

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. januar 2025 blev i sag nr. 101548:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 19/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Vi har haft et indbrud juleaften, da vi kommer hjem, er der blevet taget ca. 6-7 ting. Lamper, Ps5, Bærbar, joystick og en Guldkæde samt guldarmbånd.

De har valgt at erstatte alt undtaget min guldkæde. Trygs ekspert siger at den kæde jeg viser er ikke den samme som den kvittering jeg har givet dem (hvilket de siger ikke er en kvittering, men arbejdskvittering) Jeg har samarbejdet med dem hele vejen + jeg har skrevet under på nogle papirer hvor de må undersøge alt og kontakte diverse personer.

Da jeg konfronterer dem med kæden, siger de at deres ekspert siger det ikke er den samme på billedet og de kan ikke kontakte firmaet da det er gået konkurs. Jeg købte kæden omkring 2013-14. jeg vælger at skrive til firmaet på Facebook da det kun er et par måneder siden de er gået konkurs. hvori de så svare mig. det screenshoter jeg og sender til Tryg. De afviser at kontakte firmaet for en bekræftelse.

Jeg synes det er under alt kritik den behandling jeg har fået. De har erstattet alt andet end min kæde.

Jeg tænker at hvis jeg har sendt dem billede af en anden kæde, så er det jo forsikringssvindel hvilket er strafbart.

af den grund skal de jo så køre en sag imod mig, men de vælger at erstatte det hele undtagen kæden. Det er simpelthen ikke fair at fratage sig et ansvar på erstatning, når jeg hver måned betaler for mine forsikringer. Som sagt var deres svar:

Kæden du viser på billedet er ikke den samme som kvitteringen. udover de siger de der skal være en rigtig kvittering.

Mit svar til dem var.

Hvis kæden ikke er den samme som kvitteringen, så prøver jeg jo at snyde jer, hvilket er strafbart, derfor er jeg uforstående overfor at de betale alt andet en kæden.

Det er ikke et krav at have en kvittering, hvis den ikke kan findes. så længe jeg har andre dokumentationer

Denne sag vil jeg gå all in for

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have erstattet den sidste ting som er min guldkæde"

Selskabet har den 22/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klageren er utilfreds med den af selskabet opgjorte erstatning for en kongekæde. Klageren har rettet krav for 60.000 kr. for kæden. Selskabet har udbetalt en erstatning for kongekæden på 6.500 kr.

Selskabet bemærker, at det udelukkende er kongekæden, klageren er utilfreds med erstatningen for. Selskabet har udbetalt erstatning for en række andre effekter og har i alt udbetalt 39.979,83 kr. for stjalne effekter eksklusiv kongekæden.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne med nummer 12M1, som klageren var omfattet af på skadetidspunktet. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren indsendte en skriftlig anmeldelse gennem selskabets hjemmeside den 27. december 2023. Af anmeldelsen fremgik det, at klageren havde været udsat for indbrud i sit hjem den 24. december 2023, mens han ikke havde været hjemme.

Indbruddet var sket ved, at nogen havde smadret ruden i en dør ind til kælderen i klagerens hus. Den skriftlige anmeldelse fremlægges som bilag 2.

Samme dag, den 27. december 2023, sendte selskabet en mail til klageren med en link til Scalepoint, hvor klageren skulle indtaste sit krav og uploade dokumentation for de stjalne genstande.

Klageren opgjorde sit krav over stjalne genstande den 27. december 2023. Listen over de stjalne genstande fremlægges som bilag 3.

Den 28. december 2023 blev sagen udtaget til en nærmere gennemgang af selskabet. Selskabet sendte den 2. januar 2024 en mail til klageren, hvor man bad klageren indsende nogle datoer og tidspunkter, hvor det kunne passe klageren, at få udarbejdet en udførlig skadeanmeldelse over telefonen.

Klageren svarede samme dag, den 2. januar 2024, at han var ledig alle dage, selskabet kunne derfor bare ringe. Selskabet og klageren aftalte derfor at en skadebehandler fra selskabet ville ringe

til ham den 4. januar 2024 klokken 9. Korrespondancen mellem klageren og selskabet fremlægges som bilag 4.

Efter samtalen den 4. januar 2024 sendte selskabet en mail til klageren og bad ham udfylde en samtykkeerklæring, så man kunne indhente politirapporten i sagen.

Klageren indsendte den udfyldte samtykkeerklæring og selskabet bad om aktindsigt i politirapporten den 11. januar 2024. Selskabet skrev til klageren, at det nu havde søgt aktindsigt. Mailen fra selskabet til klageren fremlægges som bilag 5.

Den 6. februar 2024 modtog selskabet politirapporten. Denne fremlægges som bilag 6.

Selskabet sendte den 8. februar 2024 en besked til en samarbejdsguldsmed for at få vurderet kongekæden, der fremgik af det indsendte krav fra klageren. Klageren havde jf. bilag 3 oplyst, at der var tale om en flad kongekæde, 12 mm, 65 cm lang og 240 gr. Selskabet medsendte klagerens oplysninger om kokekæden samt det, klageren havde indsendt som dokumentation for kæden.

Klagerens dokumentation fremlægges som bilag 7 og bilag 8.

Dokumentationen bestod af et billede, hvor han havde en kæde om halsen og et dokument udfyldt med håndskrift. Selskabet meddelte pr. mail til klageren samme dag, at det afventede vurderingen fra guldsmeden af kongekæden. Mailen til klageren fremlægges som bilag 9.

Selskabet talte i telefon med guldsmeden den 22. februar 2024. Guldsmeden oplyste under denne samtale, at billedet klageren havde indsendt af sig selv med kæden om halsen ikke var samme kæde, som fremgik af det indsendte dokument.

Kæden på billedet var firkantet og ikke flad som klageren havde oplyst. Guldsmeden oplyste endvidere at den kæde, der fremgik af billedet, maksimalt kunne være 50-55 cm og ikke 65 cm, som klageren havde oplyst. Derudover var der ikke tale om en godkendt kvittering. Guldsmeden oplyste, at det mere lignede en arbejdsseddel, fordi der ikke fremgik cvr. nr. eller kontonummer. Desuden stod der nederst på arbejdssedlen at der var udleveret 177 gram?

Notat af samtale med guldsmeden fremlægges som bilag 10.

Selskabet modtog vurderingen fra guldsmeden på skrift den 28. februar 2024. Det fremgik af vurderingen, at billedet af kongekæden og det klageren havde indsendt som kvitteringen for kæden, ikke stemte overens. Guldsmeden lavede derfor ikke en vurdering, men skrev at det var op til selskabet at vurdere klagerens krav for kongekæden. Vurderingen fra guldsmeden fremlægges som bilag 11.

Samme dag talte selskabet i telefon med klageren og oplyste, at det ville sende erstatningen på de genstande han havde rettet krav for bortset fra kongekæden, fordi det var vurderet af guldsmeden, at billede og dokumentet som lignede en arbejdsseddel ikke stemte overens. Notat af samtalen fremlægges som bilag 12.

Klageren sendte en mail til selskabet den 29. februar 2024, hvor han skrev, at han havde vedhæftet videoer og billeder af kongekæder, der mindede om den han havde fået stjålet.

Selskabet svarede klageren samme dag, at erstatningen for alt bortset fra kongekæden var sendt til ham. Derudover skrev selskabet, at det ville kigge på de billeder og videoer, klageren havde indsendt i den kommende uge.

Korrespondancen mellem klageren og selskabet fremlægges som bilag 13. De billeder klageren havde vedhæftet af lignende kongekæder fremlægges som bilag 14 og bilag 15.

Den 12. marts 2024 skrev selskabet til guldsmeden for at bede om hjælp til vurdering af kæden efter modtagelsen af de billeder, klageren havde indsendt til sagen.

Guldsmeden svarede selskabet samme dag og oplyste, at han havde vedhæftet billeder af flade kongekæder og almindelige firkantede kongekæder, så selskabet kunne se forskellen. Det medsendte billede fremlægges som bilag 16.

Guldsmeden sendte den 15. marts 2024 en skriftlig udtalelse, hvoraf det bl.a. fremgik, at:
'De billeder du har sendt til mig er også kongekæder og kongearmbånd som er hyppigt produceret i ... De er stadigvæk næsten firkantede med runde hjørner. Jeg vil gøre jer opmærksom på armbåndet på billedet. Man kan tydeligt se, at der er presset/bøjet og det betyder den nok er hul. Hvis han havde en tilsvarende kæde, må denne nok også være hul og kan ikke veje 240 gm. Det hænger ikke sammen med arbejdsedlen.'

Korrespondancen mellem selskabet og guldsmeden fremlægges som bilag 17.

Selskabet sendte udtalelsen fra guldsmeden den 22. marts 2022. Korrespondancen mellem klageren og selskabet fremlægges som bilag 18.

Selskabet hørte ikke mere fra klageren, før han indbragte sagen for Ankenævnet for Forsikring den 19. april 2024

Efter klageren havde indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring, realitetsbehandlede selskabet klagerens krav for kongekæden på baggrund af oplysningerne fra klageren.

Selskabet skrev derfor til guldsmeden igen den 30. april 2024 og bad i første omgang om guldsmedens vurdering af, hvad en tilsvarende kæde ville koste ud fra de oplysninger, der forelå.

Hertil svarede guldsmeden den 15. maj 2022, at det var hans vurdering, at en kæde tilsvarende klagerens oplysninger ville koste 84.500 kr.

Den 16. maj 2024 skrev selskabet til guldsmeden og bad ham oplyse, hvad han ville vurdere en tilsvarende kæde ville koste guldbelagt. Guldsmeden svarede senere samme dag, at en tilsvarende kæde guldbelagt ville koste 6.500 kr. Korrespondancen mellem guldsmeden og selskabet fremgår af tidligere fremlagte bilag 16.

Selskabet talte ligeledes i telefon med guldsmeden den 16. maj 2024. Her oplyste guldsmeden det samme som han havde sendt selskabet pr. mail. Guldsmeden udtalte derudover, at det ikke kunne vides, om kæden var ægte eller om den blot var guldbelagt. Notat af samtalen med guldsmeden fremlægges som bilag 19.

Ankenævnet for Forsikring

5.

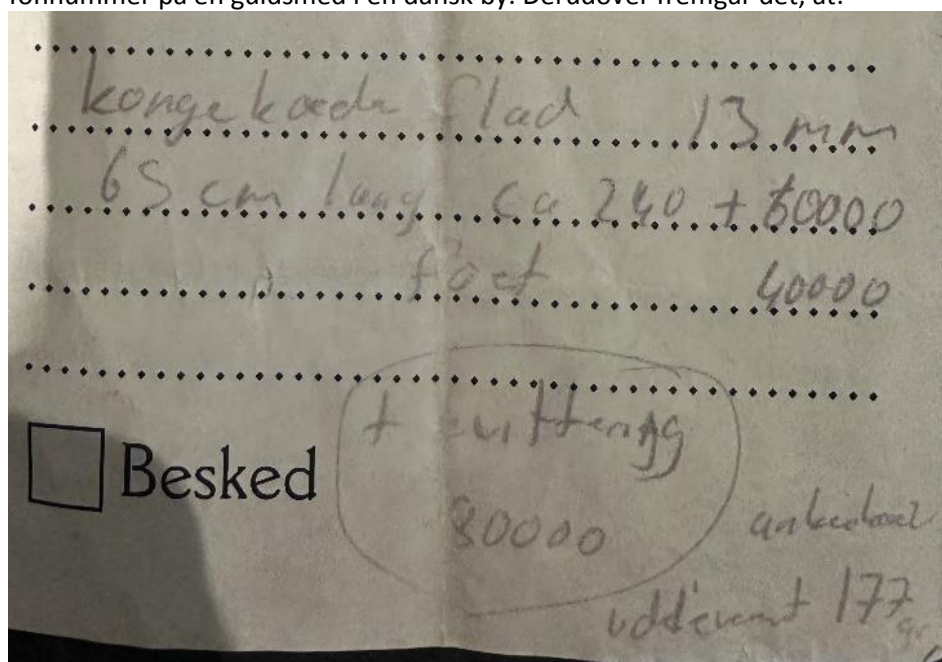
101548

Selskabet udbetalte derfor 6.500 kr. til klageren og sendte en opgørelse pr. mail den 20. juni 2024. Opgørelsesmailen fremlægges som bilag 20.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt et indbrud i sit hjem og har blandt andet krævet erstatning for en kongekæde på 60.000 kr. Han oplyste, at kæden var 65 cm lang og vejede 240 gram.

Som dokumentation for kongekæden har klageren fremlagt et billede, hvor han angiveligt har kongekæden om halsen, samt et håndskrevet dokument med et firmanavn, -logo, adresse og telefonnummer på en guldsmed i en dansk by. Derudover fremgår det, at:



Der fremgik ingen oplysninger om CVR-nummer, oplysninger om betaling, moms eller lignende, som der normalt ville gøre af en gyldig kvittering i Danmark.

Selskabet har forelagt klagerens dokumentation for en guldsmed, som har betegnet dokumentet som en arbejdseddél og ikke en kvittering samt udtalt, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysningerne om kongekæden i dokumentet og fra klageren sammenholdt med billedet af den pågældende kongekæde.

Klageren har herefter indsendt billeder af lignende kongekæder, som ligeledes har været forelagt guldsmeden, der tilsvarende har oplyst, at disse heller ikke stemmer overens.

Selskabet har fået vurderet klagerens kongekæde af en guldsmed ud fra klagerens oplysninger om kæden, det billede klageren har indsendt og den arbejdseddél han har indsendt som dokumentation på kæden. Guldsmeden har i den forbindelse vurderet, at:

'Vi vurderer at den er max 55 cm lang. Tilsvarende på billeder matcher ikke med de billeder sendt bagefter. Tilsvarende i hul version kan max veje 135 g og vi kan skaffe tilsvarende til 84500 kr.'

Guldsmedens vurdering ud fra billedet og arbejdseddelen stemmer således ikke overens med klagerens oplysninger om kæden.

Derfor har selskabet også indhentet en vurdering af, hvad en lignende guldbelagt kæde som vist på billedet ville koste at genanskaffe. Guldsmeden har vurderet, at:

'Tilsvarende kæde i guldbelagt version kan vi skaffe for 6500 kr.

Guld er tungere end andre metaller.'

Det gælder jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6, at:

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

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

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

Selskabet bemærker derudover, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, og at dokumentationskravet skærpes i takt med genstandenes værdi og kravets størrelse.

På baggrund af ovenstående uoverensstemmelser i klagerens dokumentation, er det selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit store krav, herunder at der var tale om en massiv guldkæde på 65 cm og 240 g. Selskabet har derfor udbetalt erstatning på 6.500 kr. svarende til prisen for en tilsvarende guldbelagt kongekæde.

Selskabet er indstillet på at udbetale renter for denne efterfølgende udbetaling.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at den fremlagte seddel fra en guldsmed ikke udgør en reel kvittering for et køb af en kongekæde.

Selskabet har også lagt vægt på, at det fremlagte billede, der skulle vise den konkrete kæde, ifølge en guldsmed ikke stemmer overens med klageren egen beskrivelse af kæden, hvilket efter selskabets opfattelse bringer klageren i en bevismæssigt vanskelig situation.

Sammenfatning

Det er selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret rigtigheden og størrelsen af sit krav for kongekæden, hvorfor selskabet har udbetalt erstatning for en guldbelagt kongekæde, tilsvarende den klageren har indsendt billede af. Erstatningsbeløbet er opgjort på baggrund af en udtalelse fra en guldsmed.

Selskabet fastholder på ovenstående baggrund sin afgørelse."

Klageren har i mail af 25/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Som sagt er jeg helt uenig i deres svar. De vil tilbyde mig 6500 kr. for en kæde der har kostet 60000 kr. De siger jeg ikke har en kvittering, men det er ikke et lovkrav at skulle have en kvittering. Kæden er over 10 år gammel. Jeg underskrev et papir hvor de kunne kontakte de personer de ville. da firmaet hvor jeg har købt kæden er gået konkurs, kunne de ikke kontakte firmaet, men da jeg tilfældigvis kontaktede firmaet på Facebook, svarede de. Jeg gik videre med det og fortalte Tryg at de havde svaret mig, og de nu kunne kontakte firmaet for en bekræftelse. Det afviste de,

Ankenævnet for Forsikring

7.

101548

hvilket jeg er helt uforstående over. Tryk køre en politik der hedder, hvis man prøver at snyde, vil der komme en politianmeldelse. Hvorfor har de så valgt at udbetale alt andet men ikke for kæden. Hvorfor har de så ikke anmeldt mig til politiet? Tryk prøver at sno sig uden om den her, men det går jeg ikke med til og jeg er villig til at gå rettens vej.

Dog vil jeg sige at jeg stadig har flere billeder af kæden og evt. også en video. har også billede af den hvor min ven har den på i 2015.

sagen er bare at jeg først er i Danmark igen om 1-3 måneder og det hele ligger i en ekstern hard-disk ovre ved mine forældre.

Igen vil jeg sige at jeg er dybt uenig i deres beslutning og jeg er villig til at gå rettens vej."

Selskabet har i brev af 6/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har i sin klage til Ankenævnet for Forsikring og i sit seneste svar anført, at han er uforstående over at selskabet ikke har kontaktet guldsmeden, hvor det han havde indsendt som dokumentation for kæden var fra.

Selskabet har derfor kontaktet guldsmeden i forbindelse med Ankenævns sagen.

Den 11. juli 2024 skrev selskabet til guldsmeden. Selskabet vedhæftede det dokument, der skulle være dokumentation for kæden og spurgte blandt andet ind til, hvad guldsmeden kendte til dokumentet, hvad guldsmeden kunne oplyse om kæden og hvad det, der var skrevet i højre hjørne betød.

Guldsmeden svarede selskabet den 12. august 2024 og skrev:
'Hej jeg kan ikke huske sagen men det er ikke en kvittering. ... '

Den 13. august 2024 svarede selskabet guldsmeden og spurgte om guldsmeden kunne oplyse hvad dokumentet var, når det ikke var en kvittering, om det var en arbejdsseddel og om guldsmeden kunne se hvad der var lavet ud fra dokumentet.

Guldsmeden svarede selskabet den 13. august 2024 og skrev at der var tale om en arbejdsseddel, han kunne ikke tyde, hvad der var skrevet.

Korrespondancen mellem selskabet og guldsmeden fremlægges som bilag 21.

På denne baggrund fastholder selskabet den trufne afgørelse og henviser til tidligere fremsendte svar."

Klageren har i mail af 10/9 2024 og den 17/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg forstår ikke hvorfor de tænker på at det er en arbejdsseddel, det var det eneste jeg kunne finde. Det er jo ikke et lovkrav at skulle have en kvittering for at få en erstatning. Det jeg vil gøre nu er at kontakte [guldsmed] selv og sende billede af kæden til ham og se om han kan huske at have solgt mig den. Det er en stor kæde så han burde kunne huske at den er solgt fra hans butik,

og hvis jeg kan få ham til at bekræfte det, tænker jeg jo ligesom at det så også er bekræftet at det ikke er en falsk kæde og det er en rigtig 14k guldkæde. Hvis han ikke svare inden for en uges tid, vil jeg vende tilbage og bede om mere tid.

...

- 1) Hvor jeg skriver til [guldsmed]
- 2) [guldsmeds] svar
- 3) Et billede fra Instagram i 2015 hvor min ven har kæden på.

[Guldsmed], kan ikke huske det da han har lukket butikken og det er længe siden. Igen vil jeg bare pointere da [medarbejder] skriver til [guldsmed] angående arbejdsseddel, så benægter [guldsmed] heller ikke at det er fra ham. Han kan bare ikke huske hvad han har skrevet eller læse hvad han selv har skrevet fordi det er så lang tid siden. Han sælger ikke guldbelagte kæder. Jeg holder stadig fast i at jeg har min ret til at få hele beløbet"

Selskabet har i brev af 1/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet finder at det indsendte af klageren ikke kan føre til ændring af den trufne afgørelse.

Det er derfor fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit høje krav.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at den fremlagte seddel fra en guldsmed ikke udgør en reel kvittering for et køb af en kongekæde, selskabet finder derfor at klageren ikke har dokumenteret rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Selskabet har også lagt vægt på, at det fremlagte billede, der skulle vise den konkrete kæde, ifølge en guldsmed ikke stemmer overens med klageren egen beskrivelse af kæden, hvilket efter selskabets opfattelse bringer klageren i en bevismæssigt vanskelig situation.

Selskabet fastholder på ovenstående baggrund sin afgørelse."

Klageren har i mail af 4/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har fremlagt alt hvad jeg har.

Igen er det ikke et lovkrav at skulle have en kvittering, jeg har indsendt alle billeder jeg havde.

Det de kalder en arbejdsseddel, stammer stadig fra [guldsmed]. Det ham der har lavet den i sin tid, det burde være troværdigt nok.

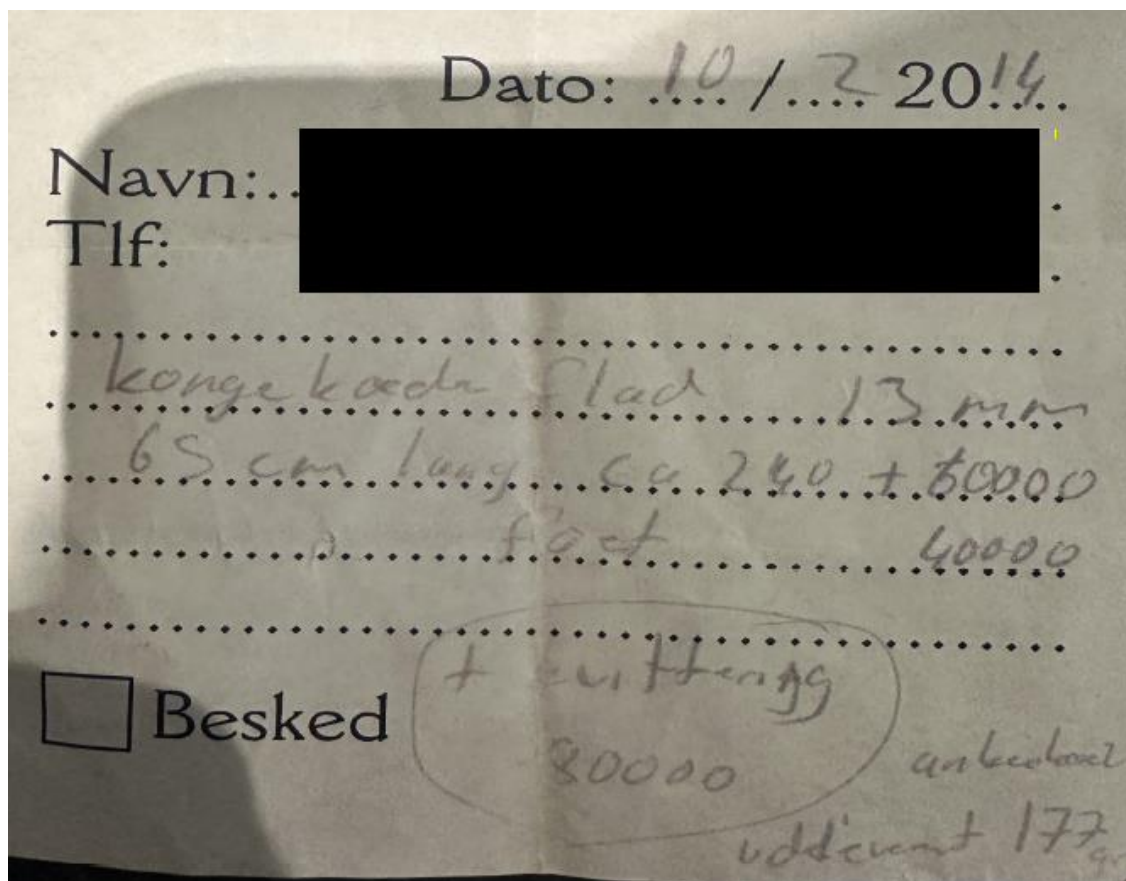
De siger jo i bund og grund at både jeg og [guldsmed] lyver."

Ankenævnet for Forsikring

9.

101548

Det fremgår af håndskrevet note af 10/2 2014:



Det fremgår af selskabets telefonnotat af samtale med selskabets samarbejdsguldsmed:

"Talt med [guldsmed] – den kæde som er på billedet af hr ft er IKKE den kæde som står på den arbejdsseddel som hr ft har indsendt til os – den som er på billedet er firkantet og slet ikke så lang som den der er beskrevet på arbejdssedlen – den på billedet er mellem 50-55 cm max – det er ikke en godkendt kvittering da [guldsmed siger at det mere ligner en arbejdsseddel da der hverken er cvr nr på eller kontonummer – det skal også bemærkes at der på arbejdssedlen står i bunden, at der er udleveret 177 gram?"

Det fremgår af mail af 16/5 2024 fra selskabets samarbejdsguldsmed:

"Tilsvarende kæde i guldbelagt version kan vi skaffe for 6500 kr. Guld er tungere end andre metaller."

Det fremgår af selskabets korrespondance med klagerens guldsmed:

"[Selskab]: Først vil jeg sige tusind tak for at du vil hjælpe på trods af at du har lukket din forretning. Under bilaget kan du se mine spørgsmål.

...

Jeg har brug for at vide følgende:

- Hvad kender du til bilaget?
- Hvad er det, der er lavet?
- Hvad kan du fortælle om kæden?
- Er det en arbejdsseddel?
- Hvad står der allernederst i højre hjørne af sedlen og hvad betyder det? (der hvor der står noget med 177 gr.)
- Hvad betyder + kvittering 80000?

...

[Guldsmed]: Hej jeg kan ikke huske sagen men det er ikke en kvittering.

...

[Selskab]: Som du skriver, er det ikke en kvittering, men hvad er det så? Er det en arbejdsseddel? Og kan du ud fra det tilsendte se hvad der er lavet?

...

[Guldsmed]

Det er en arbejdsseddel. Jeg kan desværre heller ikke tyde hvad jeg har skrevet, Det er så længe siden."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen.

Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

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

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

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han fik stjålet nogle genstande, herunder en kongekæde af guld, til 60.000 kr. Selskabet har tilbudt at dække kongekæden med 6.500 kr. svarende til prisen for en tilsvarende kæde i guldbelagt version. Klageren ønsker erstatning for en guldkæde.

Klageren har anført, at det ikke er et lovkrav at skulle have en kvittering, og at kæden er over 10 år gammel. Klageren "underskrev et papir hvor [selskabet] kunne kontakte de personer de ville. Da firmaet hvor jeg har købt kæden er gået konkurs, kunne de ikke kontakte firmaet, men da

Ankenævnet for Forsikring

11.

101548

jeg tilfældigvis kontaktede firmaet på Facebook, svarede de. Jeg gik videre med det og fortalte Tryg at de havde svaret mig, og de nu kunne kontakte firmaet for en bekræftelse. Det afviste [selskabet], hvilket jeg er helt uforstående over. Tryg køre en politik der hedder, hvis man prøver at snyde, vil der komme en politianmeldelse. Hvorfor har de så valgt at udbetale alt andet men ikke for kæden. Hvorfor har de så ikke anmeldt mig til politiet?"

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret rigtigheden og størrelsen af sit krav, hvorfor selskabet har erstattet en "guldbelagt kongekæde, tilsvarende den klageren har indsendt billede af. Erstatningsbeløbet er opgjort på baggrund af en udtalelse fra en guldsmed". Guldsmeden har ifølge selskabet udtalt, "at der ikke er overensstemmelse mellem oplysningerne om kongekæden i dokumentet og fra klageren sammenholdt med billedet af den pågældende kongekæde". Selskabet har kontaktet klagerens guldsmed, som den 12/8 2024 svarede "Hej jeg kan ikke huske sagen men det er ikke en kvittering". Den 13/8 2024 oplyste guldsmeden, at der var tale om en arbejdseddell, og at han kunne ikke tyde, hvad der var skrevet.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af samtale med selskabets guldsmed, at "den kæde som er på billedet af hr ft er IKKE den kæde som står på den arbejdseddell som hr ft har indsendt til os – den som er på billedet er firkantet og slet ikke så lang som den der er beskrevet på arbejdseddellen – den på billedet er mellem 50-55 cm max – det er ikke en godkendt kvittering da [guldsmed] siger at det mere ligner en arbejdseddell da der hverken er cvr nr på eller kontonummer – det skal også bemærkes at der på arbejdseddellen står i bunden, at der er udleveret 177 gram?".

Det fremgår af mail af 16/5 2024 fra selskabets guldsmed, at "tilsvarende kæde i guldbelagt version kan vi skaffe for 6500 kr. Guld er tungere end andre metaller".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6, at "Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis du ikke kan

Ankenævnet for Forsikring

12.

101548

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

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i fornøden grad har bevist, at den stjålne kæde er af guld. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har erstattet en guldbelagt kæde til en værdi af 6.500 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering eller certifikat for, at der er tale om en guldkæde, og at selskabets guldsmed har vurderet, at en tilsvarende kæde i en guldbelagt version koster 6.500 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at arbejdssedlen og foto af kæden ikke dokumenterer kædens ægthed, og at arbejdssedlen – der er mere end 10 år gammel – ikke nødvendigvis angår den kæde, som klageren har meldt stjålet. Nævnet bemærker, at klagerens guldsmed til selskabet har oplyst, at han ikke husker sagen, og at han ikke kan tyde arbejdssedlen.

Nævnet har henset til, at selskabets guldsmed har vurderet, at den kæde – som ses på klagerens foto – ikke stemmer overens med den kæde, som er beskrevet i arbejdssedlen.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

101548

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings