

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. oktober 2024 blev i sag nr. 101321:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 11/3 2024 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sagen omhandler erstatning for et indbrud begået den 8. januar 2022 i min klients private hjem. Topdanmark har efter stor modvilje anerkendt skaden, men bestrider min klients fulde tab, idet der alene er udbetalt delvis erstatning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Min klients krav udgør i alt ca. 228.000 kr. Topdanmark har alene udbetalt en lille andel af det samlede tab hos min klient."

Selskabet har den 10/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagers krav udgør ca. 228.000 kr. og selskabet har opgjort erstatningen for genstandene til 41.539,50 kr. før fradrag af selvrisiko. Erstatningen er opgjort dels ud fra nypriser og dels ud fra et skøn, da vi ikke har modtaget behørig dokumentation for det høje krav. Derudover har vi afventet behørig dokumentation for enkelte genstande.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring, jf. bilag A.

Forsikringen er aftalt på vilkår 6676-2, jf. bilag B med en sum på op til 111.000 kr. for guld, sølv, smykker; en sum på op til 56.000 kr. for designermøbler og lamper samt en sum på op til 331.000 kr. for øvrigt indbo. Summerne er indeksreguleret.
Selvrisikoen udgør 2.053,00. (indeksreguleret).

Sagsforløbet

Klager anmeldte telefonisk til selskabet den 31. januar 2022, at der havde været indbrud/tyveri den 28. januar 2022. Klager sendte efterfølgende en liste over de stjålne genstande indeholdende et krav opgjort ud fra nypriser på omkring 228.000 kr.

Grundet kravets størrelse samt atypiske omstændigheder ved tyveriet blev sagen sendt til en af selskabets skadeinspektører til nærmere vurdering. Selskabet opgjorde herefter erstatningen ud fra den modtagne dokumentation og sendte vores afgørelse til klager, jf. bilag fra klagers advokat: *Afgørelse*.

Klager var ikke tilfreds med den opgjorte erstatning og klagede herefter ved advokat til selskabets kundeklageansvarlige, der efter en fornyet gennemgang af sagen og på baggrund af den yderligere dokumentation, udbetalte yderligere erstatning i sagen, jf. bilag fra klagers advokat: *Afgørelse fra klagefunktionen*.

Ved sagens indbringelse for jer har vi gennemgået sagen på ny og idet der ikke er kommet nye oplysninger til sagen, finder vi ikke anledning til at ændre i vores afgørelse på det foreliggende grundlag.

Vores syn på sagen

Indledningsvist skal det bemærkes, at vi har anerkendt, at der er sket et dækningsberettigende indbrudstyveri, hvorfor dette ikke behandles nærmere.

Det er således alene erstatningsopgørelsen, herunder hvorvidt klager er berettiget til yderligere erstatning, der er sagens genstand. Som det fremgår, har selskabets kundeklageansvarlige tidligere taget stilling til de påklagede krav og udbetalt yderligere erstatning i sagen, hvorfor vi antager, at nærværende klage alene vedrører erstatningen for de genstande, hvor selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt eller afvist at udbetale erstatning. I modsat fald beder vi klagers advokat udspecificere, hvilke punkter i erstatningsopgørelsen klager er utilfreds med. Vores redegørelse vil derfor alene omhandle de punkter, hvor vi ikke har imødekommet klager ud fra dennes krav. Samtidig bemærker vi, at klager er frafaldet nogle af kravene under sagens behandling, herunder ID 4 og 8, hvorfor det samlede krav tilsvarende nedskrives i sagen.

Vi har i forbindelse med vores behandling af sagen lagt til grund, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav, herunder sandsynliggøre omfanget, værdien, alderen, mærke, model, ægtheden og ejerskabet af genstandene. Hvis klager ikke kan det, kan vi afvise kravet helt eller erstatte genstandene skønsmæssigt. Det fremgår af Forsikringsaftalelovens § 22 og vilkårenes pkt. 11, ligesom det er slået fast i praksis. Derudover er det gældende praksis, at der stilles skærpet krav til dokumentation jo højere krav, der fremsættes.

Klager har sendt nogle kvitteringer samt billeder til os som dokumentation for de stjålne genstande. Vi er enige i, at billeder kan være med til at sandsynliggøre, at klager har haft nogle genstande, men vi mener dog ikke, at det ud fra billederne er muligt at fastlægge værdien, omfanget, ægtheden, standen og ejerskabet af genstandene.

Som det fremgår af erstatningsopgørelsen i Scalepoint, jf. bilag C, har vi opgjort erstatningen for genstandene dels ud fra nypriser og dels skønsmæssigt grundet manglende dokumentation. For de genstande hvor der foreligger uoverensstemmelse med den modtagne dokumentation, har vi afvist at yde erstatning, jf. vilkårenes pkt. 19.C og 11.A.

Vi har gennemgået den modtagne dokumentation og mener i den forbindelse ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning. Ad den indsendte dokumentation har vi bemærket flere forhold, der gør, at vi stiller skærpet krav til klagers bevisbyrde i sagen. Vi har beskrevet det nærmere i vores afgørelse af 4. oktober 2022 samt vores svar fra selskabets kundeklageansvarlige, hvorfor der henvises til bilagene fra klagers advokat: Afgørelse og Afgørelse fra klagefunktionen. Vi skal derfor blot nævne hovedtrækkene i det følgende.

ID 3, 5 og 7 tasker:

Klager har fremsat et krav på 6.800 kr. for en *Louis Vuitton taske*, der efter det oplyste skulle være købt for 11 måneder siden, men klager har ikke fremlagt nærmere dokumentation for det høje krav udover et billede, der ifølge det oplyste skulle være taget ultimo 2021. Derudover har han indsendt krav for *Gucci taske* til kr. 9.500 og en *Gucci mavetaske* til kr. 5.100, hvor han også har indsendt billeder, jf. billederne vedlagt af klagers advokat som bilag 4, 5 og 6.

Ud fra de indsendte billeder har vi ikke mulighed for at tage stilling til ægthed, materiale, stand, alder, værdi, model, ejerskab, mv.

Vi har herefter erstattet taskerne skønsmæssigt til svarende til prisen for en kopi og har samtidig bemærket, at man vil kunne købe en tilsvarende taske i samme størrelse i f.eks. [butik] eller [butik] for den skønnede erstatning. Henset til alderen på tasken samt det forhold, at klager selv har oplyst, at f.eks. det stjålne Rolex ur var falsk, kan vi derfor ikke anerkende det høje krav alene ud fra billederne.

Klager har fremsat et krav for kontanter på i alt 25.000 kr. og har i denne forbindelse oplyst, at pengene stammer fra et bilsalg, hvor han havde solgt sin bil til en kammerat. Klager har imidlertid ikke kunnet fremvise en slutseddel eller en overdragelseserklæring for handlen. Bilen blev efter det oplyste solgt i januar måned 2022 og der er i denne sammenhæng fremlagt dokumentation for ophør af bilforsikringen den 3. januar 2022. At bilforsikringen er ophørt i starten af januar 2022, dokumenter ikke, at bilen er solgt kontant, ligesom det heller ikke sandsynliggør, at der skulle være betalt kr. 25.000 i kontant for bilen.

Derudover har vi lagt vægt på, at tyveriet skete den 28. januar 2022, dvs. en måneds tid efter, at bilen angiveligt skulle være solgt, hvorfor vi tillige ikke finder det sandsynliggjort, at klager ikke skulle have brugt nogle af pengene i den mellemliggende periode og at han dermed var i besiddelse af et kontantbeløb på kr. 25.000 på tidspunktet for indbruddet.

Selskabet har på trods af den manglende dokumentation for det høje kontantbeløb, hverken i form af slutseddel, overdragelseserklæring, hævninger eller lignende, der dokumenterer det høje beløb dog anerkendt, at klager har haft nogle kontanter derhjemme og derfor opgjort erstatningen ud fra et skøn på 5.000 kr., hvilket vi mener er i overensstemmelse med vilkårene og praksis på området. Erstatningen fremgår af Scalepointopgørelsen under ID 11.

Vi har i samme henseende henvist klagers advokat til tidligere kendelser ved Ankenævnet, hvor klageren havde fået stjålet et højt kontantbeløb, men uden at kunne dokumentere beløbet nærmere. Et fællestræk ved kendelserne var, at kravet til dokumentation stiger i takt med beløbets størrelse samt at selskabet er berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation. Vi har således henvist til kendelserne 86.670, 86.181, 84.356, 84.107 samt 83.084.

Samtidig bemærker vi, at Nævnet i flere kendelser har anført, at klager står i en bevismæssig vanskelig situation, når større pengebeløb ikke indsættes i banken, og når det stjålne pengebeløb ikke har skullet anvendes til et konkret, nærtstående indkøb/formål, jf. eksempelvis kendelserne 94.862, 96.606 og 93.066.

ID 1 og 2 Mønt- og seddelsamling:

Klager har fremsat et krav på kr. 8.000 for en møntsamling til samt kr. 15.000 for en pengeseddel-samling og har i denne sammenhæng oplyst, at der er tale om 'erindringsmønter'/'temamønter' og sedler fra 'udgåede' serier, samt indsendt et screenshot af to billeder af nogle pengesedler – billeder som klager efter det oplyste har sendt til en ven. De fremlagte billeder viser 2 halvtreds kronesedler, der tilhører hhv. 1972-serien og 1997- serien af pengesedler, jf. bilag 1, 2 og 3 fra klagers advokat.

Idet der er tale om pengesedler, der stadig er gyldige og gangbare, er de således omfattet af forsikringens maksimale dækningssum for penge, m.m., jf. vilkårenes pkt. 17E. Denne udgjorde kr. 26.342 på skadetidspunktet.

Selskabet har oplyst klagers advokat, at såkaldte temamønter og erindringsmønter er lovligt betalingsmiddel, ligesom det også er tilfældet for de sedler, som klager har fremsendt billeder af og har i den forbindelse henvist til nationalbankens hjemmeside, hvor det fremgår, at alle mønter udstedt efter 1875 med værdien 50 øre eller højere samt sedler udstedt efter 1945 stadig er gyldige som betalingsmiddel, jf. bilag D:

[link]

Da vi alene har modtaget to billeder af to 50 kronesedler, der tilmed udgør gangbare pengesedler og dermed ikke bekræfter, at der skulle være tale om en seddelsamling, finder vi ikke, at de to billeder dokumenterer, at der er tale om en pengesamling af ikke gangbare mønter og sedler eller det høje samlede krav på kr. 23.000.

På denne baggrund har vi derfor skønnet erstatningen for mønt- og sedlerne til kr. 1.500. Erstatningen fremgår af Scalepointopgørelsen under ID 11.

ID 4 Rolex ur:

Klager har fremsat et krav på kr. 50.000 for et Rolex ur, men har efterfølgende frafaldet kravet, idet han har fundet det ægte Rolex ur. Han har samtidig oplyst, at det alene er det falske ur, der er blevet stjålet, men idet han ikke har nærmere dokumentation for uret, har han frafaldet kravet. På denne baggrund har selskabet ikke behandlet kravet yderligere og kravet udgår således af det samlede krav.

ID 8 Michael Kors ur:

Ligesom med Rolex uret under ID 4 har klager valgt at frafalde kravet for Michael Kors ur til kr. 1.500. grundet manglende dokumentation. Vi har derfor ikke behandlet kravet yderligere.

ID 10 Smykker

Klager har fremsat et samlet krav for smykker på ca.kr. 150.000, men uden en nærmere specifikation af de enkelte smykker udover, at der er tale om bryllupsguld i 14 kt, 18 kt og 21 kt samt at der er tale om ringe, halskæder med rammer, armbånd, øreringe, halskæder med hjerter og navne. Samtidig har klager oplyst, at flere af de anmeldte smykker var blevet tilbageleveret i hans postkasse efter tyveriet, hvorfor disse på forhånd er udtaget af kravet.

Selskabet har i den forbindelse modtaget nogle udenlandske kvitteringer og certifikater samt nogle få billeder. Som tidligere anført dokumenterer billederne hverken pris, lødighed, størrelse, vægt, model, stand, alder, mv.

Samtidig kan vi oplyse, at nogle af de udleverede kvitteringer har været undersøgt nærmere ved en konsulent fra Forsikring og Pension og ud fra undersøgelsen har vi kunnet konstatere, at der er tvivl om ægtheden af disse.

På trods heraf har vi ud fra billederne og certifikaterne anerkendt, at klager har haft nogle smykker og vi har herefter opgjort erstatningen for smykkerne ud fra de anførte nypriser, jf. ID 15, 18-29 i bilag C. Den samlede erstatning for smykkerne udgør 26.883 kr.

For så vidt angår ID 13, 14 og 17 engelske mønter i guld har klager fremsat et krav på 3.571 kr., 2.725 kr. og 8.204 kr., hvor han har indsendt nogle kvitteringer. Vi har afvist at erstatte disse, da de nærmere undersøgelser har vist, at mønterne ikke er produceret i de anførte vægtangivelser på kvitteringerne, hvorfor vi på det foreliggende grundlag har bedt om yderligere dokumentation for verificering af kravene. Vi er indstillet på at revurdere vores afgørelse, hvis klager indsender behørig dokumentation for kravene.

For ID 16 har klager fremsat et krav på 5.520 kr. for et smykke, men den foretagne undersøgelse af den indsendte kvittering har ligeledes vist, at der er uoverensstemmelse i den udstedte kvittering, idet kvitteringen med nummer 001730 blev udstedt i oktober 2018, mens en efterfølgende kvittering med nummer 001761 fra samme butik var udstedt i juli 2017. Da der er uoverensstemmelse i forhold til tidslinjen i forretningens kvitteringer, finder vi derfor ikke, at den indsendte kvittering udgør gyldig dokumentation for kravet. Vi er imidlertid indstillet på at revurdere vores afgørelse, hvis klager indsender behørig dokumentation for kravet.

Vi fastholder vores afgørelse

På det foreliggende grundlag mener vi ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning i sagen grundet klagers manglende dokumentation for det høje krav.

For god ordens skyld gør vi samtidig opmærksom på, at som tidligere oplyst overfor klagers advokat, er indstillet på at revurdere kravene, hvis vi modtager behørig dokumentation for disse."

Klagerens advokat har i brev af 3/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"ID 3, 5 og 7 tasker:

Mine klienter har ikke kvitteringer fra køb af taskerne, men har fremlagt fotos, hvilket efter omstændighederne må anses for tilstrækkelig dokumentation. Det gøres gældende, at det af selska-

bet skønsmæssigt fastsatte beløb er fastsat for lavt – også henset til sådanne taskers sædvanlige værdi.

ID 9 Kontanter:

Mine klienter har oplyst hvorfra beløbet stammer (bilsalg) og har til støtte herfor fremlagt dokumentation for, at bilens forsikring er blevet afmeldt mindre end 1 måned inden tyveriet. Det understøtter mine klients oplysning om salg af bilen, ligesom prisen på 25.000 kr. ligger inden for den sædvanlige værdi af en bil af denne model, årgang, mv. Mine klienter har ikke brugt nogle af pengene i de mellemliggende uger fra salget, og Topdanmarks antagelse herom – der i øvrigt er totalt ubegrundet/udokumenteret - bestrides. Påstanden om en værdiansættelse på 25.000 kr. fastholdes, subsidiært et højere beløb end de 5.000 kr., der er tildelt.

ID 1 og 2 Mønt- og seddelsamling:

Mine klienters samling af 'erindringsmønter'/'temamønter' og specielle sedler er naturligvis svære at dokumentere eksistensen af, da det ikke er noget man naturligt besidder dokumentation for. Min klient har på denne baggrund alene kunnet fremlægge få billeder, som han via de sociale medier har sendt til en ven med samme hobby. Billederne understøtter min klients forklaring om besiddelsen af disse særlige mønter/sedler, hvorfor det gøres gældende, at mine klienter bør tildeles et beløb svarende til deres opgjorte tab, subsidiært et højere beløb end de 1.500 kr. Topdanmark har udbetalt.

ID 10 Smykker

Mine klienter har dokumenteret deres krav ved både at fremlægge adskillige fotos, kvitteringer og certifikater af smykkerne samt videoer fra et bryllup, hvor man kan se, at det bl.a. er gaver herfra. Det bestrides på det kraftigste, at kvitteringerne ikke er ægte endog at der er tvivl herom. Nogle af smykkerne har mine klienter selv har købt i forbindelse med private rejser til hhv. [land] og [land]. Købene er sket i ganske almindelige forretninger. [Navn], der oftest har foretaget købene, hverken

læser eller skriver [sprog], og han har således ikke forudsætninger for at efterse, at alle detaljer på kvitteringerne er korrekte. Han har alene set på de angivne priser på kvitteringerne. Der har i øvrigt ikke været nogle påfaldende omstændigheder ved købene, der har givet mine klienter anledning til nærmere at få efterset kvitteringerne eller i øvrigt anledning til at tro, at kvitteringerne ikke skulle være korrekte. [navn] har tidligere over for Topdanmarks konsulent ... tilkendegivet, at han kunne fremlægge fotos fra hans pas, hvori man kan sammenligne stempler for hhv. indrejse og udrejse med tidspunkterne for køb, ligesom han også har kunnet fremlægge de flybilletter, som de på daværende tidspunkt stadig var i besiddelse af. ... har dog aldrig over for mine klienter ytret ønske om at modtage dette. Tilbuddet er desuden fremsat i forbindelse med min skrivelse af 26. maj 2023 som gengivet nedenfor. Jeg går herefter ud fra, at det ikke bestrides, at de pågældende rejser har fundet sted inden for de perioder, der er foretaget køb som anført.

Jeg skal desuden fastholde min opfordring vedrørende fremlæggelse af nærmere oplysninger om undersøgelsen som anført umiddelbart nedenfor.

Jeg henviser i øvrigt til min skrivelse af 26. maj 2023, hvorom jeg dengang vedr. ID10 har anført: *'Mine klienter har fremlagt billeder af de pgl. smykker, ligesom de har fremlagt kvitteringer for købene i [land]. Det er disse kvitteringer, som de har modtaget ved de enkelte køb. Der er flere oplysninger i den pgl. undersøgelse som efter mine klienters opfattelse er klart urigtige. Bl.a. påstås det, at der i perioden maj, juni og til november 2021, ikke kunne køres rundt pga. brændstofkrisen.*

Ankenævnet for Forsikring

7.

101321

[Navn] har videooptagelser fra disse perioder hvor vejene nærmest vrimlede med biler, og hvor han selv var ude at køre på daglig basis.

Vedr. fakturanr. 0606 med dato 25/05/2021, påstås det, at der i [land] var helligdag og at butikkerne derfor var lukkede. Man noterer dog også, at butikkerne åbnede om eftermiddagen, hvilket selvfølgelig er selvmodsigende. Mine klienter oplyser, at butikkerne ikke havde lukket den dag. Det var alene offentlige institutioner, der var lukket.

Ifølge undersøgelsen lægges der vægt på, at teksten på kvitteringerne er skrevet forkert, upræcist og/eller udetaljeret. [Navn] har som kunde ikke bemærket, hvad der er blevet skrevet udover prisen. Det bemærkes i denne sammenhæng, at han hverken kan læse eller skrive [sprog].

Vedr. fakturanr. 1993 har [navn] oplyst, at sælgeren skrev beløbet i [valuta], hvilket ser ud til at være 143.000.000/14,3 millioner [valuta] eller 142000.000/14.2 millioner [valuta], og det var meget utydeligt. Han har selv efterfølgende skrevet 1.420 \$ som et notat til sig selv, for at det var sammenligneligt med de andre kvitteringer, som var anført i dollars.

[Navn] oplyser desuden, at han har både pas-stempler og flybilletter samt videoer og billeder fra sine rejser til [land] og [land]. Hvis det betvivles, at han har været rejst hertil på de pågældende tidspunkter kan dette fremlægges.

Endeligt fremgår det ikke nærmere, hvem der har lavet denne undersøgelse af kvitteringerne, og hvilken faglig baggrund/fagligt belæg man har for at anfægte kvitteringerne.

Af rapporten fremgår 'The investigation was conducted by' Og nederst 'Sincerely yours, [firma]'

Såfremt vurderingen fastholdes, skal jeg opfordre TopDanmark til at fremlægge nærmere oplysninger om, hvem der har foretaget undersøgelsen, og hvad vedkommendes faglige belæg er herfor.'

På denne baggrund fastholdes kravet om fuld erstatning for smykkerne.

ID 13, 14 og 17 engelske mønter i guld

Mine klienter har fremlagt dokumentation for de pågældende mønter. Det bestrides på det kraftigste, at kvitteringerne ikke udgør tilstrækkelig dokumentation. Der henvises i øvrigt til mine bemærkninger ovenfor ad pkt. ID 10.

ID 16, smykke

Min klient har indsendt dokumentation for det pågældende smykke, og det bestrides igen på det kraftigste, at kvitteringen ikke udgør tilstrækkelig dokumentation. Der henvises i øvrigt til samme bemærkninger som ovenfor ad pkt. ID 10."

Selskabet har i brev af 24/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"ID 3, 5 og 7 tasker:

Vi er ikke enige med klagers advokat i, at fotos udgør tilstrækkelig dokumentation for det høje krav og henviser i den forbindelse til vores tidligere redegørelse af 10. april 2024.

Ankenævnet for Forsikring

8.

101321

ID 9 Kontanter:

Som vi tidligere har redegjort for, har klager ikke indsendt nogen form for dokumentation for det høje kontantbeløb, hvorfor vi fastholder den skønsmæssigt opgjorte erstatning for kontanterne.

ID 1 og 2 Mønt- og seddelsamling:

Som tidligere oplyst, har klager ikke indsendt anden dokumentation for det høje krav for mønt- og seddelsamling udover et foto af 2 halvtredskronesedler med gangbare pengesedler, hvilket hverken sandsynliggør omfanget, størrelsen, eller at der skulle være tale om en samling af ikke gangbare penge og på denne baggrund fastholder vi derfor den skønnede erstatning.

ID 10 Smykker

Vi har ud fra den modtagne dokumentation for smykkerne anerkendt, at klager har haft nogle smykker, men idet der ikke er tale om behørig dokumentation for det høje krav, kan vi fortsat ikke anerkende kravets størrelse på det foreliggende grundlag. En eventuel indsendelse af flybilletter for klagers rejser, udgør heller ikke dokumentation for det fremsatte krav, herunder smykkernes pris, lødighed, størrelse, vægt, model, stand, alder, mv.

Vi har tidligere oplyst om, at undersøgelsen af kvitteringerne er foretaget af en konsulent ved F & P.

ID 13, 14 og 17 engelske mønter i guld

Idet klagers advokat ikke har indsendt yderligere dokumentation for kravet, fastholder vi derfor vores afgørelse på det foreliggende grundlag, men er som tidligere oplyst indstillet på at foretage en revurdering, hvis der indsendes dokumentation, der kan verificere kravene.

ID 16 smykke

Da der ikke er kommet nye oplysninger/dokumentation vedr. smykket, fastholder vi vores afgørelse på det foreliggende grundlag, men er som tidligere oplyst indstillet på at foretage en revurdering, hvis der indsendes dokumentation, der kan berigtige kravet.

På den ovenstående baggrund fastholder vi således vores afgørelse og henviser samtidig til vores redegørelse af 10. april 2024."

Klagerens advokat har i meddelelse af 20/6 2024 bl.a. anført:

"Jeg bemærker, at Top Danmark ikke ønsker dokumentation for flyrejser / pas stempler fremlagt som bevis for, at min klient har været på de anførte rejser inden for de perioder, hvor smykkerne er købt, idet dette alligevel ikke udgør tilstrækkelig dokumentation for selskabet. Jeg har herefter ikke yderligere dokumentation eller bemærkninger til sagen, idet jeg kan henvise til det tidligere fremførte."

Sekretariatet bad i meddelelse af 11/8 2024 selskabet om at fremlægge kvitteringer, fotografier og undersøgelsen fra F&P, hvilket selskabet efterkom den 28/8 2024.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af selskabets udaterede, interne undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

"Indbrud i lejlighed – smykker stjålet – pengeskab fra [byggemarked] er 'slået på'. Møde afholdt med FT ... hændelsen virker iscenesat – ...

...

Indbrud i dagtimerne ml. 11:45 – 14:51 i en lejlighed i stueplan. Der er ikke indsendt SP opgørelse endnu, men indtil videre er følgende noteret stjålet

- ALT deres guld og smykker (ukendt værdi indtil videre)

Mønt og seddel samling. 1215.000 kr.

Rolex til 50.000 kr.

3 tablet

Louis Vuitton taske

Han var meget spørgende til maks. Dækninger i hans police. Dertil kan oplyses at pengeskab er ikke taget, men åbnet og tømt.

Han har oplyst at han via Youtube har set hvordan man kan åbne dem uden nøgle eller kode.

Slutteligt oplyser han, at dagen efter tjekker de postkassen, og kan se at nogle af deres guldsmykker er lagt i postkassen, hvorefter han ringer til politiet igen.

...

FT bor i et etagebyggeri i [by], ... og derudover ved undertegnede at Politiet har haft den del problemer i området – ikke grundet tyverier mv...

...

Umiddelbart sås området meget åbent ligesom der konstant er folk ude. Hvis man går om bag FT's bygning kan man se, at der anlagt legeplads mv. Fra denne legeplads er der direkte udsyn fra og til andre lejligheder i området. Alle kan således uden problemer se personer der enten går eller leger i området. FT har fået lavet ny terrasse, således at den nu er blevet lukket af med en fast dør.

Undertegnede rettede efterfølgende kontakt på adressen. Her traf undertegnede Hr. FT, det kort blev gjort bekendt med anledningen. Hr FT, ... bød undertegnede inden for. FT blev indledningsvis på spurgt ind til sin tilladelse til at samtalen kunne optages. Forinden min forespørgsel havde FT allerede spurgt indtil, hvorfor jeg fremtog en diktafon? FT gjort bekendt at skulle bruges om dokumentation for sagen. FT gav sit samtykke til optagelsen.

...

FT oplyste omkring indbruddet, at det var sket i dagtimerne. FT oplyste at glarmester for dage siden havde været og skifte glasset i terrassedøren. FT viste terrassedøren samt at boligforeningen for tid siden havde gjort det sådan, selve terrassen nu var blevet lukket med et fast vindues parti samt en fast dør. Fra terrassen er der nu en dør ind til lejligheden, som er forsynet med indvendig vrider. Ved undersøgelse af døren ind til terrassen kunne det konstateres, at døren kunne åbnes ude fra, selvom dette ikke var meningen. FT oplyste selv, at der var problemer denne dør. FT oplyste at Gerningsmænd så havde smadret ruden i terrassedøren ind til FT's lejlighed. GM havde derefter stukket hånden igennem ruden for at nå den indvendige vrider og derved åbne døren. FT oplyste at han havde optaget en video af indbruddet som han kom hjem.

...

FT viste efterfølgende undertegnede rundt i lejligheden. FT forklarede, at gerningsmændene ikke havde været på børnenes værelser. FT viste soveværelset hvor FT i et skydedørsskab havde en pengeboks fra [byggemarked]. FT oplyste, at det her, at alle smykker og kvitteringer havde ligget.

FT oplyste, at han via venner havde fået oplyste at man ved at 'slå hårdt' ovenpå pengeskabet kunne åben skabet uden brug af nøgle eller kode. FT foreholdt om at han skulle 'slå skabet' hvilket FT oplyste at han kunne. FT viste efterfølgende, hvor han ved at holde pres på den drejeknap der åbner skabet og samtidigt slå ovenpå på pengeskabe med flad hånd kunne åbne skabet. Vi gennemgik herefter det krav som FT havde indsendt.

ID nr. 1: møntsamling af 20 kroner

FT oplyste at han samlet på disse i mange år. Der var tale om normale 20 kroner, som bare var lavet i et lille oplag. FT oplyste at de havde ligget i en pose i pengeskabet. Adspurgt om FT ikke havde mønter i et 'hæfte' oplyste FT at det havde han ikke. Forespurgt oplyste FT, at han heller ikke havde et billede af møntsamlingen. FT mente at havde omkring for 8000 kr. FT oplyste adspurgt, at han ikke kendte det nøjagtige antal mønter.

ID nr. 2: Gamle pengesedler

FT oplyste at han ikke kan huske om der 12000 eller 15000. FT havde både 1000 kr, 500 kr.- 200 kr. , 100 kr., 50 kr.- sedler. FT oplyste at ikke havde billede af samlingen – det var jo ikke noget han handlende med. Det var en hobby.

ID nr. 3: Louis Vuitton taske

FT oplyste at det var hans kone. FT oplyste på min forespørgsel, at hans kone ikke havde kvittering, hvorefter FT rettede det til, at den havde ligget med guldmet mv i pengeskabet og nu var stjålet. FT fortsatte med at de fleste kvitteringer lå sammen, men at de 'nye' kvitteringer så et andet sted og dem havde GM ikke stjålet. Foreholdt hvorfor man havde 2 steder med kvitteringer oplyste FT, at 'boksen' jo næsten var fyldt, men de havde jo stadigvæk andre kvitteringer.

ID nr. 4: Rolex ur

FT oplyste at det et fake ur fra Rolex. Foreholdt at FT ved sin telefoniske henvendelse omkring indbruddet havde oplyst at Rolex uret var ægte og til en værdi at kr. 50.000 oplyste FT at det må være en fejl. Uret var fake, derfor var prisen også derefter. FT oplyste at måtte være hans ursamling han havde nævnt.

ID nr. 5: Gucci Taske

FT oplyste at det var hans kone. FT har ingen kvittering

ID nr. 6: Moncler jakke

Det var FT's jakke. FT har kvittering

ID nr. 7: Gucci mavetaske

FT oplyste at det hans egen. FT har ikke kvittering.

ID nr. 8. Michael Kors ur

FT oplyste at var hans kone. Uret havde ligge i skabet ved siden af FT's fake rolex ur. FT forespurgt om uret var ægte – FT spurgte sin kone, der oplyste at det vidste hun ikke – hun havde betalt kr. 1500 kr. for uret. FT mente at hans kone havde købt uret på en ferie, men FT var ikke sikker...

ID nr. 9: 25000 kr. i kontanter

FT oplyste at de penge stammede fra at han havde solgt sin bil, en [bilmærke og model] til en kammerat. Bilen var solgt i januar måned. FT oplyste adspurgt, at han ikke kan huske om der lavet

en slutseddel, da det jo en kammerat det købte den. FT oplyste, at bilen havde været forsikret i Topdanmark

ID nr. 10. Smykker

FT oplyste at det var alle smykker som de havde fået stjålet – FT oplyste at det var lidt svært. FT har sendt et bryllupsbillede ind, som er frem den dag, [dato], hvor FT blev gift med sin kone. Alle de guldsmykker som FT bærer på det billede er stjålet – Kvitteringer lå i skabet. Derudover fremviste FT i alt 8 stk. certifikater fra [guldsmed i udlandet] samt 9 kvittering fra udlandet/[land]. FT oplyste at alle de smykker var købt efter de var blevet gift og det fremgik også at de datoer på kvitteringer.

FT er foreholdt min undren over, at der pludselig er kvitteringer på nogle smykker, som har ligget i skabet, når FT oplyste at alle kvitteringer lå i pengeskabet og var stjålet sammen med smykkerne. FT svarede ikke på spørgsmålet, men fortsatte med at fortælle, at de kvitteringer havde ligget i en toilettaske ... FT er foreholdt, at der ikke var navne på de 8 certifikater fra [land], hvortil FT oplyste at han jo kendte forhandleren personligt. FT oplyste at jeg jo måtte ringe derned. FT oplyste videre at han betalt med både danske og [udenlandsk valuta]. FT oplyste at det vist nok kun var et certifikat, hvor det [udenlandsk valuta] ellers havde FT betalt med Danske Kroner...

...

FT oplyste at han nogle dage efter indbruddet havde fået nogle af smykkerne tilbage. De var lagt i hans postkasse i sølvpapir. FT oplyste, at han straks havde åbnet sølvpapiret og da han så smykkerne, havde han straks ringe til politiet omkring dette. Politiet havde dog ikke ønsket at få smykkerne indleverer til evt. sporundersøgelse. FT har sendt billede af de modtagne smykker. Billede ses at optaget den 16 februar... Selvom effekter er fundet 2 februar 2022. FT forespurgt om han havde mistanke til evt. gerningsmænd, da der ikke normalt er indbrud i hans boligområde. FT ville ikke udtale sig mens optagere kørte hvorfor den blev slukket. FT oplyste at han efter indbruddet havde spredt et rygte med at der blevet stjålet fra kr. 600.000 under indbruddet fordi han så mente det ville skabe spild imellem gerningsmændene, hvis det kendte til beløbet. FT er foreholdt, at det fandt undertegnede ikke at evt. gerningsmænd ville tage notits af.

Mødes afsluttet Note.

Under mit besøg hos FT var det min fornemmelse, at ALT skulle virke så FLOT, lejligheden meget pænt indrettet – FT ville gerne fortælle om sine moncler trøjer – hans armanibusker – han ursamling - mv... Det virkede bare så 'iscenesat' som om, at jeg skulle få det indtryk, at penge var der nok af...

Undertegnede har efterfølgende sendt mail til FT, hvori han er forespurgt omkring hvorhenne hans kone og han selv var, da indbruddet finder sted.

FT har sendt følgende svar på mail:

[ægtefælle] Den 28/1-2022 fra kl.10 til kl.14.54

Jeg køre hjemmefra på arbejde mellem kl.10.00 og 10.15.... er på arbejde i [by] mellem kl.10.25 og 11.00... Køre for [by] til [by] ca. kl.13.30. Der jeg sieder i bilen ringer jeg til [telefonnummer] kl.13.39 derefter ringer jeg til SKAT kl.14.41. Snakker med dem i 35 min 43 sek... kl.14.17 ringer jeg til min kone der er jeg omkring [by]... er på [vejnavn] ved .../minimarked omkring kl.14.25 der er jeg sammen med 2 venner... Efter der tag jeg op til en af dem som bor på [adresse].... Når og være

Ankenævnet for Forsikring

12.

101321

der nogen min så ringer min kone og siger der ha være indbrud kl.14.51. Der løber jeg hjem... ringer til politi kl.14.54.

Vedr. FT's kone er der fremsendt følgende

[Klageren] 28/1-2022 fra kl.11.00 til 14.51

Kl.11.23 ringer [ægtefælle] til mig og siger lastbilen er ved at være der for at hente en motor han ha solgt... Kl.11.31 sender jeg 4 billeder til [ægtefælle] at han er ved at læse den på lastbilen. Så tag jeg hjem og skifter tøj tag ud hjemmefra mellem kl.11.45 og 12.00 er hos en veninde på [vej] ca. en time. Så tag jeg til [supermarked i by] der ha jeg handle kl.13.07... Derefter køre jeg til [supermarked i by] handle kl.14.00... Derefter køre jeg til [supermarked i by] der handle jeg kl.14.33 efter der køre jeg til [skole] for at hente min [barn] vi køre hjem og ser der ha være indbrud kl.14.51 der ringer jeg til [navn]

Hilsen [navn]

FT har medsendt div kvitteringer fra de forretninger som både HR og FRU Ft har været i og derudover er der fremsendt opkaldslistes fra deres telefonen. Der er tale om meget detaljeret oplysninger...

...

Indhentning af teleoplysninger

Undertegnede har bedt FT om at selv at indhente teleoplysninger fra hans telefonnummer samt fra hans kone telefonnummer. Ved gennemgang af fremsendte teleoplysninger ses de at stemme overens med FT's forklaringer.

...

Under mødet med FT fik undertegnede udleveret de smykkekvitteringer som FT gjorde krav på. Det er tale om i alt 9 stk. håndskrevne kvitteringer, skrevet på udenlandsk, formentlig [sprog] samt 8 stk. certifikater – alle fra [land]. Undertegnede med hjælp af kollega i Topdanmark fået oversat de 8 håndskrevne kvitteringer. Alle disse kvitteringer bærer enten Hr FT eller Fru FT's navn. Smykkekvitteringer send til undersøgelse hos F&P. Undertegnede har ... besluttet at sende de kvitteringer fra [land] til nærmere undersøgelse. Anmodningen er fremsendt til F&P den 30. marts 2022 Svar fra F&P på undersøgelsen af kvitteringerne.

Undertegnede har den 17. maj 2022 modtaget svar fra F&P, der via lokale samarbejdspartnere har fået undersøgt kvitteringerne, ved bl.a. Fysisk besøg i de forskellige smykkeforretninger. Selve undersøgelsen er på 22 sider og på engelsk og derfor kommer her blot den overordnet konklusion oversat til dansk:

1. Ingen af de fremlagte fakturaer er berettigede i overensstemmelse med de [udenlandske] skattekrav som fastsat af det [udenlandske] finansministerium. Og derfor ville de fremførte påstande ikke blive accepteret i [land].
2. Arbejdsmkostningerne som vist på de præsenterede fakturaer er langt over normal prissætning.
3. Flere af de fremlagte fakturaer ser ud til at være udstedt med samme håndskrift, selvom de angiveligt er udstedt af forskellige butikker meget forskellige steder.
4. Det virker mærkeligt, at køberen ikke nyder godt af bedre rabatter ved køb af varer samme dag fra samme butik.
5. King George møntens (engelsk mønt) vægte er på nogle fakturaer ikke nøjagtige i overensstemmelse med den officielle vægt og størrelse.
6. Fakturanummereringen på fakturaen udstedt af [navn] viser uoverensstemmelser, da en tidligere undersøgelse viste, at tidligere fakturanummer allerede var udstedt allerede i år 2017.

Således kan det konkluderes, at de fremsendte fakturaer ikke kan tjene som bevis sagen.

...

Telefonisk kontakt til FT, der er foreholdt undersøgelsen fra F&P. Undertegnede har den 20 maj 2022 telefonisk forsøgt få kontakt til FT. Der er derfor blevet sendt en e-mail til FT, hvori han er blevet gjort bekendt med, at der nu er modtaget svar på de undersøgelser og at FT gerne må kontakte undertegnede. FT har kort efter afsendelsen af min e-mail besvaret denne med, at han ikke ønske at tale med os, at al kommunikation skal foregå på skrift, da FT hans advokat mener det er det bedste. Mail med retur til FT er sendt umiddelbar kort efter. I mailen beder jeg FT om at oplyse navnet på hans advokat. Derudover er der i mailen indsat konklusionen af undersøgelsen, som FT er bedt besvare skriftligt og hurtigst muligt.

...

FT rykket for svar den 30 maj 2022. Undertegnede har d.d. fremsendt mail til FT, hvori han bedes om at svare på den konklusion som er fremsendt via mail den 20. maj 2022 til ham Oplyst FT om, at såfremt der ikke er modtaget svar inden for 3 dage, vil sagen blive afgjort på det foreliggende. Mail fra FT's advokat ... Undertegnede har d. 31. maj 2022 modtaget mail fra ovennævnte advokat, som oplyser at være FT's repræsentant i sagen. Advokaten udbeder sig om aktindsigt i sagen og oplyste at Al fremadrettet kommunikation skal foregå med hende. Undertegnede har d.d. telefonisk bekræftet modtagelse af mailen overfor advokaten.

...

Konklusion

Undertegnede har ... dårlig fornemmelse af denne her sag. Det virker ... påfaldende alt det som FT oplyste under vores møde. Det undrer undertegnede af:

- Indbruddet foregået ved højlys dag i meget kort tidsrum ca. 2 timer
- Kvitteringer på smykker har FT flere steder, selvom han fortæller de ligger sammen med smykker i pengeskabet.
- At FT ikke har billeder af møntsamling eller seddelsamlingen
- Af FT oplyste at han mistet et Rolex ur til 50.000 kr, men det viste sig så være fake
- ...
- At FT er startet i Flextid grundet tidl sygdom
- At FT ursamling pludselig ligger hos hans [familiemedlem]
- At der ikke fremgår navn på de certifikater som FT er besiddelse af
- Den nøjagtige og præcise forklaring om, hvor HR og FRU FT var da indbruddet skete – det virker så i scenesat... også sammenholdt med teleoplysninger...

...

Jeg tror FT har set eller hørt omkring den video der florerer omkring hvordan man kan åbne det pengeskab fra [byggemarked] – FT har i hvert fald øvet sig, for han kunne nøjagtigt vise hvor pengeskabe kunne slås op. De kvitteringer som er er indsendt af FT er undersøgt i F&P regi og svaret er, at de ikke er ægte. Derudover har FT indsendt nogle kvitteringer fra [land] – uden navn eller andet der kan identificere ejere, hvorfor jeg mener vi skal se bort fra disse. Jeg indstiller til at sagen gøres med skrap op, at en erstatning alene udgør et beløb for en Moncler jakke og et fake rolex ur. Dernæst skal kunden efterfølgende saneres..."

Af F&P's undersøgelsesrapport af april 2022 fremgår bl.a.:

"The investigation pf the alleged purchases focused on the following 5 different Jewelry shops throughout [land].

1- [guldsmed 1]

Ankenævnet for Forsikring

14.

101321

- 2- [guldsmet 2]
- 3- [guldsmet 3]
- 4- [guldsmet 4]
- 5- [guldsmet 5]
- ...

1. Investigation [guldsmet 1] Invoice number 06XX dated May 25, 2021. Invoice number 05XX and 05XX dated July 08, 2021

Facts about the date of 25/05/2021

- During the stated timeframe, it was virtually impossible to move by vehicle in [land] within the months of May, June until November 2021 due to the fuel crises which [land] was experiencing. In general fuel was very scares and most likely impossible to get hold of.
- The purchase date written on invoice 0606 is 25/05/2021 this date was a public holiday in [land], it's the [lands] day of the ..., usually all the shops are closed during that day honoring the memory ... However, shop will reopen in the afternoon.

Gold Prices in [land] May 25, 2021

- The King George coins (English Coin sold in gold shops throughout the entire [land] are available in 21-karat, weighs either 8gr, 4gr, and 2gr (ONLY).
- On May 25, 2021 the 21-karat king George coin 8gr priced at [valuta] 440 Therefore; [valuta] 440 x 3 coins = [valuta] 1,320
- On May 25, 2021 the 21-karat king Georges coin 4gr priced at [valuta] 226
- On May 25, 2021 the 21-karat king George coin 2gr priced at [valuta] 119
- On May 25, 2021 the 18-karat gold was [valuta] 46.66/gram (buying gold/gr)

Invoice XX06 dated 25/05/2021

...

Invoice number: XX06

Date: 25/5 2021

Client name: [klageren]

Weight	karat	Cm	Description	Total price
52	21	9	3 king George coin (English coin)	[valuta] 2,675
18			Coins bracelate zircon	

...

- First purchased item of invoice XX06: Client (...) claims that she purchased 3 (King George coin 21-karat) weighing 52gr, 9cm. (first item translated in the below invoice XX06), translation attached.

Red Flag Finding: The 21-karat King George coin (English coin) sold in [land] weighs 8gr and has a diameter of 2.2 cm.

- **Second item purchased in the invoice XX06:** zircon coins bracelet 18-karat, the grammage of the item is NOT available, the price of the item is not available, besides (in case the client claims that the total price of [valuta] 2675 is for all items bought) this could be unusual, because the price for 21- karat gold is totally different from the price of 18-karat gold, therefore; the grammage of this item should have been written next to the item description.

Ankenævnet for Forsikring

15.

101321

[Firma] Findings:

- King George coin (English coin) is only available on the [det pågældende lands] market with the following grammage of: 8gr, 4gr, and 2gr.
- The diameter 09cm written opposite to the 3 English coins grammage doesn't resemble the actual bracelet size nor the coins diameter.
- The normal size of a female wrist is between 17.78 to 19.00cm; these sizes reflect the normal size of a bracelet sold in [land].
- The normal grammage of a female bracelet is between 5gr, or 10gr young girls, it can be 15gr or 20gr or 30 for rigid mesh bracelet.
- The invoice has no fiscal stamp.
- The English handwriting of [valuta] 2675 seems to be the same handwriting as the one used on invoice 1993 dated issued by [guldsmid 2]
- The Zircon price is known to be cheap as it is not a precious stone.

Invoice 05XX, dated July 08, 2021

Translation of invoice 05XX, (attached).

...

Invoice number: XX59

Date: 8/7 2021

Client name: [klageren]

Weight	karat	Cm	Description
9	21	40	half coin

Total price

[valuta] 505

...

Gold prices in [land] July 08, 2021, invoice 05XX

- The King George coins (English Coin) sold in gold shops in entire [land] are available only in 21-karat, weighs either 8gr, 4gr, and 2gr (ONLY). Below pic is a ½ king George coin (English coin) weighs 4gr (Only). - The price of a ½ coin on July 08, 2021 was [valuta] 216.00

...

- On July 08, 2021, the 18-karat gold price was [valuta] 44.80/gram (the years 2020 and 2021 were described as the highest rate of gold since 2013).

- First item description in invoice XX59: client (...) claims that she purchased a ½ coin, King George coin (English coin) 21-karat weighing 9gr, 40cm diameter.

- Second item description in invoice XX59: client (...) claims she purchased a ½ coin ring 18-karat, no grammage is mentioned opposite this item.

[Firma] Findings:

- On the invoice 0559 the client claims she bought half a King George coin (English coin) weighing 9gr, and 40cm diameter.

This is not possible as the half king George coin is 21-karat weighing 4g (English coin) with a dimension of 1.93cm. (Only) - The normal female ring size is 6cm to 7cm.

- The 40cm written on the invoice opposite to the first item (English coin) doesn't resemble the coin nor the ring diameter.

- The prices of 18-karat gold and 21-karat gold are totally different, therefore; they should be written opposite to the karat type and item grammage for reference.

- Kindly note the due to [firma] experience in this type of invoice, gold shop sellers and owners take pride in writing proper invoices it gives them privalge and image.

...

Ankenævnet for Forsikring

16.

101321

Invoice XX60, dated July 08, 2021

...

Invoice number: XX60

Date: 8/7 2021

Client name: [klageren]

Weight:	Carat:	Cm.	Description:	Total price [valuta]
6	21	89	quarter coin	[valuta] 385
	18		quarter coin ring	

Stamp: [guldsmid 1]

Seller signature: available.

Gold prices in [land] July 08, 2021, invoice XX60

- The Quarter king George coin 21-karat weighs 2gr, (English coin) was [valuta] 113. (Below photo is showing that the coin is available in 2g.

- On July 08, 2021, the 18-karat gold price was [valuta] 44.80/gram.

...

First item purchased on invoice XX60: client (...) claims she purchased (Quarter King George coin 21-karat) weighing 6gr, 89cm. first item translated in the above invoice 05XX.

- Second item purchase on invoice 05XX: client (...) claims she bought 18-karat quarter coin ring. without price opposite this item knowing that price of a quarter coin 21-karat is totally different from the price of 18-karat gold ring.

[Firma] Findings:

- Invoice 05XX the client claims she bought quarter King George coin (English coin) weighing 6g, and 89cm diameter. The Quatre King George coin (English coin) is only available in the [det pågældende land] market in 21-karat 2g.

- Discrepancies: In the second item on invoice 05XX, the grammage of the 18-karat ring is not mentioned opposite to the item, which is quarter coin ring, this is unusual because the grammage of the second item is supposed to be written opposite to item description to differentiate the price of 21-karat gold from the price of 18- karat gold.

- The items description and weight written on the invoice is not clearly understood.

- The normal female ring size is 6 or 7 cm.

- The 89cm written in the invoice opposite to the first item (which is the quarter English coin) does not resemble the size of the coin nor the ring.

- The 3 invoices issued by [guldsmid 1] where English coin prices are not accurate.

- [Firma] tried to calculate the items mentioned on the invoice to reach the price as mentioned on invoice 05XX total is [valuta] 385.00 Calculation performed by [firma]: English coin 2gr priced at [valuta] 113.00 on the date of purchase (see above). [valuta] 385 (invoice total) – [valuta] 113 (coin price) = [valuta] 272 [valuta] 272 remaining is to be considered the ring 18-karat price. Assuming that the ring grammage is 4gr. [valuta] 44.80/gr 18k gold x 4gr (ring weigh) = [valuta] 179.20

Labor Cost

Following is to find the labor cost per gram:

[valuta] 272 (remaining balance considering the ring price) – [valuta] 179.20 = [valuta] 92.80

[valuta] 92.80 goldsmith / 4gr (the ring weigh) = [valuta] 23.20 labor cost/gram, which is a very high labor cost rate given the fact that ring has no precious stones or any extensive labor to it.

Ankenævnet for Forsikring

17.

101321

- The labor cost service prices; in this part of [I det pågældende land] range between [valuta] 4.00 and US[valuta] 9.00.
- The price of labor will be more if there is any precious stones work involved in the item adding to that how unique the item is, the clarity of work, how delicate the labor work is. As an example, the labor cost charged for 24, 22, 21 karat is more than for the 18k mentioned on the invoice.
- The client, ... had two invoices issued on the same date of July 08, 2021. Instead of one invoice where she could have bought everything and obtained a good discount on her consolidated purchase as would be normal in [land].
- Neither of the invoices are not showing any ripping edge from an invoice book (which would be normal when you tear them out of an invoice book).

2. Investigation [guldsmid 2] Invoice number 1993 dated April 10, 2021 Invoice XX93, dated April 10, 2021

...

[Guldsmid 2]

...

Invoice number: XX93

Date: 10/4/2021

Client name: [klageren]

Description	Carat	Weight	Quantity	Total price
Neklas	18	13,11	1	14300,00

Plaque	18		1	
--------	----	--	---	--

Plaque	18		1	[valuta] this is wrote with the same English hand writing
--------	----	--	---	---

English Coin	21	8	4
--------------	----	---	---

...

Shop stamp: not available

Seller signature: not available

Fiscal stamp: Not available

...

Desktop Findings:

- Facebook page, last updated February 12, 2021.

[link]

- Instagram page, last updated February 12, 2021.

[link]

- The landline ... printed on invoice XX93 is in the name of [navn]

Gold prices in [land] April 10, 2021, invoice XX93

- On the date of April 10, 2021, the 18-karat gold was priced at [valuta] 43.26/gr.
- King George (English coin) 21-karat 8gr was priced at [valuta] 413.
- The labor cost service charged in these shops for 18k gold starts from [valuta] 4.00/gram to [valuta] 9.00/gram.

Items purchased on invoice XX93:

1. First item purchased in invoice XX93: Necklace 18-karat gold weighs 13g, On April 10, 2021, the 18-karat gold price was [valuta] 43.26. Necklace weigh 13gr x [valuta] 4.00 (estimated la-

Ankenævnet for Forsikring

18.

101321

bor cost) = [valuta] 52.00 [valuta] 43.26 (18-karat gold/gr) x 13gr (item weigh) = [valuta] 562.38.

[valuta] 562.38 + [valuta] 52.00 (labor cost) = [valuta] 614.34 (the approx. necklace price).

2. Second and third items purchased invoice 93: Plaque 18-karat gold, weighs not available, however (the drawing circled in red on below pic) might have two meanings options

a. Item 2 and item 3 of same description (soft Plaque) weighs 13 grams each

OR:

b. Item (1) Necklace, Item (2) soft Plaque and Item (3) soft Plaque their total weigh 8 s13 grams.

...

o Assuming that the three items weigh 13 grams, the total price of the three items will be [valuta] 614.34 including labor cost. o Assuming that each item weigh 13 grams then the total of the three items will be [valuta] 1,794.00 (this is more than the total written in English on invoice XX93) (see above pic)

3. Fourth item purchased in invoice XX93: is King George (English Coin) 21-karat 8 grams, on the date of April 10, 2021, on that date this coin was priced at

4. [valuta] 413.00.

However, the price of the coin is NOT mentioned on the invoice opposite to the description.

...

[Firma] presents two options of how invoice XX93 is calculated to end up with the total written on the invoice:

a. The first three items total is [valuta] 614.34 + [valuta] 413.00 (English coin) = [valuta] 1027.00.

b. Each of the first three items costed [valuta] 614.34 x 3 items = [valuta] 1,843 [valuta] 1,843 + [valuta] 413.00 (English coin) = [valuta] 2,256.

Both above total (options) does not match with the total written in the invoice which is [valuta] 1,420.00.

[Firma] Findings:

1. The total written on the invoice in [sprog] is 14300,00 without any currency sign also the figure written in [sprog] is not at all understood. (Circled in red in above photo).

2. When translating the total into English as written on the invoice [valuta]1420, considering it is a big amount paid, a mistake like this should be noticed and rectified immediately. (Circled in red above photo)

3. The invoice is without shop stamp, fiscal stamp and without seller signature, which is unusual. In [land] the shop owner will take pride to stamp and sign the invoices issued at their gold shop

4. The description of item one is Necklace Paul s.m. (unusual description).

5. The description of item two and three is soft Plaque s.m (it is unusual to write the word soft) (in [sprog] ...

6. The 'scripted' lines on the bottom and on the right side of the invoice above does not look like a professional gold seller lined it.

3. Investigation [guldsmid 3] Invoice number XX1730 dated October 18, 2018 And Invoice number XX28 dated February 18, 2016

Gold prices in [land] on October 18, 2018, and on February 18, 2016 reference to invoices XX1730 and XX28.

Findings:

Ankenævnet for Forsikring

19.

101321

- Both invoices presented by [navn] do not have fiscal stamp.
- Both invoices presented by [navn] are stamped twice with the shop stamp, which is very unusual as the shop owner knows that it is not necessary to stamp the invoice twice. One shop stamp on each invoice is enough.
- Invoice number XX1730 presented by [navn] is dated 18/10/2018, [firma] has a different client invoice issued by [guldsmid 3] dated July 11, 2017 where the invoice number is XX1761,
- Invoice number XX1730 dated 18/10/2018 presented by [navn], Invoice number XX1761 dated 11/07/2017 (July 11, 2017) was presented by another client.

Please note that there is a difference in the timeline i.e.; invoice XX1761 was issued in July of 2017 where as the presented invoice in this investigation (XX1730) was issued on October 2018!

- From previous invoices auditing of [guldsmid 3], he approximately charges between [valuta] 4.00 and [valuta] 9.00 per gram for labor cost. The items purchased on both the presented invoices items does not include and special precious stones work.

Invoice number XX1730 dated October 18, 2018: Translation of invoice XX1730, (attached).

...

Invoice number: XX1730

Date: 18/10/2018

Client name: [ægtefællen]

Weight	Carat	Description	Total price
8	21	English coin 21 karat	[valuta] 780
	21		
10/20	18	Necklace with name (upon order)	
	18		
		Total	[valuta] 780

Stamp: [guldsmid 3]

Stamped twice on the same invoice

Seller signature: Available

[Firma] Calculations and Findings:

Gold prices of October 18, 2018 were the following:

1. Price for 21-karat gold [valuta] 35.80 per gram without labor cost price.
2. Price for 18-karat gold [valuta] 30.57 per gram without labor cost price.
3. Price of King George coin (English coin) gold, 21-karat, 8gr was priced [valuta] 303.00.

First item purchased on the above invoice is the following:

- Gold King George coin (English coin) 21-karat 8 grams. The price of this item is NOT written opposite to the item, although the first column on the right is for this purpose.

Second item purchased on the above invoice is the following:

- Necklace with names (upon order), this necklace weighs 10.20grams and it is 18-karat gold.
- In the surrounding shops i.e., Barbour Gold Shops in [by], The labor cost rate is between: [valuta] 4.00 and [valuta] 9.00 per gram for 18k gold, it might be more if there is any precious stones handmade involved.

Below is an estimated calculation to evaluate the price of the necklace,
Necklace weighs 10.20g x [valuta] 4.00 labor cost per gram = [valuta] 40.8
Necklace weighs 10.20g x [valuta] 30.57/gr = [valuta] 312.00

Ankenævnet for Forsikring

20.

101321

Necklace labor cost [valuta] 40.8 + [valuta] 312 (Necklace price) = [valuta] 352.8

The estimated Necklace price [valuta] 352.8 + [valuta] 303 (English coin) = [valuta] 655.8. vs. the [valuta] 780 as charged on the invoice.

[firma] Findings:

- The description of this Necklace written on the invoice XX1730 is (Necklace with names)! (usual, such necklaces are with the name of the person who will wear it). (Therefore; the description of this necklace would be Necklace with name)
- On April 19, 2022 [firma] contacted one of the reliable gold shops on same neighborhood as where [guldsmid 3] is located, we asked about putting an order of a Necklace attached to a name of 10.20gr 18-karat gold, the gold shop told as that on 19/04/2022 the 18k gold is [valuta] 48.90/g, therefore; the price we were offered is [firma] 600.00 Net, the labor cost calculated for this item is [firma] 9.92/gr.

Translation of invoice XX28 dated 18/02/2016, (attached)

...

Invoice number: XX28

Date: 18/02/2016

Client name: [ægtefællen]

Weight	Carat	Description	Total Price
21.05	18	Italian necklace	[valuta] 1160
	18	Frame for [valuta]	
	18		
2.40	21	King George coin [English coin]	
	21		
		Total	[valuta] 1160

Stamp: [guldsmid 3]

Stamped twice on the same invoice

Seller Signature: Available

Gold prices of February 18, 2016 were the following:

1. Price for 21-karat gold [valuta] 35.28 per gram without labor cost price.
2. Price for 18-karat gold [valuta] 30.42 per gram without labor cost price.
3. Price of King George coin (English coin) gold, 21-karat, 8gr was priced Approx. [valuta] 299.00. (The English coin is only available in 3 sizes 8gr, 4gr, and 2gr in the [pågældende land] Market).

First item and Second item purchased in invoice 2028:

- Italian Necklace 18-karat

- Frame 18-karat

The total weigh of the two items is 21.05gr.

Ankenævnet for Forsikring

21.

101321

Third item purchase on invoice 2028: King George coin (English coin) weighs 2.40gr. (knowing that the quarter English coin is only available in 2gr in the [land] market NOT 2.40g).

[Firma] calculated the price as mentioned on the presented invoice and based on the gold price on 18 February 2016:

- According to the Gold Price on the day of purchase, the first two items weighing 21.05gr x (18-karat gold price/gr) [valuta] 30.42 = [valuta] 640.34 without labor cost. There is a difference of 520 [valuta] to cover the price of the mentioned two coins, which at the time of purchase would have costed 80 [valuta].

To reach the price by [guldsmid 3] see the calculation simulation below:

- the invoice totals [valuta] 1160

2gr, 21k English coin price sells for [valuta] 80.00 = [valuta] 1080 resulting that [guldsmid 3] priced the first and Second 21.05gr items at [valuta] 1080 the following is how [guldsmid 3] calculated the labor cost of the first and second item:

note that 18-karat Gold actual price on 18/02/2016 was [valuta] 30.42 weigh of first and second items 21.05gr x [valuta] 30.42 (18k/gr) = [valuta] 640.34. [valuta] 1080 – [valuta] 640.34 = [valuta] 439.66 (total labor cost price) [valuta] 439.66 / 21.05 (first and second item weigh) = [valuta] 20.89 labor cost/gram. [guldsmid 3] in this case the client would pay a difference of labor cost (20.89 – 9 [valuta]) resulting in an overpay of approximately 12 [valuta] per gram of gold, when compared to other invoices from [guldsmid 3].

[Firma] Findings:

- Red Flag: the labor cost of [valuta] 20.89/gr priced by [guldsmid 3] is very high. When [firma] contacted one reliable gold shop at the same address as [guldsmid 3], they only charge [valuta] 9.92/gram for labor cost (on April 19, 2022) noting that the gold prices on April 19, 2022 is much higher than what it was in October 18, 2018.

- **Red Flag:** the difference calculated for the actual price of 18-karat gold/gram and when compared with the labor cost/gram at [guldsmid 3] is [valuta] 9.53. - Red Flag: the third item purchased on the invoice 2028 is a King George coin (English coin), weighs 2.40gr the quarter coin and only available in 2g on the [det pågældende lands] Market as mentioned in the begging of the report. The 2gr coin officially priced on the gold market on February 18, 2016 was [valuta] 80 including the

profit that might be added by any Jewelry shop which is between [valuta] 5.00 and [valuta] 7.00.

- Red Flag: On invoice XX1730 [guldsmid 3] wrote the correct weigh (8gr) of the 21k coin while on invoice 2028 he wrote for the 2.40 for the quarter coin, knowing that it is only in 2gr.

Kindly find below a redacted invoice previously issued at [guldsmid 3] during October 2018 regarding a different investigation. Please note he only charged [valuta] 4.30/gram for labor cost for 21-karat gold item which weighs 18.15g.

...

When comparing the above invoice to the correct filled in Invoice below invoice it can easily shows the difference (the redacted invoice shown below is in full accordance to [land] Fiscal regulation).

Ankenævnet for Forsikring

22.

101321

The invoice presented below is from a high-end Jewelry shop in the Center of [by]. The labor cost for an 18-karat 3 colored Italian Necklace (chain) purchased in April 2013 where the 18-karat gold was priced at [valuta] 35.25/gram.

In this invoice the maximum labor cost charged per gram is [valuta] 11.48.

The invoice shows:

Correct address

Correct Invoice number

Correct VAT registration number

Correct description of Item (Item ID and Description)

Correct Fiscal Stamp, Signature

Correct pricing i.e., currency and spelled amount

...

4. [Guldsmed 5] Invoice Number 1780 dated July 07, 2019

Findings:

- As per the Facebook page shown below, the shop in question has a logo to its name.
- The Below picture shows that the shop in question had a shop logo and a name of ... in July 02, 2019.
- The invoice presented by [navn] is issued at [guldsmed 5], the invoice presented by [navn] is without the shop logo.
- The invoice presented by [navn] has the shop name [guldsmed 5], the telephone numbers match on the invoice presented and on the social media pages.
- The land line telephone number ... printed on the invoice is in the name of ...

...

Facebook page updated regularly:

[link]

Instagram page updated regularly: [link]

Gold prices in [land] July 07, 2019, invoice XX80:

Price for 18-karat gold [valuta] 35.40 per gram without labor cost price. Translation of invoice XX80: (attached)

...

Invoice number: 1780

Date: 07/07/2019

Client name: [ægtefællen]

Description	Carat	Weight	Quantity	Total Price
Plaque + Necklace + earrings	18	9	87	
				Total paid [valuta] 400

Stamp: Not available

Seller Signature: Not available.

- The Client [ægtefællen] claims having purchased a Necklace + Plaque + Earrings. 9 gr in total they are all 18-karat gold for a total purchase price of [valuta] 400.00 - The labor cost charge for the three items is [valuta] 9.11/gram. When calculating in accordance to the gold price at the time of purchase, this simulation comes out:

Ankenævnet for Forsikring

23.

101321

9 gram x 35.40 [valuta] (price of 18 carat gold w/o labor cost) = 318,6 [valuta] The difference between gold price and purchase price = labor cost 81,4 [valuta]. Therefore; the shop charged [valuta] 9.04 per gram for each item.

[Firma] Findings:

- Red Flag: The invoice has no seller signature.
 - Red Flag: The invoice has no shop stamp
 - Red Flag: The invoice has no fiscal stamp
 - The shop seems to be a large shop, it's social media pages are often updated.
 - Due to [firma] experience, gold shop owners take pride in signing and stamping their selling invoices, invoices are issued to protect the rights of the buyer as the purchase of gold and gems are high value purchases.
 - Red Flag: The 87cm written on the invoice??? Is not clear nor understood and not common to merge 3 items in one size.
1. Female bracelet normal size is between 16 and 17cm
 2. Ring normal size is between 6 and 7cm
 3. Which means the necklace purchased in this invoice 63 cm and weighs 3 grams.

5. [guldsmid 4] Invoice Number XX3797 dated August 09, 2018 And Invoice Number XX3794 dated August 09, 2018

Gold prices in [land] August 09, 2018, invoice XX3797:

Price for 18-karat gold [valuta] 30.60 per gram without labor cost price

Desktop findings:

[guldsmid 4] Facebook page: [link] [guldsmid 4] Instagram page updated regularly: [link] The [guldsmid 4] landline tel. number printed on the invoice presented is in the name of ...

...

Invoice number: XX3797

Date: 09/08/2018

Client name: not available

Description	Carat	Weight	Quantity	Total Price
Plaque	18	2.18	1	
			Total [valuta]	109

Stamp: not available

Seller signature: not available

First item purchased in invoice XX3797: Client (with no name mentioned on the invoice) claims they bought 18K Plaque (Bracelet) of 2.81gr, the labor cost charged for this item is [valuta] 8.81.

[Firma] calculated the presented invoice by [navn] and found out the labor cost charged on the presented invoice is almost the same [valuta] 8.18.

[firma] contacted [guldsmid 4] on April 25, 2022 to check randomly regarding their normal charge for their pricing of labor work.

Ankenævnet for Forsikring

24.

101321

[firma] asked about a random item which is a child Plaque (bracelet) weighs 2.5grams and we were told item might cost [valuta] 149.00 including labor cost. Based on the gold price at the day of enquiry the labor cost turned out to be 5.73 [valuta].

...

Invoice number: XX3794

Date:09/08/2018

Client name: [ægtefællen]

Description	Carat	Weight	Quantity	Total Price
Plaque	18	9.03	1	
			Total	[valuta] 350

Stamp: [guldsmid 4]

...

Seller signature: Not available

Gold prices in [land] August 09, 2018, invoice 003797:

Price for 18-karat gold [valuta] 30.60 per gram without labor cost price.

First item purchased in invoice XX3794: Client ... claims she purchased 18K Plaque (Bracelet) of 9.03gr, the labor cost charged for this item is [valuta] 8.15.

[Firma] Facts and Findings:

- Red Flag: invoice number XX3797 does not show a client name which proves who purchased the item mentioned on the invoice.
- Red Flag: invoice number XX3794 does not have a shop stamp.
- Red Flag: invoice number XX3794 does not have a seller signature nor a fiscal stamp (which was available in the [det pågældende land] market in the year 2018)
- Red Flag: both invoices XX3794 and invoice XX3797 were purchase the same date, the customer would have gotten a better discount if she had purchased the same items on one invoice.

Red Flag: The invoices do not have any Fiscal Stamps.

Over all conclusion:

1. Neither of the presented invoices are eligible in accordance with the [land] Fiscal Requirements as set fort by the [land] Ministry of Finance. And therefore, the claims brought forward would not be accepted in [land].
2. The labor cost as shown on the presented invoices are way over normal pricing.
3. Several of the presented invoices seem to be issued in the same handwriting even though they are allegedly issued by different shops in very different locations.
4. It seems strange that the buyer, does not benefit from better discounts when purchasing items on the same day from same shop.
5. The King George coin (English coin) weights are on some invoices not accurate in accordance to the official weight and size.
6. The invoice numbering on the invoice issued by ... shows discrepancies as a previous investigation showed that previous invoice number had already been issued already in the year 2017."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"11 Hvad skal du dokumentere?

A kvitteringer mv.

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

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

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

Nævnet har fået forelagt fotografier af kvitteringer på et andet sprog, fotografi af en guldhalskæde, og af klageren med en række guldhalskæder med vedhæng, armlænke, øreringe og fingerringe, brev af 4/1 2022 fra selskabet vedrørende ophør af bilforsikring,

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 31/1 2022, at hun havde indbrud den 28/1 2022. Klageren opgjorde sit krav til ca. 228.000 kr. Selskabet har opgjort erstatningen til 41.539,50 kr. før selvrisko, herunder 26.883 kr. for ID 15, 18-29. Klager ønsker erstatning på i alt ca. 228.000 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11, at "For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene, er købt og til hvilken pris. Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb".

Ankenævnet for Forsikring

26.

101321

Klageren kræver erstatning på 6.800 kr. for en Louis Vuitton taske, 9.500 kr. for en Gucci taske og 5.100 kr. for en Gucci mavetaske. Klageren har anført at fotografierne er tilstrækkelig dokumentation, og at selskabets fastsatte værdi er for lav henset til taskernes sædvanlige værdi.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 600 kr. for Louis Vuitton taske, 500 kr. for Gucci taske og 500 kr. for Gucci mavetaske svarende til prisen for kopitasker. Selskabet har anført, at det ud fra fotografier ikke er muligt at tage stilling til ægthed, materiale, stand, alder, værdi, model, ejerskab, mv. Selskabet har henvist til, at klageren har oplyst, at et stjålet Rolex-ur er falskt.

På fotografier ses klageren med en Louis Vuitton taske og en Gucci taske og ægtefællen med en Gucci mavetaske. Klageren har oplyst, at fotografierne formegentligt er fra 2021.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet pga. manglende dokumentation i høj grad har fastsat erstatningen skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere den skønsmæssige erstatning, som selskabet har fastsat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller certifikater for taskerne eller anden dokumentation for betaling. Nævnet bemærker, at fotografier af taskerne ikke i sig selv kan dokumentere ægthed og værdi.

Nævnet har henset til selskabets oplysning om, at klageren har oplyst, at hun fik stjålet et falsk Rolex-ur.

ID 9: Kontanter:

Ankenævnet for Forsikring

27.

101321

Klageren kræver erstatning for kontanter på 25.000 kr. Klageren har anført, at beløbet stammer fra et kontant bilsalg til en kammerat. Klageren har til støtte herfor anført, at bilens forsikring blev afmeldt mindre end 1 måned inden tyveriet. Prisen på 25.000 kr. ligger inden for den sædvanlige værdi af en bil af denne model og årgang.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. Selskabet har anført, at klageren ikke har en slutseddel eller en overdragelseserklæring for salget af bilen. Selskabet har anført, at

tyveriet skete en måned efter, at bilen angiveligt skulle være solgt og at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun ikke har brugt nogle af pengene i den mellemliggende periode.

Det fremgår af brev af 4/1 2022 fra selskabet, at klagerens bilforsikring ophørte den 3/1 2022.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på erstatning for kontanter ud over den erstatning, som selskabet har udbetalt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens eneste dokumentation for de 25.000 kr., som hun oplyser, hun har modtaget kontant ved salg af bilen, er en afmelding af bilforsikring pr. 3/1 2022.

Nævnet har også lagt vægt på, at afmeldingen af bilforsikringen skete ca. en måned forud for indbruddet og at klageren ikke har øvrig dokumentation i tidsnær sammenhæng med indbruddet i form af eksempelvis hævnings i bankautomat.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har udbetalt 5.000 kr. i skønsmæssig erstatning for stjålne kontanter, hvilket er i overensstemmelse med nævnets praksis.

ID 1 og 2: Mønt- og seddelsamling:

Ankenævnet for Forsikring

28.

101321

Klageren kræver erstatning på 8.000 kr. for en møntsamling og 15.000 kr. for en pengeseddel-samling. Klageren har anført, at fotografierne understøtter hendes forklaring om besiddelsen af de særlige mønter/sedler.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 1.500 kr. Selskabet har anført, at pengesedler, temamønter og erindringsmønter stadig er gyldige som betalingsmiddel og derfor omfattet af forsikringens maksimale dækningssum for penge. Selskabet har anført, at fotografier af to gangbare 50 kronesedler ikke dokumenterer, at der er tale om en pengesamling af ikke gangbare mønter og sedler til en værdi af 23.000 kr.

På fotografier ses to 50 kronesedler fra hhv. 1972-serien og 1997- serien af pengesedler.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på erstatning for mønt- og seddelsamling, ud over den erstatning på 1.5000 kr., som selskabet har udbetalt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens eneste dokumentation er fotografier af to gangbare 50 kronesedler. Klageren har ingen vurdering af mønter og sedler eller anden dokumentation i øvrigt.

ID 13,14 og 17: engelske guldmønter

Selskabet har afvist at erstatte ID 13,14 og 17 (engelske guldmønter). Selskabet har anført, at mønterne ikke er produceret i de anførte vægtangivelser på kvitteringerne.

Klageren bestrider, at kvitteringerne ikke udgør tilstrækkelig dokumentation. Klageren har opfordret selskabet til at redegøre nærmere for, hvem der har foretaget undersøgelsen, og hvad vedkommendes faglige belæg er herfor.

Ankenævnet *for* Forsikring

29.

101321

Det fremgår af oversat kvittering XX28 fra guldsmed 3, at "Date: 18/2/2016. Client name: [ægtefællen] ... Weight: 2.40. Carat: 21. Description: King George coin (English coin)".

Det fremgår af F&P's undersøgelsesrapport, at "Price of King George coin (English coin) gold, 21-karat, 8gr was priced Approx. [valuta] 299.00. (The English coin is only available in 3 sizes 8gr, 4gr, and 2gr in the [land] Market) ... King George coin (English coin), weighs 2.40gr the quarter coin and only available in 2g on the [land] Market as mentioned in the begging of the report. The 2gr coin officially priced on the gold market on February 18, 2016 was [valuta] 80 including the profit that might be added by any Jewelry shop which is between [valuta] 5.00 and [valuta] 7.00. Red Flag: On invoice XX1730 [guldsmed 3] wrote the correct weigh (8gr) of the 21k coin while on invoice XX28 he wrote for the 2.40 for the quarter coin, knowing that it is only in 2gr ... Kindly find below a redacted invoice previously issued at [guldsmed 3] shop during October 2018 regarding a different investigation. Please note he only charged [valuta] 4.30/gram for labor cost for 21-karat gold item which weighs 18.15g."

Det fremgår af oversat kvittering XX59 fra guldsmed 1, at "Weight: 9. Karat: 21. Cm: 40. Description: half coin. Total price: [valuta] 505".

Det fremgår af F&P's undersøgelsesrapport, at "The King George coins (English Coin) sold in gold shops in entire [land] are available only in 21-karat, weighs either 8gr, 4gr, and 2gr (ONLY). Below pic is a ½ king George coin (English coin) weighs 4gr (Only). The price of a ½ coin on July 08, 2021, was [valuta] 216.00 ... On the invoice XX59 the client claims she bought half a King George coin (English coin) weighing 9gr, and 40cm diameter. This is not possible as the half king George coin is 21-karat weighing 4g (English coin) with a dimension of 1.93cm. (Only)".

Det fremgår af oversat kvittering XX60 fra guldsmed 1, at "Date: 8/7 2021. Client name: [klageren]. Weight: 6. Carat: 21. Description: quarter coin. Total Price [valuta]: 385. Carat: 18. Description: quarter coin ring. Stamp: [guldsmed 1]. Seller signature: available".

Ankenævnet for Forsikring

30.

101321

Det fremgår af F&P's undersøgelsesrapport, at "Invoice XX60 the client claims she bought quarter King George coin (English coin) weighing 6g, and 89cm diameter. The Quatre King George coin (English coin) is only available in the [land] market in 21-karat 2g. Discrepancies: In the second item on invoice 0560, the grammage of the 18-karat ring is not mentioned opposite to the item, which is quarter coin ring, this is unusual because the grammage of the second item is supposed to be written opposite to item description to differentiate the price of 21-karat gold from the price of 18- karat gold. The items description and weight written on the invoice is not clearly understood. The normal female ring size is 6 or 7 cm. The 89cm written in the invoice opposite to the first item (which is the quarter English coin) does not resemble the size of the coin nor the ring".

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at vægtangivelserne for mønter på kvitteringerne XX28 fra guldsmed 3 og kvitteringerne XX59 og XX60 fra guldsmed 1 afviger fra vægte og størrelser på de officielle "King George coin"/"English coin", som sælges i det pågældende land.

ID 10,16: Smykker

Klageren kræver erstatning på ca. 150.000 kr. for "Bryllups guld 14 kt. 18 kt. 21 kt ... Ringe - halskæder med rammer-armbånd -øreringe. Halskæder med hjerter og navne". Klageren kræver 5.520 kr. for ID 16.

Selskabet har afvist at dække ID 10 og ID 16.

Klageren har anført, at hun har dokumenteret sit krav ved fotografier, kvitteringer og certifikater af smykkerne samt videoer fra et bryllup. Købene er sket i ganske almindelige forretninger. Ægtefællen, der oftest har foretaget købene, hverken læser eller skriver det udenlandske sprog, og har ikke forudsætninger for at efterse, at alle detaljer på kvitteringerne er korrekte. Han har alene set på de angivne priser på kvitteringerne. Der har ikke været nogle påfaldende omstæn-

Ankenævnet for Forsikring

31.

101321

digheder ved købene, der har givet ham anledning til nærmere at få efterset kvitteringerne eller i øvrigt anledning til at tro, at kvitteringerne ikke skulle være korrekte. Klageren har anført, at ægtefællen kan fremlægge fotos fra sit pas, hvori man kan sammenligne stempler for ind- og udrejse med tidspunkterne for køb.

Selskabet har anført, at klageren ikke nærmere har specificeret de enkelte smykker under ID 10. Selskabet har anført, at fotografier ikke dokumenterer pris, lødighed, størrelse, vægt, model, stand, og alder. Selskabet har anført, at klagerens kvittering for ID 16 ikke udgør gyldig dokumentation, idet der er uoverensstemmelse i tidslinjen i guldsmedens kvitteringer. Kvitteringen for ID 16 med nummer XX1730 er udstedt i oktober 2018, og en efterfølgende kvittering med nummer XX1761 fra samme butik er udstedt i juli 2017.

Det fremgår af oversat kvittering XX1730 for ID 16 fra guldsmed 3, at "Weight: 10/20. Carat: 18. Description: Necklace with name (upon order). Total price: [valuta] 780. Stamp: [guldsmed 3]. Stamped twice on the same invoice. Seller signature: Available".

Det fremgår af F&P's undersøgelsesrapport, at "Invoice number XX1730 presented by [ægtefællen] is dated 18/10/2018, [firma] has a different client invoice issued by [guldsmed 3] dated July 11, 2017 where the invoice number is XX1761 ... Invoice number XX1761 dated 11/07/2017 (July 11, 2017) was presented by another client".

På fotografier ses en guldhalskæde på sort baggrund, og af klageren med en række guldhalskæder med vedhæng, armlænke, øreringe og fingerringe.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens krav for ID 10 og ID 16.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kravet for ID 10 er ganske uspecifikt, og at klagerens eneste dokumentation består af to fotografier, som det ikke umiddelbart er muligt, er kæde

Ankenævnet for Forsikring

32.

101321

sammen med klagerens beskrivelse af "Ringe -halskæder med rammer-armbånd - øreringe. Halskæder med hjerter og navne". Nævnet bemærker, at fotografier ikke i sig selv dokumenterer værdi og ægthed.

Nævnet har også lagt vægt på, at kvittering XX1730 for ID 16 er udstedt af guldsmed 3, og at der ifølge F&P's undersøgelse er en række uregelmæssigheder i kvitteringerne fra denne guldsmed for så vidt angår de engelske guldmønter, som bl.a. også fremgår af kvittering XX1730.

Nævnet har henset til, at der ifølge undersøgelsen fra F&P også er tvivl om ægtheden af kvittering XX1730 for ID 16 på grund af fakturanummeret, der tidsmæssigt ikke hænger sammen med en anden faktura fra samme guldsmed, som undersøgelsesfirmaet er i besiddelse af.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand