,00 kr.	
37	Pels - MEOTINE Ivy, Coat - Black	12.500,00 kr.	30 % (3.750,00) kr.	8.750,00 kr.	
38	Jakke - Moncler Bauges Jacket G 20981A0002953063999 - Foto Ingen dok for alder	14.180,00 kr.	50 % (7.090,00) kr.	7.090,00 kr.	
	Ure				
67	Michael Kors ur	742,50 kr.		742,50 kr.	990,00 kr. [REDACTED]
68	Dissing ure 3 stk	2.617,50 kr.		2.617,50 kr.	3.490,00 kr. [REDACTED]
69	Tommy Hilfiger ure 2 stk	2.250,00 kr.		2.250,00 kr.	3.000,00 kr. [REDACTED]
70	Boss ur	1.725,00 kr.		1.725,00 kr.	2.300,00 kr. [REDACTED]
71	Fossil ur	1.050,00 kr.		1.050,00 kr.	1.400,00 kr. [REDACTED]
	Øvrige				
13	Taske - Kazar 41329-kk-00	280,44 kr.		280,44 kr.	342,00 kr. [REDACTED]
33	Taske - Dior SADDLE BAG M0446 CTZQ_M928 Foto, Ingen kvittering eller dokumentation for ægthed	1.000,00 kr.		1.000,00 kr.	

Ankenævnet for Forsikring

21.

100997

34	Taske - Dior SHOULDER STRAP S8 552CBTEM911 Foto, ingen kvittering eller dokumentation for ægthed	500,00 kr.		500,00 kr.	
39	Gulvlampe - FLOS Gun Lounge Gun 8karat lakeret guld våben m sort skærm Erstatte som replica uden kvittering	2.000,00 kr.		2.000,00 kr.	
40	2 stk. Lamper - FLOS Bedside gun 18karat lakeret guld våben m sort skærm Erstatte som replica uden kvittering	3.200,00 kr.		3.200,00 kr.	
43	PC skærm - LCD ASUS 15.6" MB 16AC ZenScreen	1.378,80 kr.		1.378,80 kr.	1.532,00 kr.
46	Headset - HyperX Cloud Flight trådløs	809,10 kr.		809,10 kr.	899,00 kr.
47	PS4 spil - Assassin's creed Valhalla	125,00 kr.		125,00 kr.	
48	Harddisk - Samsung 860 EVO 2,5" SSD (500 GB)	465,30 kr.		465,30 kr.	517,00 kr.
49	Harddisk - Seagate Game Drive for PS4 ekstern harddisk til playstation	693,00 kr.	70 % (485,10) kr.	207,90 kr.	
50	Bærbar PC - Predator Helios 300 - kun foto	8.590,00 kr.	70 % (6.013,00) kr.	2.577,00 kr.	
52	Royal Copenhagen blue mega vase	1.019,15 kr.		1.019,15 kr.	1.199,00 kr.
53	Vase - Royal Copenhagen blue mega vase	1.019,15 kr.		1.019,15 kr.	1.199,00 kr.
55	PS4 spil - Ghost Recon Breakpoint - Ingen dokumentation	125,00 kr.		125,00 kr.	
74	Guldsmede vurdering (udlæg)	2.300,00 kr.		2.300,00 kr.	
Subtotal:				157.674,26 kr.	
Selvrisiko:				-2.704,00 kr.	
Total kontant erstatning:				154.970,26 kr.	

"

Af tro- og loveklæring af 27/2 2023 fremgår bl.a.:

" TRO OG LOVE-ERKLÆRING

Vedr. skadenummer: ...

Nærværende erklæring afgives på vegne af følgende virksomhed/person:

Ankenævnet for Forsikring

22.

100997

CVR/CPR-nummer: [fødselsdato]

Leverandør/navn: [fornavn og efternavn på sælger 2]

Erklæringen afgives af nedenstående person, som med sin underskrift

1. bekræfter at være bemyndiget til at afgive erklæringen
2. bekræfter på tro og love korrektheden af oplysningerne i erklæringen

Navn: [fornavn og efternavn på sælger 2]

Titel: Seller

Dato: 27.02.2023

[underskrift]

Oplysning:

Det bekræftes hermed, at [klageren] har bestilt/købt nedenstående varer i/hos ovenstående butik/person og at disse blev afhentet efterfølgende af forsikrede.

Det bekræftes ydermere af undertegnede, at der er tale om en effekt af/med følgende identifikation:

- Items: a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q
- r, s, t, u, v
- jewelry and watches: æ, ø, å

...

Forsikrede var således ejer af effekterne med ovenstående kendetegn på afhentningstidspunktet."

Af smykkevurdering af 24/3 2022 fremgår bl.a.:

"Smykkerne bliver vurderet ud fra billede og beskrivelse.

Vurderingsprisen er inkl. moms.

Vurderingsprisen gælder kun i [smykebutikken]

Vurderingsprisen kan variere pga. den daglige guldpris.

...

Ankenævnet for Forsikring

23.

100997

Beskrivelse	Karat	Guld vægt	Vurderings pris
Billede 1 : No 1. Sølv herrekæde	925K	—	900 kr.
Billede 1: No 1. Versace replica vedhæng.	18K	ca. 8g	5200 kr.
Billede 1: No 2. dame kæde (disco chain)	21K	ca. 2,5g	1600 kr.
Billede 1: No 2. Øje vedhæng	21K	ca. 2g	1300 kr.
Billede 1: No 3. Forgylt smykke Med vedhæng (bogstav S)	—	—	400kr
Billede 1: No 4. Infinity øreringe med zirconia sten	18K	ca. 1,5g	1100kr

Ankenævnet for Forsikring

24.

100997

Beskrivelse	Karat	Guld vægt	Vurderings pris
Billede 1: No 5. Forgylde ørestikker med sten.	—	—	200kr
Billede 1: No 6. Øreringe Oval design med zirconia sten.	18K	ca. 5g	3250kr
Billede 1: No 7. Kæde ørestikker Forgylde sølv.	925K	—	450kr
Billede 2: Herrering med anker.	21K	ca. 10g	6600kr
Billede 3: Cartier love (replica) fingering med solitaire top af zirconia sten.	21K	ca. 11g	10800kr
Billede 4: Vielses ring (mat center med blanke kanter).	21K	ca. 6g	4500kr
Billede 5: No 1. Guld herrering med indfattede zirconia sten.	18K	ca. 15g	9800kr
Billede 5: No 2. Herre ur (Tommy Hilfiger)	—	—	1500kr
Billede 6 : Guld armbånd Cartier love (Replica)	18K	ca. 7g	4900kr
Beskrivelse	Karat	Guld vægt	Vurderings pris
Billede 7: Herre ur (Tommy Hilfiger)	—	—	1500kr
Billede 8: Herre ur (Hugo Boss)	—	—	2300kr
Billede 9: Herre ur (Fossil)	—	—	1400kr

De vurderede smykker kan godt genanskaffes ved bestilling. Bestillingsperioden kan tage op til 3 mdr.

Ved specielle størrelser eller vægtklasser kan bestillingsperiode tage længere tid end de angivne 3 mdr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**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."

Nævnet har fået forelagt udenlandsk kvittering af 29/4 2019 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en "NeverF.MM.NM.D.EBE." med teksten "this is not a proof of purchase" (P), fotografi af en Louis Vuitton taske, udenlandsk kvittering af 1/12 2018 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en ""RUN WAY" (O, damesko), udenlandsk kvittering af 23/? 2019 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en "STELLAR" og en "LAUREATE" (R og S, 2 par damesko), udenlandsk kvittering af 5/9 2019 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en "STELLAR"(Q, sneakers), udenlandsk kvittering af 24/? 2019 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en "MASCOT BLACK" (T, herresolbriller med guld V over næse), udenlandsk kvittering af 24/? 2019 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en "MINI HOOPS WILD" (Å, øreringe), udenlandsk kvittering af 27/4 2019 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en "BUMBAG ST. N. WAVE NOIR" (U, herre bæltetaske sort med guld LV logo), udenlandsk kvittering af 11/1 2019 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en "REV.LV CIR. 35" (V, sort/brun vendbart bælte m. guld), udenlandsk kvittering af 7/12 2018 fra Louis Vuitton udstedt til navn 1 på en "CLASSIC CHARCOA" (N, gråt halstørklæde), kvittering af 25/2 2019 på et Gucci ur (Æ), ikke-læsbar kvittering (Ø, Pandora vedhæng), ikke-læsbar kvittering (E, Gucci taske, str. small), kvittering af 12/7 2019 på Gucci pung (A), ikke-læsbar kvittering (B og C, 2 Gucci bæltetasker), ikke-læsbar kvittering (D, Gucci sko, herremodel), kvittering af 28/2 2017 (K og L, Philipp Plein sko og Guiseppe Zanotti sko), ikke-læsbar kvittering af 17/6 2019 (J, lyserøde

badesandaler mrk. Givenchy), kvittering af 24/8 2019 på "T-shirt" (I og H, sort og hvid Balmain og Moschino T-shirts), kvittering af 11/9 2019 (F og G, Givenchy kasket og trøje), fotografi dateret håndskrevet den 21/2 2021 af 2 Louis Vuitton bumbags, 1 Louis Vuitton bælte og 1 Moncler hue, fotografi dateret håndskrevet den 21/2 2021 af walk-in af 2 Gucci-tasker, 1 Christian Dior sadeltaske (EE og FF), 1 Gucci tørklæde og 1 Gucci bælte, fotografi med metadata den 1/10 2018 af Louis Vuitton taske Neverfull, fotografi af en kvinde iført en Monclerjakke (JJ), kvittering af 20/12 2021 for kontanthævning på 3.000 kr., kvittering af 30/11 2021 for kontanthævning på 10.000 kr., kvittering af 14/9 2021 for kontanthævning på 9.000 kr., kvittering af 14/9 2021 for kontanthævning på 10.000 kr., kvittering af 20/2 2022 for kontanthævning på 8.000 kr., kvittering af 28/12 2021 for kontanthævning af euro for 52.998,05 kr.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han ved indbrud den 17/2 2022 fik stjålet en større mængde mærkevaretasker og -tøj, smykker, ure, diverse indbo samt 50.000 kr. og 3.000 euro i kontanter. Klageren opgjorde kravet til ca. 550.000 kr. Selskabet har opgjort dele af erstatningen skønsmæssigt og har udbetalt erstatning på 154.970,26 kr. efter selvrisko – herunder 5.000 kr. for kontanter. Selskabet har under sagen for nævnet tilkendegivet at ville udbetale yderlige erstatning på 1.250 kr. og 1.450 kr. for smykker C og D, 2.000 kr. for punkt Louis Vuitton tasker 35 og 36, og tilbagebetale 280 kr. for fejlagtig genleveringsrabat på guldarmbånd nr. 72. Klageren kræver, at "jeg får fair erstatning i stedet for at de har plukket enkelte genstande ud. Samt at de genstande som vi har fået erstatning for, vurderes til den rette pris, end hvad de har erstattet til".

Klageren har anført, at selskabet har erstattet genstande med lav værdi fuldt ud. Genstande med høj værdi er afvist eller er blevet sat til lav skønsmæssig vurdering. Klageren har anført, at han køber mærkevarer i udlandet gennem apps, der formidler kontakt til sælgere – herunder klagerens faste kontakt i udlandet. Klageren ved ikke, hvem tredjemand på kvitteringerne er. Klageren kan huske kontaktens fornavn. Klageren har anført, at han modtog kvitteringerne i god tro. Klageren betalte størstedelen kontant eller via byttehandler. Klageren har skiftet bank og kan ikke fremvise bankoverførsler.

Ankenævnet for Forsikring

27.

100997

Klageren har anført, at selskabet har fratrullet genleveringsrabat på smykker, som er købt i udlandet og som ikke kan genleveres. Klageren har anført, at der skete en forveksling med "Neverfull"-tasken, men at han korrigerede fejlen 20 minutter efter, han opdagede fejlen. Klageren har anført, at de stjålne kontanter var opsparing. Klageren kan dokumentere, at han har brugt sine betalingskort til indkøb, benzin m.m.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at han er den retmæssige ejer af varerne på Louis Vuitton-kvitteringerne. Kvitteringerne er udstedt i tredjemands navn uden overdragelseserklæring eller dokumentation for betaling. Tro- og loveerklæringen er udstedt efter indbruddet, og sælgerens kontaktoplysninger fremgår ikke af erklæringen. Selskabet har anført, at det medfører skærpet dokumentationskrav, når klageren ikke kan oplyse, hvornår han har købt de enkelte varer, og hvilke varer der er købt som brugte eller som nye. Klageren har ikke fotografier af de udenlandske mærkevarer. Selskabet har modtaget to billeder fra klageren af deres walk-inn, hvor der stort set alene ses tasker, som er købt i Danmark, og et par tasker, hvor kvitteringer er stjålet. Klageren har fremsendt et fotografi af en Louis Vuitton Neverfull taske, som er identisk med en kopitaske, som klageren havde til salg i 2018 til 1.000 kr. Selskabet har anført, at selskabet har fratrullet genleveringsrabat, når selskabet henviser til forhandlere, der forhandler gængse smykker. For så vidt angår smykke nr. 73 har selskabet henvist til forhandler af udenlandske smykker. Der skal alene genleveres tilsvarende smykker - ikke identiske.

Det fremgår af sagen, at selskabet har udbetalt erstatning for smykker i henhold til den smykkevurdering, som klageren har fået udarbejdet. Det fremgår af smykkevurderingen, at de vurderede smykker kan genanskaffes.

Det fremgår af selskabets erstatningsopgørelse, at selskabet har fratrullet genleveringsrabat ved nr. 67 (Michael Kors ur), 68 (Dissing ure), 69 (Tommy Hilfiger ure), 70 (Boss ur), 71 (Fossil ur), 73 (Guld smykke 18 karat fra udlandet), 44 (PS5 spil), 45 (PS5 controller), 13 (Kazar taske), 43 (PC skærm), 46 (headset), 48 (harddisk), 52 (Royal Copenhagen vase).

Ankenævnet for Forsikring

28.

100997

Det fremgår af fotografi sendt som dokumentation for Louis Vuitton "Neverfull" taske, at der er tale om samme taske som i klagerens salgsannonce af 29/9 2018 for en "skuldertaske, Louis Vuitton taske i ægte læder sælges, i pæn stand ... Price: 1000".

Det fremgår af tro- og loveklæring af 27/2 2023, at den udenlandske sælger 2's fødselsdato, for- og efternavn er udfyldt med håndskrift, og at sælgeren har underskrevet den danske tekst "det bekræftes hermed, at [klageren] har bestilt/købt nedenstående varer i/hos ovenstående butik/person og at disse blev afhentet efterfølgende af forsikrede. Det bekræftes ydermere af undertegnede, at der er tale om en effekt af/med følgende identifikation: Items: a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v. Jewelry and watches: æ, ø, å ... Forsikrede var således ejer af effekterne med ovenstående kendetegn på afhentningstidspunktet".

Det fremgår af udenlandske kvitteringer på mærkevaretasker og -tøj, at de er udstedt til samme tredjemand.

Det fremgår af kvitteringer for kontanthævninger, at klageren har hævet 9.000 kr. + 10.000 kr. den 14/9 2021, 10.000 kr. den 30/11 2021, 3.000 kr. den 20/12 2021, og euro for 52.998,05 kr. den 28/12 2021.

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. ... 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".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

29.

100997

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at en række udenlandske kvitteringer er udstedt til tredjemand, og at klageren ikke kan fremlægge overdragelseserklæringer eller dokumentere betaling i form af eksempelvis bankoverførsler eller tidsnære kontanthævninger.

Nævnet har også lagt vægt på, at tro- og loveerklæringen er udarbejdet efter indbruddet. Sælgeren på erklæringen er alene identificeret ved navn og fødselsdato.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet ses at have fratrukket genleveringsrabat ved mærkevarer, elektronik og Royal Copenhagen porcelæn, som forhandles i Danmark. Selskabet har oplyst, at selskabet ved smykke nr. 73 fra udlandet har henvist til en forhandler af udenlandske smykker.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren ikke kan dokumentere kontanthævninger i tidsnær sammenhæng med indbruddet, og at selskabets udbetaling af skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for stjålne kontanter ses at være i overensstemmelse med praksis. Nævnet henviser til eksempelvis til sag 99.647.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet for Forsikring

30.

100997

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



Jens Kruse Mikkelsen

formand