

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. november 2024 blev i sag nr. 101671:

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 16/5 2024 har klageren bl.a. anført:

"Tryg ønsker ikke at dække hele beløbet for de stjålne, anmeldte genstande, selvom alle kvitteringerne er leveret til taksatoren ved deres besøg.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få den fulde dækning for de stjålne, anmeldte genstande."

Selskabet har den 8/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klager ikke er enig i den af selskabet opgjorte erstatning for hendes anmeldte indbrud.

Klageren har opgjort sit krav mod selskabet ad to omgange, den første gang lød kravet på ca. 175.000 kr. Ved den næste opgørelse var klagerens krav steget til omkring 700.000 kr. Selskabet har udbetalt 77.195,80 kr. i erstatning til klageren.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne med nummer 1211, som klageren var omfattet af på skadetidspunktet. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag a**.

Sagsfremstilling

Klageren indsendte den 1. april 2022 klokken 13:13 en online skadeanmeldelse. Af anmeldelsen fremgik det, at hun samme dag havde været udsat for indbrud i sit hjem. Hun oplyste at hun på dette tidspunkt var ude at rejse, men at hun kom hjem dagen efter, den 2. april 2022. Derudover

Ankenævnet for Forsikring

2.

101671

oplyste hun, at skaden løb op i omkring 100.000 kr. Den skriftlige skadeanmeldelse fremlægges som **bilag b**.

Klageren kontaktede selskabet telefonisk den 11. april 2022. Hun oplyste under telefonsamtalen, at hun var ude at rejse, da indbruddet skete. Hendes [familiemedlem] var i huset og holdt øje med det. [familiemedlem] hørte tyvene i huset og måtte hoppe ud ad et vindue. Klageren oplyste yderligere, at alt var gennemrodet, hendes smykker, ure, og penge var stjålet. Der var en ring til 50.000 kr. og kontanter i svenske kroner, pund, og euro. Der var efter klagerens oplysninger også en Louis

Vuitton taske til 30.000-40.000 kr. Ud fra klagerens oplysninger om kravet, blev en taksator tilknyttet sagen. Notat fra den telefoniske samtale mellem klageren og selskabet fremlægges som **bilag c**.

Taksatoren talte samme dag i telefon med klageren og oplyste, at han ville sende hende et selvbetjeningslink til Scalepoint, hvor klageren kunne opgøre sit krav. Dette fremgår af et sagsnotat, som fremlægges som **bilag d**.

Selskabet modtog den 15. april 2022 klagerens opgørelse af kravet gennem Scalepoint. Kravet lød på lidt over 175.000 kr. Listen som klageren havde udfærdiget fremlægges som **bilag e**.

Den 21. april 2022 skrev selskabet til klageren, at smykkerne blev sendt til vurdering hos samarbejdspartnere. Derudover bad selskabet om billeder af et ur og dokumentation på et par Louis Vuitton støvler.

Klageren svarede på selskabets mail den 25. april 2022. Klageren fremsendte et billede af uret fundet på nettet og en kvittering for Louis Vuitton støvlerne. Navnet på køberen af støvlerne var slidt væk fra kvitteringen. Derudover skrev klageren, at de havde opdaget mere tøj, der var stjålet. Klageren spurgte hvordan dette kunne registreres.

Selskabet skrev den 26. april 2022, at der var sendt ny adgang til Scalepoint, hvor klageren kunne indtaste de genstande, hun havde fundet ud af manglede. Derudover spurgte selskabet, hvorfor disse genstande ikke var indtastet i første omgang.

Senere samme dag svarede klageren på selskabets mail og oplyste, at årsagen til at tøjet ikke var registreret på den første opgørelse var, at tøjet havde ligget i nogle kufferter. Kufferterne lå på deres pladser, så klagerne havde slet ikke kigget i dem, før de skulle til at flytte dem over på deres lager. Korrespondancen mellem klageren og selskabet fremlægges som **bilag f**.

Selskabet modtog klagerens nye opgørelse over kravet den 22. maj 2022. Kravet beløb sig ud fra den anden opgørelse til lidt over 700.000 kr. Den anden opgørelse af klagerens krav fremlægges som **bilag g**.

Grundet den pludselige firedobling af klagerens krav, blev sagen udtaget til en nærmere gennemgang af selskabet den 25. maj 2022.

Selskabet og klageren aftalte et kundemøde på klagerens bopæl den 10. juni 2022. Den 16. juni 2022 skrev klageren til selskabet, at hun under mødet var blevet bedt om at anmelde de oplyste

stjålne genstande stjålne til politiet også. Klageren bad derfor selskabet om at sende hende et udtræk af de genstande, hun havde oplyst til selskabet, så hun kunne kopiere dette til politiet.

Den 16. juni 2022 svarede selskabet på klagerens mail, at det ikke var muligt at sende et udtræk af genstandene. Korrespondancen mellem klageren og selskabet fremlægges som **bilag h**.

Selskabet bad den 23. juni 2022 klageren og dennes samlever om at underskrevne samtykkeerklæringer, så politirapporten kunne indhentes. Derudover bad selskabet om fotos og kvitteringer for guldbarre, som klageren havde oplyst, at hun ikke kunne finde under selskabets besøg hos hende.

Klageren svarede på selskabets mail den 28. juni 2022. Hun oplyste, at det hun havde på guldbarrerne, havde selskabet modtaget fra hende. Det klageren havde indsendt som dokumentation på guldbarrerne, som hun havde stillet krav på 62.028 kr., var et billede taget af et dokument, hvor der var udfyldt noget med håndskrift. Derudover havde hun indsat et billede af en guldbar taget fra nettet. Bilaget fra klageren, som skulle være dokumentation for guldbarrerne, fremlægges som **bilag i**. Korrespondancen mellem klageren og selskabet fremlægges som **bilag j**.

Den 5. juli 2022 sendte klageren udfyldte samtykkeerklæringer for hende og hendes samlever. Hun vedhæftede derudover det samme billede af det hun oplyste, var kvitteringen for guldbarrerne, fremlagt som bilag j.

Selskabet skrev til klageren den 5. juli 2022, og bad hende fremsende billedet i billedformat og ikke overført til et PDF-dokument.

Klageren svarede den 6. juli 2022 på selskabets mail og oplyste, at hun kun havde PDF-filerne. Korrespondancen mellem klageren og selskabet fremlægges som **bilag k**.

Selskabet modtog politirapporten den 13. juli 2022. Af politirapporten fremgik det, at politiet kørte til adressen under brug af udrykningssignaler, idet anmelder var hjemme, da gerningspersonen kom ind i boligen. Gerningspersonen blev af anmelderen beskrevet som ... med en sort maske.

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at vinduet til terrassen var brækket op og hasperne til vinduet var knækket af. Politirapporten fremlægges som **bilag l**.

Den 14. juli 2022 modtog selskabet en mail fra [repræsentant] om, at de fra dette tidspunkt ville repræsentere klageren overfor selskabet. Klagerens repræsentant bad derfor selskabet om aktindsigt i sagen. Derudover bad repræsentanten om svar på, hvorfor sagen ikke var afsluttet, samt hvad der manglede for at sagen kunne afsluttes.

Selskabet besvarede aktindsigtsanmodningen den 31. august 2022. Mailen fra klagerens repræsentant og svaret fra selskabet fremlægges som **bilag m**.

Samme dag redegjorde selskabet for, hvorfor der endnu ikke var truffet afgørelse i sagen. Selskabet anførte blandt andet, at kravet til dokumentation var skærpet henset til det høje krav som var indsendt over to omgange, og at det undrede selskabet, at ingen af de efteranmeldte genstande fremgik af det først indsendte krav. Derudover fremgik det, at selskabet i klagerens skadehistorik havde konstateret, at klageren under et tyveri i 2010 havde anmeldt nogle smykker stjålet som

med al sandsynlighed, ligeledes var anmeldt stjålet af klageren under nærværende indbrud. Mailen fra selskabet fremlægges som **bilag n**.

Den 5. oktober 2022 skrev klagerens repræsentant til selskabet, at de fandt, at der ingen fremgang var i sagen. Repræsentanten bad derfor selskabet opføre skaden.

Klagerens repræsentant rykkede selskabet for svar den 27. oktober 2022.

Selskabet besvarede mailen fra repræsentanten den 4. november 2022. Selskabet stillede i mailen uddybende spørgsmål for at kunne tage stilling til sagen. Selskabet bad om informationer om, hvornår klagerens [familiemedlem] orienterede klageren om indbruddet. Selskabet bad om en forklaring på årsagen til de divergerende forklaringer, der var fra klageren og dennes samlever om kufferterne, hvorfra der ved det andet anmeldte krav var oplyst, at en masse tøj var stjålet fra. Klageren havde oplyst, at kufferterne lå, hvor de plejede ved deres hjemkomst, hvorfor de ikke havde tænkt over at undersøge dem med det samme. Under en samtale mellem klagerens samlever og selskabet den 5. juli 2022, spurgte selskabet samleveren, hvornår de datomæssigt fandt ud af, at kufferterne var tømt. Hertil svarede samleveren at det gjorde de samme dag, som de kom hjem eller måske dagen efter. Da selskabet spurgte samleveren, hvor kufferterne lå, svarede han, at normalt lå de ovenpå et skab, men som han huskede det, lå de på gulvet halvåbne, da de opdagede dem. Samtalen fremlægges som **bilag æ**.

Selskabet bad derudover om en forklaring på, hvorfor klageren i første omgang oplyste, at hun selv havde taget billeder af sine guldbarre, men det billede, selskabet modtog, var kopieret fra nettet. Derudover bad selskabet om svar på, hvorfor dokumentet med oplysninger om guldbarrerne først af klageren var forklaret som at det var udfærdiget for længe siden, men det viste sig, da selskabet modtog det, at det var oprettet den 22. maj 2022 – samme dag som kravet for dem blev indsendt af klageren til selskabet. Selskabet bad ligeledes klageren oplyse, hvor guldbarrerne havde været opbevaret i hjemmet, da klageren havde oplyst, at hun ikke havde set dem i flere år forud for det anmeldte indbrud.

Klageren blev også bedt om at dokumentere ejerskab af alle de genstande, hun havde indsendt kvitteringer for, hvor kvitteringerne var udstedt i andre navne end klageren og hendes samlever.

Selskabet bad om logudskrift fra den bankboks, som klagerens samlever havde opbevaret kontanter til køb af tøj mv. i. Selskabet bad i denne forbindelse om en forklaring på, hvad årsagen til at klageren havde oplyst, at hun og samleveren ikke benyttede bankboksen, når samleveren oplyste at han jævnligt hentede kontanter, når han ønskede at købe noget tøj.

Derudover blev klageren bedt om at forklare årsagen til, at hun havde anmeldt et smaragdsæt og et diamantarmbånd stjålet, som hun også havde anmeldt stjålet ved et simpelt tyveri i 2010.

Af anmeldelsen fra den 23. april 2010 fremgik det, at klageren havde anmeldt tyveri af blandt andet et armbånd, en halskæde og et par øreringe, som efter klagerens oplysninger i anmeldelsen var købt som gave til klagerens [familiemedlem]. Klageren oplyste, at smykkerne var købt den 23. april 2010 i forretningen ... Hun havde ikke opdaget tyveriet i det øjeblik det skete, hvorfor selskabet afviste at dække smykkerne. Anmeldelsen fra 2010 fremlægges som **bilag o** og afgørelsen fra selskabet fremlægges som **bilag p**.

Selskabet har i forbindelse med nærværende anmeldte indbrudssag indhentet politirapporten fra sagen anmeldt af klageren i 2010. Politirapporten fremlægges som **bilag q**.

Selskabet bad også om at få indsendt alt dokumentation i originalt filformat.

Slutteligt oplyste selskabet, at det ikke ville give mening at udarbejde en opgørelse på det foreliggende grundlag, hvorfor selskabet bad om svar på spørgsmålene for at kunne tage stilling til sagen. Mailen fra repræsentanten den 5. og 27. oktober 2022 samt svaret fra selskabet fremlægges som **bilag r**.

Den 2. januar 2023 angav klagerens repræsentant på mail, at klageren havde svaret på spørgsmålene fra selskabet med rød skrift. Klageren sendte skærbilleder af en samtale over messenger med sin [familiemedlem], der skrev til hende, at der havde været indbrud, mens han var hjemme.

Angående kufferterne skrev klageren, at hun ikke vidste, hvad hendes samlever havde forklaret omkring disse, men hvis han havde forklaret noget andet end hende, måtte der have været misforståelser mellem selskabet og samleveren.

Omkring guldbarrerne skrev klageren, at hun havde haft bonen til dem liggende på sin computer for lang tid siden, som hun klippede sammen til den pdf-fil, hun sendte til selskabet. Hun forklarede derfor, at pdf-filen havde den nævnte oprettelsesdato, fordi det var den dato, hun klippede filerne sammen. Klageren forstod ikke, at selskabet havde skrevet, at hun ikke havde set guldbarrerne i flere år, hvorefter hun skrev, at hun ikke mente at have set dem siden starten af 2020.

Klageren skrev, at hun ikke havde billeder, hvor hun bar nogle af de stjålne genstande, som hun oplyste at have modtaget i gave.

Klageren ønskede ikke at indhente logudskriften fra banken. Hun oplyste, at hun ikke benyttede bankboksen, hun antog derfor at hendes samlever ej heller benyttede den.

Om smykkerne, som med al sandsynlighed også var anmeldt stjålne ved anmeldelsen i 2010, skrev klageren at hun ikke kunne huske dette.

Klageren svarede slutteligt, at hun ikke kunne indsende billeder og dokumentation på anden måde end allerede fremsendt, fordi det havde ligget på en arbejdscomputer og arbejdstelefon, som hun havde afleveret tilbage, fordi hun havde skiftet arbejde. Mailen fra klagerens repræsentant fremlægges som **bilag s**.

Den 11. januar 2023 sendte selskabet et afgørelsesbrev til klageren. Af afgørelsesbrevet fremgik det, at grundet de skiftende og divergerende forklaringer fra klageren og dennes samlever samt det høje krav, var dokumentationskravet skærpet. Det fandtes af selskabet at kun en meget begrænset del af de anmeldte stjålne effekter var tilstrækkeligt dokumenteret af klageren. Derfor anså selskabet ikke bilag på køb af effekter uden anført købernavn eller bilag på køb af effekter udstedt til andre end klageren eller dennes samlever som dokumentation for ejerskab af genstanden. Klageren modtog en separat besked med erstatningsopgørelsen i Scalepoint.

Selskabet skrev i afgørelsesbrevet, at sagen eventuelt kunne genoptages hvis klageren fremsendte yderligere dokumentation i form af kontoudtog, der kunne sammenholdes med allerede modtag-

ne bilag fra klagerens bankforbindelse, logudskrift fra bankboks, overdragelseserklæringer/bekræftelser fra gavegivere som kunne sammenholdes med de modtagne bilag, og fotos af de stjålne effekter. Afgørelsesbrevet fra selskabet fremlægges som **bilag t** og erstatningsopgørelsen fremlægges som **bilag u**.

Den 25. januar 2023 svarede klagerens repræsentant på afgørelsen og anførte, at selskabet havde gjort sig en forkert antagelse ved at antage, at posterne 4 og 5 i den første indsendte opgørelse af klageren, tidligere fremlagt som bilag e, med al sandsynlighed vedrørte smykker, som tidligere var anmeldt stjålne i 2010. Klagerens repræsentant skrev, at disse smykker var smykker, som klageren havde modtaget i gave fra sin søster, og at smykkerne ikke var identiske med de anmeldte stjålne smykker i 2010.

Klagerens repræsentant skrev endvidere, at selskabet havde udbetalt erstatning for smykkerne, der blev anmeldt stjålet i 2010, hvorfor de ikke havde noget med nærværende sag at gøre.

Selskabet bemærker dertil, at smykkerne ved tyveriet i 2010, som overskriften i mailen fra repræsentanten anfører, blev afvist af selskabet, hvorfor selskabet ikke har udbetalt erstatning for de anmeldte stjålne smykker i 2010.

Derudover anførte klagerens repræsentant, at selskabet ikke havde ret til den dokumentation, selskabet havde bedt klageren indsende.

Den 26. januar 2023 svarede selskabet, at klageren tidligere ved en samtale havde oplyst, at smykkerne var anmeldt stjålet i 2010, og at disse var en gave fra hendes [familiemedlem]. I skædeanmeldelsen fra 2010 oplyste klageren ligeledes, at smykkerne var en gave til hendes [familiemedlem].

I klagerens repræsentants mail af 25. januar 2023 blev det oplyst, at smykkerne var en gave til klageren fra dennes [andet familiemedlem]. De divergerende forklaringer vedrørende smykkerne var en medvirkende faktor til, at dokumentationskravet blev skærpet. Selskabet skrev slutteligt, at repræsentantens mail således ikke gav anledning til ændring af afgørelsen. Mailen fra repræsentanten og selskabets svar fremlægges som **bilag v**.

Selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, modtog den 31. marts 2023 en klage fra klageren gennem samarbejdspartneren [forsikringsformidler], hvorigennem klageren var forsikret. Mailen fra samarbejdspartnere fremlægges som **bilag x**. I mailen fra samarbejdspartneren var en fil med klagen vedhæftet. Af klagen fremgik det, at klageren var uforstående over den opgjorte erstatning. Klagen fremlægges som **bilag y**.

Kvalitetsafdelingen svarede på klagen den 13. juni 2023. Af svaret fremgik det, at selskabet fastholdt den opgjorte erstatning på baggrund af de oplysninger, der var modtaget i sagen. Svaret fra selskabet fremlægges som **bilag z**.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt et indbrud, som værende sket den 1. april 2022. Hun indsendte først et krav på ca. 175.000 kr. Efterfølgende oplyste klageren, at der var flere genstande, der var blevet stjålet.

Da klageren indsendte det følgende krav, steg erstatningskravet til omkring 700.000 kr., hvilket svarer til mere end en firedobling af det oprindelige krav. Grundet det efteranmeldte krav og det klageren havde indsendt som dokumentation for det høje krav, skærpedes dokumentationskravet.

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.

Selskabet har modtaget en masse kvitteringer fra klageren. På de fleste af de modtagne kvitteringer fremgår ingen navne på køberen af genstandene og mange af genstandene er købt kontant. Derudover fremgår andre navne end de navne, der er sikrede på forsikringen, af en stor del af de indsendte kvitteringer. Selskabet har derfor bedt klager om at dokumentere ejerskabet af det høje fremsatte krav.

For at dokumentere ejerskab af genstandene har selskabet bedt klageren fremsende billeder af sig selv eller samleveren bærende de stjålne genstande, fremsende kontoudtog eller logudskrift fra banken, der kan sammenholdes med købene og fremsende dokumentation på, at genstandene var modtaget i gave fra familiemedlemmer i form af bekræftelser på dette fra gæverne. Selskabet har ikke modtaget noget af dette.

Det er selskabets vurdering, at en række af klagerens oplysninger gør, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren anmeldte smykker stjålne, som med al sandsynlighed ligeledes blev anmeldt stjålne ved et tyveri anmeldt af klageren i 2010. Der var fra klageren afgivet forskellige forklaringer om smykkerne. Under anmeldelsen i 2010, oplyste klageren at det var en gave til hendes [familiemedlem]. Senere var det en gave til klageren modtaget fra klagerens [familiemedlem]. Derudover forklarede klageren, at smykkerne var givet til hende i gave af hendes [andet familiemedlem].

Grunden til, at det var selskabets vurdering, at der med al sandsynlighed var tale om at det var de samme smykker, klageren anmeldte stjålne ved nærværende indbrud og ved simpelt tyveri i 2010 var, at beskrivelsen af smykkerne fra sagen i 2010 lød som følger:

'Mine [familiemedlemmer] og jeg havde sparet sammen til en gave til vores [familiemedlem]. Der er købt armbånd, halskæde og øreringe til en værdi på kr. 12.550 d. 23. april kl. lidt over 10:00, i forretningen [butik]'

Af politirapporten fra 2010 fremgik følgende om smykkerne:

'[butik/mærke] armbånd hvidguld med safir og brillanter'

Af kvitteringerne fremlægges som **bilag å** og **bilag aa** for ring, ørestikker, kæde med vedhæng og armring, fremgår det at smykkerne var købt [samme butik] den 23. april 2010.

Det findes derfor usandsynligt, at der skulle være tale om andre smykker end dem, der blev anmeldte stjålet og afvist dækket i 2010.

Selskabet finder det undrende, at klageren og dennes samlelever, havde divergerende forklaringer om nogle kufferter, hvorfra en del af det anmeldte tøj – samt langt størstedelen af det efteranmeldte krav - skulle være stjålet fra.

Klageren oplyste, at de først havde opdaget at disse var tømt efter, de havde indsendt det første krav, idet kufferterne lå hvor de plejede – oven på et skab. Klagerens samlelever forklarede, at de allerede ved hjemkomsten fra deres rejse eller måske dagen efter, havde opdaget at der var stjålet tøj fra kufferterne idet kufferterne lå halvåbne på gulvet.

Såfremt kufferterne lå halvåbne på gulvet ved klagerens hjemkomst er det uklart for selskabet, hvorfor de anmeldt stjålne genstande fra disse ikke fremgik af det første indsendte krav, da det så ville have været nærliggende for klageren at gennemgå dem. Hvis kufferterne derimod lå ovenpå nogle skabe, hvor de plejede at ligge, finder selskabet det bemærkelsesværdigt, hvis gerningspersonerne har gennemrodet kufferterne og lagt dem tilbage på deres plads. Dette også henset til foto 7 i politirapporten, hvor det ses at skabe var gennemrodede og ikke opryddede.

Som dokumentation for guldbarre, som klageren under sin anden opgørelse gjorde krav på 62.028 kr. for, har klageren indsendt et billede fra nettet af en guldbar sat sammen i en pdf-fil med et andet dokument, som klageren havde oplyst at have haft på sin computer længe. Klageren har dog ikke indsendt det originale foto, af det hun betegnede som kvitteringen for guldbarrerne. Pdf-filen var oprettet efter skadedatoen og idet, det ikke var muligt for klageren at indsende den originale fil, findes dette bekymrende for selskabet og kan ikke tjene som dokumentation.

Selskabet finder det derudover bemærkelsesværdigt, at det var så mange og så værdifulde genstande, klageren indsendte i sin anden opgørelse, og at ingen af disse genstande var konstateret stjålne ved det først indsendte krav.

Grundet det skærpede dokumentationskrav opgjorde selskabet erstatningen skønsmæssigt for nogle af de genstande, klageren ikke kunne dokumentere værdi og ejerskab af, andre genstande har selskabet helt afvist at dække. Erstatningsopgørelsen fremgår af bilag u, og er opgjort i kategorier på følgende måde:

Øvrige:

Post 3. Beats by Dr. Dre Solo2 Sort Hovedtelefoner. Kvittering fremlægges som **bilag æ**. Købt af klager jf. kvitteringen, den 26. oktober 2013. Erstatningen er opgjort ud fra nyprisen på et par til-

Ankenævnet for Forsikring

9.

101671

svarende på skadetidspunktet på 2.579 kr. minus afskrivning på 80% jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6. Opgørelsen heraf fastholdes.

Post 9. Garmin Forerunner 235 ur. Ingen dokumentation modtaget.

Nyprisen på et tilsvarende ur var på skadetidspunktet 1.949 kr. Det var efter klagerens oplysninger 3-4 år gammelt. Selskabet opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 1.000 kr. grundet manglende dokumentation. Opgørelsen heraf fastholdes.

Post 27. Louis Vuitton solbriller. Disse var påført det eftersendte krav af klageren. Der er indsendt en kvittering, hvoraf der ikke fremgår navn på køberen. Kvitteringen fremlægges som **bilag 0**. Klageren rettede krav på 4.950 kr. for solbrillerne og oplyste at de var 1-2 år gamle. Selskabet anerkendte at klageren havde fået stjålet et par solbriller, men opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 2.000 kr. grundet manglende dokumentation på at klageren ejede et par så solbriller til den krævede værdi, dette ud fra det skærpede dokumentationskrav.

Klageren har ikke fremlagt billeder hvor hun bærer solbrillerne og der fremgik ikke købernavn på den indsendte kvittering.

Selskabet fastholder den skønsmæssige erstatning for solbrillerne, idet det er selskabets vurdering at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af et så værdifuldt par solbriller.

Smykker med krav over 5.000 kr.:

Post 4. Smaragdsæt. Der er indsendt kvittering fra den 23. april 2010, hvorpå det er anført, at der blev købt ring, ørestikker, kæde med vedhæng. Kvitteringen er tidligere fremlagt som bilag a.

Klageren rettede krav på 26.650 kr. for dette sæt.

Selskabet afviste at yde dækning for dette, idet det var selskabets opfattelse at det med al sandsynlighed var det sæt, klageren meldt stjålet og fik afslag på dækning for den 23. april 2010.

Det er fortsat selskabets vurdering, at det er de samme smykker, der blev anmeldt stjålet af klageren i 2010 og ved nærværende indbrud, hvorfor selskabet fastholder afvisningen af disse smykker.

Post 5. Diamantarmbånd. Der er indsendt kvittering fra den 23. april 2010, hvorpå det er anført, at der blev købt en armbånd. Kvitteringen er tidligere fremlagt som bilag aa.

Klageren rettede krav på 35.000 kr. for denne. Selskabet afviste at yde dækning for den, idet det var selskabets opfattelse at den med al sandsynlighed blev meldt stjålet af klageren den 23. april 2010. Selskabet afviste at dække smykker ved dette tyveri, da der var tale om simpelt tyveri.

Det er fortsat selskabets vurdering, at det er de samme smykker, der blev anmeldt stjålet af klageren i 2010 og ved nærværende indbrud, hvorfor selskabet fastholder afvisningen af disse smykker.

Post 10. Brillantarmbånd. Der er indsendt en kvittering for smykker fra den 27. juni 2007. Kvitteringen fremlægges som **bilag ab**. Klageren havde for dette gjort krav for 45.850 kr. Der fremgår ikke navn af kvitteringen, hvorfor selskabet på baggrund af det, der er fremsendt som dokumentation på dette, afviste kravet.

Det er fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af dette armbånd. Grunden til dette er, at der ikke fremgår navn af den indsendte kvittering, klageren har ikke fremlagt billeder af sig selv bærende armbåndet og der er fremlagt kvitteringer i sagen påført andre købernavne end de personer, der er omfattet af den tegnede forsikring. Selskabet finder derfor ikke, at den indsendte kvittering kan tjene som dokumentation for et så højt krav, idet det er selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af armbåndet.

Post 14. 0.96 carat brillant ring. Klagerens krav for denne ring var 62.720 kr. Der er indsendt et dokument, der ligner et certifikat for en ring. Dette fremlægges som **bilag ac**. Der fremgår ikke navn af certifikatet, hvorfor selskabet på baggrund af det, der er fremsendt som dokumentation på dette, afviste kravet.

Det er fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af ringen. Grunden til dette er, at der ikke fremgår navn af det indsendte dokument, klageren har ikke fremlagt billeder af sig selv bærende ringen. Der er derudover fremlagt kvitteringer i sagen påført andre købernavne end de personer, der er omfattet af den tegnede forsikring. Selskabet finder derfor ikke, at det indsendte certifikat kan tjene som dokumentation for et så højt krav, idet det er selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af ringen.

Post 16. Et armbånd, en halskæde og gaver. Der er indsendt et dokument med genstandsliste over de købte smykker og med klagerens navn og adresse. Dokumentet fremlægges som bilag **ad**. Selskabet har derfor dækket disse med udenlandske priser på tilsvarende modtaget af en samarbejdspartner. Selskabets guldsmedesamarbejdspartner vurderede smykkerne til 13.020 kr. i udlandet. Selskabet har derfor dækket dette beløb. Vurderingen fra guldsmeden fremlægges som bilag **aø**.

Post 99. Fem guldbarre. Der er indsendt en pdf-fil udfærdiget af klageren efter skadedatoen med billede af et dokument med noget skrift samt et billede fundet af klageren på nettet, af en guldbar. Dokumentet fremlægges som bilag **ae**. Klagerens krav for guldbarrerne var 62.028 kr. Selskabet afviste derfor at betale erstatning for guldbarrerne grundet manglende dokumentation.

Det er fortsat selskabets vurdering, at et pdf-dokument udfærdiget efterskadedatoen ikke kan tjene som dokumentation for et så højt krav. Derudover finder selskabet at den indsendte pdf fil ikke dokumenterer hverken ejerskab eller at klageren var i besiddelse af guldbarrerne på skadetidspunktet.

Selskabet fastholder derfor afvisning af at kunne dække kravet for guldbarrerene.

Post 100. Diamanthalskæde og ørestikker. Der er indsendt en pdf-fil med et dokument med noget skrift og billede af en halskæde og et par ørestikker. Dokumentet fremlægges som bilag **af**. Klageren havde for disse gjort krav for 87.552 kr. Der fremgår ikke navn af kvitteringen, hvorfor selskabet på baggrund af det, der er fremsendt som dokumentation på dette, afviste kravet.

Det er fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af disse smykker. Grunden til dette er, at der ikke fremgår navn af den indsendte kvittering, klageren har ikke fremlagt billeder af sig selv bærende smykkerne. Der er derudover fremlagt kvitteringer i sagen påført andre købernavne end de personer, der er omfattet af den tegnede forsikring. Selskabet finder

derfor ikke, at den indsendte kvittering kan tjene som dokumentation for et så højt krav, idet det er selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af smykkerne.

Ure – skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation:

Post 6. Philip stein classic ur kvinde. Der er ikke modtaget dokumentation for dette. Klageren havde gjort krav for uret på 4.085 kr. Selskabet opgjorde erstatningen for dette skønsmæssigt til 2.000 kr. grundet manglende dokumentation.

Post 7. Philip stein classic ur mand. Der er ikke modtaget dokumentation for dette. Klageren havde gjort krav for uret på 4.085 kr. Selskabet opgjorde erstatningen for dette skønsmæssigt til 2.000 kr. grundet manglende dokumentation.

Post 8. Longiness elegance L4709 ur. Der er indsendt en udenlandsk kvittering fra den 7. maj 2004, som skulle være dokumentation for dette. Den indsendte kvittering fremlægges som **bilag ag**. Af den indsendte kvittering fremgår der ikke hvad købet er, der fremgår ej heller [by]. Klageren havde gjort krav på 11.000 kr. for uret. Selskabet anerkendte, at klageren havde fået stjålet et ur, selskabet fandt dog, at klageren ikke havde dokumenteret værdien af uret. Selskabet dækkede derfor uret skønsmæssigt med 5.000 kr. grundet manglende dokumentation.

Det er fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret værdien af uret. Grunden til dette er, at der ikke fremgår navn eller genstand af den indsendte kvittering. Klageren har ikke fremlagt billeder af sig selv bærende uret. Der er derudover fremlagt kvitteringer i sagen påført andre købernavne end de personer, der er omfattet af den tegnede forsikring. Selskabet finder derfor, at den indsendte kvittering ikke kan tjene som dokumentation for et ur af den værdi klageren gjorde krav for. Selskabet fastholder således den skønsmæssige erstatning grundet manglende dokumentation for urets værdi.

Post 11. Hugo Boss ur. Der er indsendt en kvittering fra den 6. januar 2007 på 1.995 kr. Der fremgår ikke navn af kvitteringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag ah**. Selskabet har derfor opgjort erstatningen skønsmæssigt til 500 kr. grundet manglende dokumentation.

Selskabet anerkendte at klagere havde fået stjålet et ur, men opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 500 kr. grundet manglende dokumentation på at klageren ejede et ur af den oplyste værdi, dette ud fra det skærpede dokumentationskrav. Klagere har ikke fremlagt billeder hvor hun bærer uret og der fremgår ikke [by] på den indsendte kvittering. Selskabet fastholder derfor den skønsmæssige erstatning for uret.

Post 85. Tag Heuer Carrer Automatic Calibre 16 herre. Der er indsendt en kvittering med kundens navn Der fremgår ikke nogen på forsikringen med dette navn. Kvitteringen fremlægges som **bilag ai**. Klageren gjorde for dette ur krav på 28.195 kr. Selskabet har afvist kravet idet kvitteringen var udstedt til en, der ikke var omfattet af den sikrede personkreds, hvorfor ejerskab af uret ikke var dokumenteret.

Selskabet fastholder afvisningen af dækning for dette ur, grundet manglende dokumentation for ejerskab.

Kontanter – skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation:

Post 17. 520 pund/85000 Yen/SEK 2100. Klageren gjorde i alt krav på 10.912 kr. for kontanter. Som dokumentation indsendte klageren tre kvitteringer fra en bank med køb af valuta. Der var købt [valuta 1] for 10.006,37 kr. Denne transaktion var sket den 5. august 2015. Der fremgår ikke navn af kvitteringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag aj**.

For [valuta 2] var der en kvittering fra klagers bank påført klagers navn, for køb af [valuta 2] på 9.955,20 kr. sket den 2. juli 2019. Kvitteringen for dette fremlægges som **bilag ak**.

Som dokumentation for [valuta 3], modtog selskabet en kvittering for køb af [valuta 3] for 2.861,20 kr. Der fremgår ikke navn af kvitteringen. Kvitteringen var fra den 3. maj 2018. Kvitteringen fremlægges som **bilag al**.

Selskabet opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 3.000 kr. grundet manglende dokumentation, da ingen af de fremlagt kvitteringer var tidsnære hævnninger. Selskabet fandt derfor, at klageren ikke havde bevist fortsat at være i besiddelse af kontanterne hævet i 2015, 2018 og 2019. Selskabet vil dog, jf. ankenævnspraksis, hæve den skønnede erstatning til 5.000 kr. med tillæg af renter. Klageren bedes derfor oplyse konto- og registreringsnummer, for at selskabet kan overføre dette beløb.

Tøj og sko – skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation

Post 101. Klageren gjorde samlet krav for tøj og sko på lidt mere end 260.000 kr. Næsten alt tøjet var efter klagerens oplysninger mellem 1 og 2 år gamle. Klageren indsendte en masse kvitteringer, størstedelen uden navn og en kvittering med klagerens [familiemedlems] navn. Alt tøjet og skoene var først oplyst stjålet i klagerens andet indsendte krav. Selskabet opgjorde derfor erstatningen skønsmæssigt til 25.000 kr. grundet manglende dokumentation for ejerskab og besiddelse af et så højt krav.

Det er fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumentet omfanget og værdien af et så højt krav for tøj og sko. Grunden til dette er, at der ikke fremgår navn af størstedelen af de indsendte kvitteringer, klageren har ikke fremlagt billeder hvoraf tøjet og skoene fremgår. Der er derudover fremlagt kvitteringer i sagen påført andre købernavne end de personer, der er omfattet af den tegnede forsikring. Selskabet finder derfor ikke, at de indsendte kvitteringer kan tjene som dokumentation for et så højt krav, idet det er selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret omfanget og værdien det anmeldte stjalne tøj.

Dertil bemærker selskabet, at der er tale om et usædvanligt højt krav på tøj og sko.

Tasker og punge – skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation

Post 102. Klageren gjorde krav for tasker og punge for lidt over 100.000 kr. Under denne kategori gjorde klageren krav for følgende genstande:

Saint Laurent taske. For denne gjorde klageren krav på 12.500 kr. Hun indsendte en kvittering fra den 12. oktober 2021. Der fremgik ikke navn af den indsendte kvittering. Kvitteringen fremlægges som **bilag am**.

Hermes pung. For denne gjorde klageren krav på 1.000 kr. Klageren indsendte en kvittering fra den 19. januar 2007. Der fremgik ikke navn på den indsendte kvittering. Kvitteringen fremlægges som **bilag an**.

Louis Vuitton pung. For denne gjorde klageren krav på 4.500 kr. Klageren indsendte en kvittering fra den 16. april 2008. Der fremgik et navn på kvitteringen, som ikke er en af de sikrede på forsikringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag ao**.

Mulberry pung. For denne gjorde klageren krav på 5.400 kr. Klageren indsendte en kvittering fra den 14. april 2015. Der fremgik ikke navn på kvitteringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag ap**.

Louis Vuitton taske. For denne gjorde klageren krav på 11.700 kr. Klageren indsendte en kvittering fra den 11. marts 2021. Der fremgik ikke navn på kvitteringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag aq**.

Louis Vuitton Marilyn taske. For denne gjorde klageren krav på 35.000 kr. Klageren indsendte en kvittering fra den 20. januar 2008. På kvitteringen fremgik et andet navn end en af de sikrede på forsikringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag ar**.

Louis Vuitton Alma taske. For denne gjorde klageren krav på 18.000 kr. Klageren indsendte en kvittering fra den 5. november 2013. På kvitteringen fremgik et andet navn end en af de sikrede på forsikringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag as**.

Louis Vuitton Alma taske. For denne gjorde klageren krav på 3.449 kr. Klageren indsendte en kvittering fra den 17. marts 2004. På kvitteringen fremgik et andet navn end en af de sikrede på forsikringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag at**.

Coccinelle taske. For denne gjorde klageren krav på 1.000 kr. Klageren indsendte en kvittering fra den 1. juli 2014. Der fremgik ikke navn på den indsendte kvittering. Kvitteringen fremlægges som **bilag au**.

Der fremgik således ikke klagerens eller dennes samlevers navn på noget af den indsendte dokumentation for taskerne og pungene. Der fremgik andre navne end klagerens eller samleverens på en del af kvitteringer.

Det var udelukkende Saint Laurent tasken, der fremgik af den første indsendte opgørelse af klageren over genstande, der var stjålet. Det var selskabets vurdering at klageren ikke tilstrækkeligt havde dokumenteret ejerskab for det høje krav for tasker og punge. Selskabet anerkendte at klageren havde fået stjålet nogle tasker og punge, men selskabet fandt ikke værdien af de anmeldte genstande dokumenteret af klageren. Selskabet opgjorde derfor erstatningen for tasker og punge skønsmæssigt til 10.000 kr.

Det er fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab tilstrækkeligt, til at selskabet kan dække taskerne og pungene med de krav klageren har rettet for dem. Grunden til dette er, at der ikke fremgår klagerens eller samleverens navn af nogen af de indsendte kvitteringer men derimod fremgår andre købernavne end de personer, der er omfattet af den tegnede forsikring. Klageren har ikke fremlagt billeder af sig selv hvor taskerne eller pungene også fremgår, dette til trods for, at mange af taskerne og pungene er købt for flere år siden, det ville derfor være

nærliggende at der fandtes billeder, hvorpå genstandene kunne ses sammen med klageren eller dennes samlever.

Selskabet finder det undrende, at det udelukkende var den ene taske, der fremgik af det først indsendte krav af klageren. Dette henset til det høje krav for tasker og punge, det findes derfor bemærkelsesværdigt, at klageren ikke gennemgik sit hjem for at kunne konstatere, at så værdifulde tasker og punge var stjålet ved det først indsendte krav.

Selskabet finder ikke, at de indsendte kvittering kan tjene som dokumentation for et så højt krav, idet det er selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab og værdi af taskerne.

Smykker med krav under 5.000 kr. accepteret trods manglende dokumentation

Post 1. Scrouples Kleopatra ørestikker med diamant 0,20ct. Klageren indsendte en kvittering fra den 23. december 2005. Der fremgik ikke navn på kvitteringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag av**. Selskabet kunne gennem deres samarbejdspartner genlevere tilsvarende ørestikker til 4.911 kr. Selskabet dækkede derfor med dette beløb trods manglende dokumentation for ejerskab.

Post 12. Eternity ring. Klageren indsendte en kvittering fra den 22. juli 2011. Der fremgik ikke navn på kvitteringen. Kvitteringen fremlægges som **bilag ax**. Selskabet erstattede ringen med nyprisen på en tilsvarende på 4.650 kr. med et gavekort til en guldsmed hvor klageren kunne genanskaffe noget tilsvarende. Der kunne opnås en rabat på 30% hos selskabets samarbejdspartner, hvorfor kontanterstatningen ville være 30% lavere end gavekortværdien. Selskabet dækkede således ringen trods manglende dokumentation for ejerskab.

Post 13. 14 kt. Guldring. Klageren indsendte en kvittering fra den 23. december 2006. Kvitteringen fremlægges som **bilag ay**. Der fremgik ikke navn af kvitteringen. Selskabet erstattede ringen med nyprisen på en tilsvarende ring på 4.400 kr. med et gavekort til en guldsmed, hvor klageren kunne genanskaffe noget tilsvarende. Der kunne opnås en rabat på 30% hos selskabets samarbejdspartner, hvorfor kontanterstatningen ville være 30 % lavere end gavekortværdien. Selskabet dækkede således ringen trods manglende dokumentation for ejerskab.

Post 15. Halskæde. Klagere havde ikke indsendt dokumentation for denne. Klageren rettede krav for halskæden på 2.000 kr. Selskabet erstattede halskæden med et gavekort til en guldsmed hvor klageren kunne genanskaffe noget tilsvarende. Der kunne opnås en rabat på 30% hos selskabets samarbejdspartner, hvorfor kontanterstatningen ville være 30% lavere end gavekortværdien. Selskabet dækkede således halskæden trods manglende dokumentation for ejerskab.

Post 93. Chanel guldkæde. Klageren gjorde krav på 1.100 kr. for guldkæden. Klageren indsendte en kvittering fra den 17. april 2008. Kvitteringen fremlægges som bilag az. Der fremgik ikke navn af kvitteringen. Selskabet erstattede guldkæden med 1.100 kr. med et gavekort til en guldsmed hvor klageren kunne genanskaffe noget tilsvarende. Der kunne opnås en rabat på 30 % hos selskabets samarbejdspartner, hvorfor kontanterstatningen ville være 30 % lavere end gavekortværdien. Selskabet dækkede således guldkæden trods manglende dokumentation for ejerskab.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet afgørelsen, af at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af størstedelen af det fremsendte krav, hvorfor selskabet fastholder den trufne afgø-

Ankenævnet for Forsikring

15.

101671

relse. Selskabet vil dog dække kontanterne med yderligere 2.000 kr. plus tillæg af renter for dette beløb.

Sammenfatning

Klageren har anmeldt et indbrud i sit hjem. Hun har over to omgange indsendt sit krav til selskabet. Ved det først indsendte krav, beløb kravet sig til omkring 175.000 kr. Klageren oplyste efterfølgende selskabet, at de havde opdaget flere genstande, der skulle være stjålet. Da klageren indsendte sit krav i anden omgang, var det steget til omkring 700.000 kr.

Selskabet har bedt klageren om at dokumentere ejerskab af en stor del af genstandene, som klageren oplyste at have modtaget i gaver. Selskabet har ikke modtaget dokumentation for, at nogle af genstandene var givet som gave til klageren eller dokumentation for ejerskab på anden måde.

Selskabet fastholder således den trufne afgørelse men vil udbetale yderligere 2.000 kr. plus tillæg af renter i skønsmæssig erstatning for kontanterne. Beløbet vil blive overført når der modtager informationer fra klageren om, hvilket registrerings- og kontonummer beløbet skal overføres til."

Klageren har i brev af 7/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren mener, at hun under hele sagsforløbet kunne mærke en ubehagelig tone fra Selskabet, men det var først noget tid senere, at det stod klart, at der var noget helt galt med Selskabets adfærd, hvorfor en advokat = repræsentant (Selskabets term) skulle ind i billedet.

Ud fra Selskabets adskillige bilag, svar og brev dateret den 8. juni 2024, ser det ud til, at Selskabet lægger 3 hovedpunkter til grund for ikke at ville dække tabet:

1. Selskabet beskylder Klager for at lyve, med baggrunden, f.eks. at Klager og Klagers samlevers svar ikke stemmer overens med hinanden
2. En tidligere anmeldelse fra 2010 vs. anmeldelsen i april 2022
3. Bevisbyrde for ejerskab

På baggrund af ovenstående vil Klager fremhæve nogle af de påstande, som er at findes i de mange af Selskabets bilag og korrespondance mellem Selskabet og Klager og dennes Repræsentant, som Klager ønsker at svare på, for at modsvare ovenstående 3 punkter.

Svar til punkt 1:

I henhold til Selskabets bilag b. og Selskabets brev dateret den 8. juni 2024, kan det oplyses, at man ikke kan komme videre i Trygs portal, hvis man ikke skriver et tal i feltet for beløbet for anmeldelsen. Klagers [familiemedlem] havde oplyst, at tyven havde rodet i Klagers soveværelse. Og her huskede Klager at have smykker liggende på sengebordet til mindst 100.000, og skrev derfor dette beløb. I henhold til Selskabets bilag b, havde Klager også skrevet, at hun ikke vidste hvad der var stjålet, men at reparation af vidue skal repareres snarest.

For at afklare, at Klager var på rejse på tidspunktet for indbruddet, se venligst Klagers nye bilag:

...

Selskabet skrev ad flere gange i politianmeldelsen, det var bemærkelsesværdigt, at bl.a. Klager kunne registrere indbruddet 1 time efter politianmeldelsen. Det skal oplyses, at Klager var informeret og supporteret af Trygs medarbejder, da Klager ringede til Tryg den 1. april 2022 fra [land], for at få vejledning i hvad der skal ske, for at skaden af vinduer kan udbedres, fordi Klagers [fami-

liemedlem] var for bange for at blive i huset efter indbruddet. Klager ønsker ikke at lade huset være åben uden udbedring. Klager blev oplyst, at indbruddet skal anmeldes i portalen, for at nogen kan komme og udbedre skaden. Dette blev så gjort. Klager forstår ikke helt det bemærkelsesværdige i eller at det kræver åndsnærværelse for at udfylde nogle spørgsmål i en portal, som Selskabet skrev i bilag n på side 2.

På side 3 i bilag n, påstår Selskabet at Klager oplyste: '*..... at man 'allerede' efter ca. 1 uge erfarede at tøjet og de andre efteranmeldte effekter også manglede*' – hertil kan det konstateres at Selskabet havde drejet Klagers forklaring til deres påstand om, at Klager ikke taler sandt, når Klager havde forklaret i sin mail til Selskabet og under interviewet, at Klagers samlevers mærkevare-tøj opdagges en uge efter at Klager havde sendt sine anmeldte effekter i det leverede Scalepoint portal. Selskabets påstand om hvad Klager havde sagt er derfor direkte forkerte.

I Selskabets bilag r, på side 1, påstår Selskabet Klager for at have løjet om kufferternes placering og tidspunktet for opdagelse af, at indholdet ikke var der mere, fordi Klagers samlever, ikke havde samme forklaring som Klagers forklaring. Til information skulle Klagers samlever til [udenlandsk by] i forbindelse med sit arbejde 2 dage efter ankomsten fra ferien, se Klagers ny bilag: ... & ... Han var ikke hjemme til at opdage hvor eller hvad savnes i huset. Klager ved ikke hvad Klagers samlever har sagt til Selskabet, som hun også svarede i Selskabets bilag s. Herudover var der rigeligt at se til, med at rydde op i både soveværelset, indgangen og arbejdsrummet, hvor der har været gennemrodet.

Klager kan heller ikke forklare en tyvs adfærd, om de efterlader rod eller ej, som Selskabet også lægge til grund for, at påstå at Klager lyver angående kufferterne, som det ses i Selskabets brev dateret den 8. juni 2024, side 7 og bilag n.

Samtalen mellem Selskabet og Klagers samlever, bilag aæ kan ikke åbnes. Det er da også groft og uprofessionelt, at anklage en kunde for at lyve, når det passer bedre til Selskabets påstand for at undgå at dække et krav og især når kunden ikke har det helt så godt efter sådan en oplevelse.

Svar til pkt. 2:

Det skal oplyses at de anmeldte smykker i 2020 havde et beløb på 12.550 dkk og der var tale om smykker i hvidguld med safirer, se Selskabets bilagene o og q. Hvorimod smykkerne som anmeldtes i 2022 havde et beløb af 15.049 dkk og hvor smykkerne var af smaragd og diamanter, se Selskabets bilag å og aa. Hvordan kan disse 2 være af samme effekter?

Idet at Klager ikke kan huske alt hvad Selskabet spurgte hende om, da de ringede midt på dagen, da hun var på arbejde og havde andre ting at skulle fokusere på end at huske på noget, som skete for mere end 10 år siden, er da ikke noget bemærkelsesværdige eller undrende i, som det påstås i Selskabets bilag n.

Svar til pkt. 3:

Det skal gøres opmærksom på, at ca. 65% af de anmeldte effekter var købt kontant, hvor det meste af det anmeldte effekter var Klagers samlevers tøj, som Selskabet har modtaget alle originale kvitteringer på.

Selskabet har også modtaget alle andre kvitteringer på de anmeldte effekter. Dermed er det noget svært at anskaffe bankudskrifter, eller billeder, som ikke forefindes, som det krævedes af Selskabet, angivet i Selskabets bilag u.

Det skal nævnes, at da taksatoren var hos Klager, havde han taget billeder af noget af Klagers samlevers tøj, af samme mærker, lig med de anmeldte tøj og af de kufferter, hvor de stjålne tøj havde ligget i, samt det brilliant sæt øreringe, som lå på Klagers sengebord.

Selskabet har også krævet logudskrift til bankboksen, hvor Klagers Repræsentant havde svaret at dette ikke var lovligt, men hvor Klager havde svaret, at Selskabet kunne henvende sig til banken og få logudskriften, med Klagers samtykke, fordi banken ikke var villig til at udskrive sådan en log og uden omkostninger, se Selskabets bilag s om denne kommunikation. Herudover, skal det gøres opmærksom på, at hvor Klager eller Klagers samlever har deres kontanter, har Klager har ret til ikke svare på dette.

Angående fotos af kvitteringer for guldbarrerne, så forstår Klager ikke hvor Selskabet vil hen med dette, fordi kvitteringen for guldbarrerne har Selskabet også modtaget, da taksatoren var hos hende.

Selskabet har i bilag n oplyst, at der var tale om et anmeldt beløb på 600.000 dkk, hvor de i brevet dateret den 8. juni 2024 nævner et beløb på 700.000 dkk, hvilket er i uoverensstemmelse med hinanden.

Klager har derfor gjort en opsummering, og der er anmeldt i alt et beløb på 584.565 dkk, se Klagers ny bilag: ..., hvor Selskabet kun har udbetalt 77.195,80 dkk ved at sætte en historie sammen, som de kan få gavn af og dermed nægte at dække Klagers og dennes samlevers tab.

Sammenfatning:

Ved eftertanke så virker det som om, at Selskabet ikke havde til hensigt at dække Klagers og dennes

samlevers tab fra starten af. Da de var hjemme hos Klager, kiggede de på Trygs håndværkers udbedring af vinduer og satte spørgsmålstejn ved, hvorfor dette var gjort inden de kom. Det var vildt mærkeligt, men Klager tænkte ikke så meget over det, før nu med alle Selskabets historier og falske påstande.

Selskabet har derudover heller ikke på noget tidspunkt spurgt ind til hvordan Klagers tilstand var over sådan en oplevelse eller tab. Eller spurgt ind til hvordan [familiemedlem] havde det. Og når Klager spurgte ind til nogen form for hjælp til Klagerens [familiemedlem], for at komme over chokket over at være hjemme og blive mødt med en sådan oplevelse, var der heller ingen hjælp eller vejledning at hente. Når nu Klageren gennemlæser al dokumentation, var der hjælp at hente ifølge politirapporten, Selskabets Bilag I, hvilket kunne forventes, at Selskabet kunne have informeret Klageren om. Men deres fokus havde været noget helt andet.

Det skal informeres at Klager har tegnet sin forsikring hos [forsikringsformidler], som samarbejder med Tryg."

Selskabet har i brev af 5/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

18.

101671

"Selskabet skal bemærke, at klagerens og samleverens divergerende forklaringer omkring kufferterne var en medvirkende faktor til, at kravet til dokumentation blev skærpet. Dette skyldes, at klagers samlever til selskabet oplyste, at det ved deres hjemkomst eller dagen efter konstateredes at der var stjålet genstande fra kufferterne, da kufferterne ved hjemkomsten lå halvåbne på gulvet hvorimod klageren havde forklaret at kufferterne lå hvor de plejede, ovenpå nogle skabe da de kom hjem, hvorfor de ikke havde tænkt over at undersøge disse med det samme.

Klageren har fremlagt bilag 07, hvoraf der fremgår en oversigt over de stjålne genstande og at kravet beløb sig til 584.565 kr. Ud fra det tidligere fremlagte bilag g af selskabet, hvor kravet fra klageren fremgår efter det hele var indsendt af klageren, beløb kravet sig til lidt over 700.000 kr. når posterne lægges sammen.

Det er, jf. tidligere svar i sagen, selskabets vurdering, at der med al sandsynlighed var tale om at det var de samme smykker, klageren anmeldte stjålne ved nærværende indbrud og ved simpelt tyveri i 2010. Klageren har i sit seneste svar anført, at der ved dette indbrud, var tale om smykker i hvidguld med safirer hvorimod smykkerne, der blev anmeldt stjålet ved simpelt tyveri i 2010 var af smaragd og diamanter.

Selskabet bemærker at det fremgår af politirapporten fra 2020, at:
'MGM Design armbånd hvidguld med safir og brillanter'

Det er derfor fortsat selskabets vurdering, at der med al sandsynlighed er tale om de samme smykker.

Klageren har endvidere anført i sit seneste svar, at selskabet har modtaget kvitteringer for guldbarrerne. Det, selskabet har modtaget som dokumentation for guldbarrerne er tidligere fremlagt som bilag ae. Det, der af klageren er givet til selskabet som dokumentation for guldbarrerne er en pdf-fil udfærdiget af klageren efter skadedatoen med billede af et dokument med noget skrift samt et billede fundet af klageren på nettet, af en guldbar. Dokumentet som klageren har givet som dokumentation for de værdifulde guldbarrer er et pdf-dokument udfærdiget efter skadedatoen.

Det er fortsat selskabets vurdering, at et pdf-dokument udfærdiget efterskadedatoen ikke kan tjene som dokumentation for et så højt krav. Derudover finder selskabet at den indsendte pdf fil ikke dokumenterer hverken ejerskab eller at klageren var i besiddelse af guldbarrerne på skadetidspunktet.

På ovenstående baggrund fastholder selskabet afgørelsen og henviser til tidligere fremsendte svar."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 1/4 2022 fremgår bl.a.:

"Hvor mange tinger stjålet? 1-10 ting
...

Ankenævnet for Forsikring

19.

101671

Jeg er nu ude at rejse og ved ikke, hvad der er blevet stjålet. Jeg kommer hjem den 2. april. Et vindue er blevet smadret og det skal repareres snarest, fordi min nevø var hjemme hos mig.
Pris: 100000

...

Jeg er ude at rejse nu. Kommer hjem den 2. april ca. kl. 14, men har brug for, at vinduernes låse bliver erstattet, så tyvene ikke kommer ind."

Af selskabets telefonnotat af 11/4 2022 fremgår bl.a.:

"Alt er gennemrodet – hendes smykker, ure, penge er taget – en ring koster bare 50.000 kr. Hun havde [flere former for valuta] til at ligge – hun plejer at skrive ned hvad hun har – LV taske 30-40.000 kr."

Af klagerens opgørelse af 15/4 2022 fremgår bl.a.

"Ud fra hvor indbrudstyven har lavet mest rod (soveværelset), kunne vi konstatere, at de 20 genstande ikke kan findes i vores smykkeskrin og vores sengeborde. De har også gennemrodet i vores tøjskab, men vi kan ikke finde ud af, hvad de ellers har taget udover mine støvler og taske.

...

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måned)	Anskaffet	Købspris	Nypris	Vedhæftning
Scrouples Kleopatra ørestikker m. diamant 0,20ct (Øreringe)	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	196	Gave	DKK 1.136,00	DKK 6.200,00	_05_Kleopatra_dec.pdf
Saint laurent taske	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	6	Gave	DKK 11.700,00	DKK 12.500,00	_21_YSL_taske_okt.pdf

Ankenævnet for Forsikring

20.

101671

Beats by Dr. Dre Solo2 Sort Hovedtelefoner (Hovedtelefoner)	Lyd & Billede - Hovedtelefoner	102	Købt ny	DKK 1.379,00	DKK 2.579,00	_13_Dr. Beats_okt.pdf
Smaragd sæt	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	144	Købt ny	DKK 6.299,00	DKK 6.299,00	_10_Smaragdsæt_apr.pdf
Diamant armbånd	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	144	Gave	DKK 9.750,00	DKK 12.950,00	_10_Diamant armbånd_apr.pdf
Philip stein classic ur kvinde	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	68	Købt ny	DKK 5.200,00	DKK 4.085,00	Upload mislykkedes
Philip stein classic ur mand	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	68	Købt ny	DKK 5.200,00	DKK 4.085,00	Upload mislykkedes
Longiness elegance L4709 ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	215	Købt ny	DKK 4.635,00	DKK 8.350,00	_04_Longiness ur_maj.pdf
Garmin Forerunner 235 Blå, Sort (Smartwatches & Sportsur)	Smykker, Ure & Tilbehør - Smartwatches & Sportsure	43	Købt ny	DKK 2.100,00	DKK 1.949,00	-
Brilliant armbånd + Halskæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	178	Købt ny	DKK 20.000,00	DKK 27.650,00	_07_Armbånd + Halskæde_Perlen_maj.pdf
Hugo boss ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	183	Gave	DKK 1.995,00	DKK 1.995,00	_07_Hugo boss ur_jan.pdf

Ankenævnet for Forsikring

21.

101671

Eternity ring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	129	Gave	DKK 1.975,00	DKK 2.100,00	_11_Eternity Ring_jul.pdf
14 kt. guldring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	184	Gave	DKK 1.775,00	DKK 2.300,00	_06_Ring_dec.pdf
0,96 carat brilliant ring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	43	Gave	DKK 49.000,00	DKK 49.000,00	_18_Brilliant ring_sept.pdf
Halskæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	67	Købt ny	DKK 1.533,00	DKK 1.533,00	Upload mislykkedes
1 armbånd + 1 halskæde + gaver	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	67	Købt ny	DKK 9.649,00	DKK 13.000,00	_16_Armbånd og halskæde caribien_sept.pdf
520 pund	Konter, ID og Kort mm. - Kontanter	80	Købt ny	DKK 5.625,00	DKK 4.635,00	_15_Pund_aug.pdf
85000 yen	Konter, ID og Kort mm. - Kontanter	33	Købt ny	DKK 5.270,00	DKK 4.740,00	_19_Yen_07.pdf
2100 Svenske kroner	Konter, ID og Kort mm. - Kontanter	47	Købt ny	DKK 1.502,00	DKK 1.537,00	_18_SEK_maj uden saldo.pdf
Louis vuitton støvler	Tøj & Sko - Sko	13	Gave	DKK 8.400,00	DKK 8.400,00	Upload mislykkedes

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"[Klageren den 25/4 2022]

Jeg vil lige høre dig hvordan jeg kan registrere al det tøj, der også var taget? Skal vi bare bruge det link, vi fik?

...

[Selskabet den 26/4 2022]

Jeg har sendt en ny adgang til vores link/skadesystem, men skal i forlængelse heraf spørge hvorfor du ikke havde indskrevet det i første omgang?

...

[Klageren den 26/4 2022]

Vi fandt ud af det i sidste uge.

Ankenævnet for Forsikring

22.

101671

Tøjet lå i nogle kufferter og kufferterne lå på selv de samme pladser, så vi tænkte slet ikke over at kigge i dem, før at vi skulle til at flytte dem til vores lager.

Nu skal vi hele huset igennem for at se hvor de ellers har været.

...

[Selskabet den 2/5 2022]

Min kæreste er stadig i [land] og kommer først hjem på torsdag. Jeg har prøvet at hjælpe ham med at registrere sine ting, men det er noget svært, når han ikke har overblik over hvad der lå i de kufferter og skal til at finde sine regninger."

Af klagerens opgørelse af 22/5 2022 fremgår bl.a.:

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måned)	Anskaffet	Købspris	Nypris	Vedhæftning
Scrouples Kleopatra ørestikker m. diamant 0,20ct (Øreringe)	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	196	Gave	DKK 1.136 ,00	DKK 6.200 ,00	_05_Kleopatra _dec.pdf
Saint laurent taske	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	6	Gave	DKK 11.70 0,00	DKK 12.50 0,00	_21_YSL taske_okt.pdf
Beats by Dr. Dre Solo2 Sort Hovedtele foner (Hovedtel efoner)	Lyd & Billede - Hovedtelefoner	102	Købt ny	DKK 1.379 ,00	DKK 2.579 ,00	_13_Dr. Beats_okt.pdf

Ankenævnet for Forsikring

23.

101671

Smaragd sæt	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	144	Købt ny	DKK 6.299,00	DKK 6.299,00	_10_Smaragdsæt_apr.pdf
Diamant armbånd	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	144	Gave	DKK 9.750,00	DKK 12.950,00	_10_Diamant armbånd_apr.pdf
Philip stein classic ur kvinde	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	68	Købt ny	DKK 5.200,00	DKK 4.085,00	Upload mislykkedes
Philip stein classic ur mand	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	68	Købt ny	DKK 5.200,00	DKK 4.085,00	Upload mislykkedes
Longiness elegance L4709 ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	215	Købt ny	DKK 4.635,00	DKK 8.350,00	_04_Longiness ur_maj.pdf
Garmin Forerunner 235 Blå, Sort (Smartwatches & Sportsur)	Smykker, Ure & Tilbehør - Smartwatches & Sportsure	43	Købt ny	DKK 2.100,00	DKK 1.949,00	Upload mislykkedes
Brilliant armbånd + Halskæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	178	Købt ny	DKK 20.000,00	DKK 27.650,00	_07_Armbånd + Halskæde_Perlen_maj.pdf
Hugo boss ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	183	Gave	DKK 1.995,00	DKK 1.995,00	_07_Hugo boss ur_jan.pdf
Eternity ring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	129	Gave	DKK 1.975,00	DKK 2.100,00	_11_Eternity Ring_jul.pdf
14 kt. guldring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	184	Gave	DKK 1.775,00	DKK 2.300,00	_06_Ring_dec.pdf
0,96 carat	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	43	Gave	DKK 49.000,00	DKK 49.000,00	_18_Brilliant ring_sept.pdf

Ankenævnet for Forsikring

24.

101671

brilliant ring						
Halskæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	67	Købt ny	DKK 1.533,00	DKK 1.533,00	Upload mislykkedes
1 armbånd + 1 halskæde + gaver	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	67	Købt ny	DKK 9.649,00	DKK 13.000,00	_16_Armbånd og halskæde caribien_sept.pdf
520 pund	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	80	Købt ny	DKK 5.625,00	DKK 4.635,00	_15_Pund_aug.pdf
85000 yen	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	33	Købt ny	DKK 5.270,00	DKK 4.740,00	_19_Yen_07.pdf
2100 Svenske kroner	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	47	Købt ny	DKK 1.502,00	DKK 1.537,00	_18_SEK_maj_uden saldo.pdf
Louis vuitton støvler	Tøj & Sko - Sko	13	Gave	DKK 8.400,00	DKK 8.400,00	Upload mislykkedes
Hugo boss 2 par bukser	Tøj & Sko - Herre	14	Købt ny	DKK 1.948,00	DKK 1.948,00	Ny_Hugo boss_4496.pdf
Moncler - 2 par bukser	Tøj & Sko - Herre	9	Købt ny	DKK 7.310,00	DKK 8.600,00	Ny_Kaufmann_11219.pdf
Moncler - 3 T-shirts	Tøj & Sko - Herre	22	Købt ny	DKK 3.700,00	DKK 4.650,00	Ny_Kaufmann_3700.pdf
Philip Plein sko	Tøj & Sko - Sko	21	Købt ny	DKK 2.960,00	DKK 3.700,00	Ny_Kaufmann_5600.pdf
Hugo boss jacket	Tøj & Sko - Herre	13	Købt ny	DKK 1.999,00	DKK 1.999,00	Ny_Hugo boss_4496.pdf

Ankenævnet for Forsikring

25.

101671

Louis Vuitton solbrille	Briller, Linser & Høreelse - Solbriller	14	Gave	DKK 4.950,00	DKK 4.950,00	Ny_LV_16650.pdf
Louis vuitton taske	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	14	Gave	DKK 11.700,00	DKK 11.700,00	Ny_LV_16650.pdf
Philip Plein Jakke	Tøj & Sko - Herre	19	Købt ny	DKK 16.725,00	DKK 21.000,00	1_Philip Plein jakke.pdf
Moncler Sweatshirt	Tøj & Sko - Herre	9	Købt ny	DKK 2.805,00	DKK 3.300,00	Ny_Kaufmann_11219.pdf
Philip Plein T-shirt	Tøj & Sko - Herre	21	Købt ny	DKK 2.640,00	DKK 3.300,00	Ny_Kaufmann_5600.pdf
Moncler - 2 T-shirts	Tøj & Sko - Herre	22	Købt ny	DKK 3.000,00	DKK 3.000,00	Ny_Kaufmann_3000.pdf
Moncler Sweatshirt-sort	Tøj & Sko - Herre	22	Købt ny	DKK 4.250,00	DKK 5.000,00	Ny_Moncler_19000.pdf
Moncler Sweatshirt-Grå	Tøj & Sko - Herre	22	Købt ny	DKK 5.610,00	DKK 6.000,00	Ny_Moncler_19000.pdf
Boss Sweatshirt-sort	Tøj & Sko - Herre	22	Købt ny	DKK 875,00	DKK 1.200,00	Ny_Moncler_19000.pdf
Boss Joggingbukser-sort	Tøj & Sko - Herre	22	Købt ny	DKK 760,00	DKK 950,00	Ny_Moncler_19000.pdf
Moncler hvid + sort T-shirt	Tøj & Sko - Herre	22	Købt ny	DKK 2.805,00	DKK 3.300,00	Ny_Moncler_19000.pdf
Boss joggingbukser - grå	Tøj & Sko - Herre	22	Købt ny	DKK 800,00	DKK 1.000,00	Ny_Moncler_19000.pdf

Ankenævnet for Forsikring

26.

101671

Moncler - 2 T-shirts	Tøj & Sko - Herre	13	Købt ny	DKK 3.370 ,00	DKK 3.370 ,00	Ny_Moncler_3 500.pdf
Moncler cardigan	Tøj & Sko - Herre	14	Købt ny	DKK 4.790 ,00	DKK 4.790 ,00	Ny_Moncler_1 4600.pdf
Moncler sort "Jogging" bukser	Tøj & Sko - Herre	14	Købt ny	DKK 3.775 ,00	DKK 3.775 ,00	Ny_Moncler_1 4600.pdf
Moncler - 3 T-shirts	Tøj & Sko - Herre	14	Købt ny	DKK 4.495 ,00	DKK 4.495 ,00	Ny_Moncler_1 4600.pdf
DSQUARE D Sweatshir t	Tøj & Sko - Herre	7	Købt ny	DKK 1.995 ,00	DKK 2.850 ,00	Ny_Illum_5534 .pdf
DSQUARE D2 sneakers	Tøj & Sko - Herre	7	Købt ny	DKK 2.555 ,00	DKK 3.650 ,00	Ny_Illum_5534 .pdf
Moncler sneakers	Tøj & Sko - Herre	14	Gave	DKK 3.315 ,00	DKK 3.600 ,00	Ny_Moncler_3 315.pdf
Moncler Sort jakke	Tøj & Sko - Herre	14	Gave	DKK 6.500 ,00	DKK 6.500 ,00	Ny_Moncler_1 0700.pdf
Moncler sort hue	Tøj & Sko - Herre	14	Gave	DKK 1.890 ,00	DKK 1.890 ,00	Ny_Moncler_1 0700.pdf
Moncler Jakke- cardigan	Tøj & Sko - Dame	10	Gave	DKK 6.500 ,00	DKK 650,0 0	Ny_Moncler_1 9000.pdf
Moncler Sweatshir t-sort	Tøj & Sko - Herre	10	Købt ny	DKK 2.600 ,00	DKK 2.600 ,00	Ny_Moncler_1 9000.pdf
DSQUARE D2 sneakers	Tøj & Sko - Herre	14	Købt ny	DKK 3.350 ,00	DKK 3.350 ,00	Ny_Illum_4405 .pdf

Ankenævnet for Forsikring

27.

101671

Hermes sko	Tøj & Sko - Herre	14	Gave	DKK 6.100,00	DKK 6.100,00	Ny_Hermes_6100.pdf
Moncler Lans jakke	Tøj & Sko - Dame	35	Gave	DKK 4.500,00	DKK 4.600,00	Ny_Moncler jakke_4500.pdf
Louis Vuitton hvid skjorte	Tøj & Sko - Herre	7	Købt ny	DKK 3.950,00	DKK 3.950,00	2_Hvid LV skjorte_3950.pdf
Louis Vuitton sko	Tøj & Sko - Herre	7	Købt ny	DKK 6.600,00	DKK 6.600,00	2_Hvid LV skjorte_3950.pdf
Louis Vuitton bælte	Tøj & Sko - Herre	7	Købt ny	DKK 3.600,00	DKK 3.600,00	2_Hvid LV skjorte_3950.pdf
Louis Vuitton Blå skjorte	Tøj & Sko - Herre	7	Købt ny	DKK 5.200,00	DKK 5.200,00	2_Hvid LV skjorte_3950.pdf
Gucci skjorte	Tøj & Sko - Herre	7	Købt ny	DKK 3.700,00	DKK 3.700,00	3_Gucci skjorte_3710.pdf
DSQUARED2 jakke	Tøj & Sko - Herre	19	Købt ny	DKK 6.345,00	DKK 7.050,00	4_DSQUARED2 jakke_.pdf
Moncler bukser	Tøj & Sko - Herre	17	Gave	DKK 2.640,00	DKK 3.300,00	5_Moncler bukser_2640.pdf
Moncler sort T-shirt	Tøj & Sko - Herre	20	Købt ny	DKK 1.323,00	DKK 1.650,00	6_Moncler Sweatshirt + t-shirt + sko.pdf
Moncler Sweater	Tøj & Sko - Herre	20	Købt ny	DKK 4.974,00	DKK 6.200,00	6_Moncler Sweatshirt + t-shirt + sko.pdf
Moncler sko	Tøj & Sko - Herre	20	Købt ny	DKK 3.289,00	DKK 4.100,00	6_Moncler Sweatshirt + t-shirt + sko.pdf

Ankenævnet for Forsikring

28.

101671

Moncler Sweater	Tøj & Sko - Herre	22	Gave	DKK 6.200 ,00	DKK 6.200 ,00	7_Moncler Sweatshirt.pdf
Moncler vest jakke	Tøj & Sko - Herre	7	Gave	DKK 4.000 ,00	DKK 5.000 ,00	8_Moncler vest.pdf
Philip Plein T- shirts	Tøj & Sko - Herre	23	Købt ny	DKK 999,0 0	DKK 2.000 ,00	9_Moncler T- shirts.pdf
Philip Plein T- shirt	Tøj & Sko - Herre	23	Købt ny	DKK 1.600 ,00	DKK 2.900 ,00	9_Moncler T- shirts.pdf
Philip Plein T- shirt	Tøj & Sko - Herre	23	Købt ny	DKK 3.500 ,00	DKK 6.200 ,00	9_Moncler T- shirts.pdf
Moncler sko	Tøj & Sko - Herre	13	Købt ny	DKK 2.880 ,00	DKK 3.600 ,00	10_Moncler sko + T- shirt.pdf
Moncler T-shirt	Tøj & Sko - Herre	13	Købt ny	DKK 1.440 ,00	DKK 1.800 ,00	10_Moncler sko + T- shirt.pdf
Hugo Boss sweater	Tøj & Sko - Herre	32	Købt ny	DKK 1.200 ,00	DKK 1.500 ,00	12_Boss Sweatshirt120 0.pdf
Hugo Boss T- shirt	Tøj & Sko - Herre	32	Købt ny	DKK 320,0 0	DKK 400,0 0	11_hugo Boss T-shirt.pdf
Hugo Boss jogging bukser	Tøj & Sko - Herre	32	Købt ny	DKK 800,0 0	DKK 1.000 ,00	13_Boss jogging bukser_800.pd f
Hugo Boss Cardigan	Tøj & Sko - Herre	18	Gave	DKK 2.080 ,00	DKK 2.600 ,00	14_Boss Cardigan2080. pdf
Moncler sko	Tøj & Sko - Herre	7	Købt ny	DKK 2.960 ,00	DKK 3.700 ,00	15_Moncler sko.pdf

Ankenævnet for Forsikring

29.

101671

Moncler T-shirts 3 stk.	Tøj & Sko - Herre	9	Købt ny	DKK 5.510 ,00	DKK 5.510 ,00	16_Moncler 3 T-shirts.pdf
Moncler sko	Tøj & Sko - Dame	9	Gave	DKK 3.545 ,00	DKK 3.545 ,00	-
Philip Plein T- shirt	Tøj & Sko - Herre	23	Gave	DKK 1.400 ,00	DKK 2.800 ,00	18_Philip Plein T-shirt.pdf
Karl Lagerfeld blazer	Tøj & Sko - Dame	19	Gave	DKK 2.000 ,00	DKK 2.499 ,00	19_Karl Lagerfeld blazer.pdf
DSQUARED2 D2 T- shirt	Tøj & Sko - Herre	23	Købt ny	DKK 900,0 0	DKK 1.500 ,00	20_DSQUARED 2 2 T- shirts_2220.pdf
DSQUARED2 2 T-shirt	Tøj & Sko - Herre	23	Købt ny	DKK 1.320 ,00	DKK 2.200 ,00	20_DSQUARED 2 2 T- shirts_2220.pdf
Grøn Hugo Boss sweater	Tøj & Sko - Herre	18	Købt ny	DKK 1.200 ,00	DKK 1.500 ,00	22_Boss 2 Sweatere.pdf
Grøn Hugo Boss jogging bukser	Tøj & Sko - Herre	18	Købt ny	DKK 800,0 0	DKK 1.000 ,00	23_Boss jogging bukser800.pdf
Sort Hugo Boss Sweater	Tøj & Sko - Herre	18	Købt ny	DKK 1.040 ,00	DKK 1.300 ,00	22_Boss 2 Sweatere.pdf
Sort Hugo Boss jogging bukser	Tøj & Sko - Herre	18	Købt ny	DKK 800,0 0	DKK 1.000 ,00	23_Boss jogging bukser800.pdf

Ankenævnet for Forsikring

30.

101671

Tag Heuer Carrera Automatic Calibre 16 Herre Day-Date (Herre)	Smykker, Ure & Tilbehør - Luksusure	22	Gave	DKK 28.195,00	DKK 28.195,00	21_TagHeuer.pdf
Moncler Sweater	Tøj & Sko - Herre	21	Købt ny	DKK 2.873,00	DKK 3.600,00	_Moncler Sweatshirt + T-shirt.pdf
Moncler T-shirt	Tøj & Sko - Herre	21	Købt ny	DKK 1.197,00	DKK 1.500,00	_Moncler Sweatshirt + T-shirt.pdf
Louis Vuitton - Marilyn multico	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	172	Gave	DKK 10.685,00	DKK 35.000,00	Taske_Gave fra lillebror1.pdf
Louis Vuitton Alma Taske	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	102	Gave	DKK 11.200,00	DKK 18.000,00	Taske_Gave fra mor.pdf
Louis Vuitton Alma taske	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	218	Gave	DKK 6.850,00	DKK 15.990,00	Taske_Gave fra lillebror2.pdf
2 Mink jakker	Tøj & Sko - Dame	63	Gave	DKK 16.990,00	DKK 16.990,00	4_2 mink jakker.pdf
Louboutin plateau sko	Tøj & Sko - Sko	38	Gave	DKK 4.600,00	DKK 4.600,00	5_Louboutin sko.pdf
Chanel guldkæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	169	Gave	DKK 1.100,00	DKK 1.100,00	7_Chanel guldkæde.pdf
Mulberry lille taske	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	85	Gave	DKK 3.420,00	DKK 5.400,00	8_Mulberry pung.pdf

Ankenævnet for Forsikring

31.

101671

Coccinelle taske	Punge, Tasker & Kufferter - Tasker	94	Gave	DKK 2.069,00	DKK 3.449,00	9_Coccinelle taske.pdf
Hermes pung	Punge, Tasker & Kufferter - Punge	184	Gave	DKK 725,00	DKK 1.000,00	10_Hermes pung.pdf
Zanotti stiletto	Tøj & Sko - Sko	167	Gave	DKK 3.000,00	DKK 5.000,00	11_Zanotti sko.pdf
Louis Vuitton pung	Punge, Tasker & Kufferter - Punge	169	Gave	DKK 1.500,00	DKK 4.500,00	16_LV pung.pdf
5 guldbarer	Øvrige - Øvrige	142	Købt ny	DKK 55.059,00	DKK 62.028,00	5 stk. guldbarer.pdf
Diamant halskæde & Ørestikke re	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	131	Købt ny	DKK 66.230,00	DKK 87.552,00	18_Ørestikker + diamant halskæde.pdf

"

Af klagerens brev af 2/1 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har svaret på spørgsmålene i rødt [kursiv] herunder:

...

- Forsikringstager [klageren] krav på erstatning er fremsat ad flere omgange. Første opgørelse blev modtaget den 15. april, siden modtog vi info om, at yderligere effekter var blevet konstateret stjålet den 26. april. [klageren] forklarede, at det tøj, som nu blev anmeldt stjålet, havde ligget i nogle kufferter, som lå på deres normale pladser ved deres hjemkomst, og de derfor ikke havde tænkt på at kigge i dem før nu, hvor tøjet skulle på deres 'lager'. Dette står i direkte modstrid med at [klagerens] samlever, ..., har oplyst, at de to omtalte kufferter lå halvåbne på gulvet, da de kom hjem den 2. april, og at det var allerede på dette tidspunkt, at de opdagede tyveriet fra kufferterne. En forklaring på, hvorfor [klageren] har løjet om kufferterne samt hvorfor genstandene fra kufferterne først anmeldes stjålet knap 4 uger efter hjemkomst udbedes.

Angående kufferterne, så ved jeg ikke hvad [samlever] har forklaret i telefonen til konsulenterne, men der må have været misforståelser i kommunikationen imellem dem.

De 'forhørte' mig først og ca. en uge efter talte de med [samlever]. Vi havde rigeligt af tid til at tale sammen, hvorfor skulle der være så forskellige forklaringer i Trygs postulat, aner jeg ikke. Alt jeg ved er, at [samlever] fortalte mig, at han blev presset til at svare på ting, han ikke huskede og følte også at Tryg konsulenten spurgte ledende spørgsmål, for at sikre sig, at han ville svare anderledes. [samlever] følte at Tryg puttede ord i hans mund.

Idet at [samlevers] ting var registreret senere var, fordi vi opdagede senere at vores ting fra de 2 kufferter i stuen var også taget! Jeg vidste da ikke hvilke ting [samlever] havde eller ikke havde. Han skulle finde sine regninger, for at se hvad han stadig havde og hvad der var taget. Jeg mener, at have forklaret dette under mødet med Tryg.

Herudover, vidste vi godt at [samlevers] tøj i skabet var stjålet, da vi kom hjem, men de var jo hans ting, og jeg vidste da ikke hvad der var taget. Og han skulle til [land] ret hurtigt efter at vi kom hjem fra [land]. Så, jeg anmeldte først de ting jeg vidste var væk, som lå på mit sengebord og hans skrivebord. Da jeg anmeldte nogle af de stjalne effekter, skrev jeg, at vi ikke havde været igennem hele huset endnu og informerede, at der ville blive registreret andre ting. Jeg spurgte også Tryg hvad tidsfristen var, for at anmelde tingene. Her fik jeg at vide at der ikke var nogen tidsfrister, så jeg bad [samlever] gennemgå tingene grundigt, da jeg ikke gad registrere tingene ad flere gange.

- En forklaring på, hvorfor [klageren] først oplyste os om, at hun selv havde taget billeder af sine guldbarrer, når hun i virkeligheden havde fundet billeder af guldbarrerne på nettet

Jeg havde et pdf billede af bon'en til guldbarrerne liggende på min computer fra for lang tid siden, som jeg klippede sammen til den pdf-fil jeg sendte til dem. Jeg husker, at da Tryg konsulenterne sad hos mig, spurgte de til moms registrering af guldbarrerne og om billeder af bon'en og af guldbarren. Jeg forstod ikke helt hvad spørgsmålene gik ud på og de ville se billederne af bon m.m. jeg havde taget på telefonen. Jeg viste dem billederne på telefonen, hvor de prøvede at finde billeder af guldbarren, men den var ikke til at finde på min telefon. De kiggede også i min historik over slettede billeder, som jeg ikke en gang vidste hvordan man gjorde, og der var ikke nogen billeder af effekterne i slettede historikken. Det var på baggrunden, at da vi ikke kunne finde billedet, gik det op for mig, at jeg faktisk ikke har taget billede af guldbarren, men konstaterede at jeg har fundet billedet fra nettet, som jeg har gjort med de andre smykker. Især da Tryg konsulenten sagde at de ikke kunne forstå hvorfor billedet af bon'en til og af guldbarrerne ikke var et billede, men et udklip og spurgte ind til hvorfor pdf-filen så ud, som de nu gjorde.

- En forklaring på, hvorfor [klageren] løj om, hvornår dokumentet med oplysninger og billeder af og om guldbarrerne er blevet udfærdiget. [klageren] oplyste, at det udfærdiget for længe siden, men vi har kunne konstatere, at det er oprettet d. 22. maj – samme dag, som det uploades til os i Scalepoint

Det er da klart at pdf-filen har den nævnte oprettelsesdato, fordi det er nok den dato, jeg klippede filerne sammen.

- Forklaring på, hvor guldbarrerne blev opbevaret i hjemmet, siden hun ikke har set dem i flere år forud for det anmeldte indbrud.

Jeg mener at have fortalt dem, at mine guldbarrer lå sammen med mine smykker. Jeg forstår ikke helt hvad de mener, når de skriver, at jeg ikke har set dem i flere år??? Så vidt jeg husker, så spurgte de noget om, hvornår jeg sidst så dem, hvor jeg gav udtryk for, at det kunne jeg ikke huske i detaljer. Men jeg mener, at jeg sidst så dem, da jeg sidst tog til [land], hvilket var lige før corona virusset, altså starten af 2020.

- Vi har modtaget adskillige kvitteringer o.lign. på nogle af de effekter, der er anmeldt stjålet, som er udstedt til andre end forsikringstagerne. Disse tjener ikke som dokumentation for

ejerskab, og vi har derfor udbedt os dokumentation for ejerskab af disse genstande. Dette er ikke modtaget.

Det var meget få ting, hvor mine familie medlemmers navn var på kvitteringerne, hvor de havde givet mig dyre tasker eller smykker som fødselsdagsgave. Tryk ville have at jeg skulle finde billeder frem hvor jeg havde båret dem eller lignende, hvor jeg fortalte dem op til flere gange, at jeg ikke tager billeder af ting vi har.

- En logudskrift fra den bankboks, hvori [klageren] og [klagerens] samlever, ..., har haft kontanter opbevaret til køb af tøj mv.

Det vil jeg ikke gøre, da det koster ret mange penge at få sådan en udskrift. Det må de betale for, hvis de vil have banken til at lave sådan en udskrift. Men igen, som du skriver, de har nok ikke berettigelse til at bede om dette. Men som jeg også skrev tidligere til dig, jeg giver gerne samtykke til, at de kan bede banken om sådan en udskrift, hvis de selv betaler for omkostningerne. Men til hvilken nytte? [samlever] sagde at han har været i boksen, så har han været der!

- En forklaring på, hvorfor [klageren] har oplyst, at hun og samlever, [samlever], ikke benyttede bankboksen, når [samlever] modsætningsvist har oplyst, at han jævnligt hævdede kontanter når han ville købe noget tøj, han havde udset sig.

Som jeg sagde til dem. JEG bruger ikke den bankboks og antog derfor, at [samlever] heller ikke bruger den. Det var først da de fortalte mig at han havde brugt den, at jeg vidste det! Vi har ikke fælles økonomi. Hvad [samlever] og jeg har udover det, vi har i vores fælleskonto, aner ingen af os. Vores tanke med den bankboks var, for at jeg kan opbevare mine smykker deri, men jeg fik aldrig taget mig sammen til at gøre det. Da jeg spurgte [samlever] om brugen af bankboksen, sagde han, at han havde noget af sine kontanter der. Men Tryk konsulenten skulle spille politi og afhørte [samlever] om hvor han opbevarede sine kontanter og tvang ham til at fortælle noget, han egentligt ikke havde lyst til. Men [samlever] forklarede til mig, at han følte sig presset til at fortælle dem det.

- Forklaring på, hvorfor [klageren] har anmeldt et smaragdsæt og et diamanthåndbånd stjålet, som hun også anmeldte stjålet ved tyveri i 2010. Vi har noteret, at [klageren] slet ikke husker at have anmeldt et tyveri af de pågældende smykker. Det finder vi stærkt bekymrende ...

Jeg har prøvet at finde ud af hvad der ellers var stjålet fra mig den gang jeg fik stjålet min pung i 2010, men jeg kunne ikke finde dokumentation på dette. Igen, hvis jeg havde fået stjålet noget og havde anmeldt det dengang, så havde de fået kvitteringerne. Jeg ved ikke hvorfor det skulle være bekymrende for dem, at jeg ikke huskede det? Jeg ville kun huske de ting, som har stor værdi for mig, og det er mit og [samlevers] Philip Stein ure, som ikke var så dyre, men de var vores 'vielses'-symbol og selvfølgelig den meget dyre diamantring, som [samlever] gav mig, som et 'forlovelses'-symbol.

- Alle de fotos mv. der indsendes og er indsendt som dokumentation ønsker vi tilsendt i original filformat.

Jeg forstår ikke helt hvor de vil hen med det her. De fleste af billederne af kvitteringerne er udfærdiget som pdf-filer og Tryk har fået alle originale kvitteringer af effekterne. Jeg ved ikke en gang

Ankenævnet for Forsikring

34.

101671

hvordan man overfører billeder og uploade dem, hvorfor jeg sendte pdf-filerne. Og jeg har skiftet job, så den telefon, hvor billederne var på, har jeg afleveret til virksomheden. I realiteten, da jeg lavede dokumentationen og sendte dem til politiet, så regner jeg ikke med at skulle bruge dem til andet mere, så alt er på både computeren og telefonen, som er afleveret til virksomheden."

Af selskabets udaterede erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
	Øvrige		3	4/5				3.259,80
3	Beats by Dr. Dre Solo2 Sort Hovedtelefoner (Hovedtelefoner) - kvitt. i eget navn	Lyd & Billede - Hovedtelefoner	1	8/6	Købt ny	1.299,00	80%	259,80
	Jeg købte mine beats hovedtelefoner på tilbud, derfor ved jeg ikke hvad de nu koster, men har angivet den pris jeg skulle have givet uden rabat ved nypris.							
9	Garmin Forerunner 235 Blå, Sort (Smartwatches & Sportsur) - skønsmæssig erstatning pga manglende dok.	Smykker, Ure & Tilbehør - Smartwatches & Sportsure	1	3/7	Købt ny	1.000,00		1.000,00
	Sportsuret var købt via nettet, men kvitteringen kan ikke findes, derfor ved vi ikke hvor meget vi købte uret for, men prisen var højere end nu.							
27	Louis Vuitton solbrille - skønsmæssig erstatning pga manglende dok.	Briller, Linser & Høreelse - Solbriller	1	1/2	Gave	2.000,00		2.000,00
	Smykker med krav o. Dkk 5000,-		7	5/0				13.020,00
4	Smaragd-øst - afvises, da krav tidligere har været gjort gældende i skade fra 2010	Hue & Interiør - Møbler	4	42/0	Købt ny	26.650,00	0%	26.650,00
	Jeg kender ikke prisen på smaragd sten, men sættet består af ring med 1 smaragd sten. Ørestikkere med 1 smaragd sten i hvert ørestik. Halskæde med 1 smaragd sten og armbånd med 3 smaragd sten							
5	Diamant armbånd - afvises, da krav tidligere har været gjort gældende i skade fra 2010	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	42/0	Gave	35.000,00	0%	35.000,00
	Armbåndet var på tilbud den gang. Jeg ved ikke hvad det vil koste i dag. Har bare angivet hvad den kostede hvis det var købt uden rabat.							
48	Brilliant armbånd - afvises, da krav kan genoptages ved fremsendelse af fyldestgørende dok.	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	44/0	Købt ny	45.850,00	0%	45.850,00
	Jeg købte dette sæt til en særpris på 20.000 for hele sættet. Den oprindelige pris var 27650 DKK, som jeg ikke ved hvad vil være værd i dag. Jeg angiver derfor den oprindelige pris.							
14	0,96 carat brilliant ring - afvises, krav kan genoptages ved fremsendelse af fyldestgørende dok.	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	3/0	Gave	62.720,00	0%	62.720,00
	Jeg ved ikke hvad ringen vil koste i butikken i dag og har kun beviset for prisen i							
16	1 armbånd + 1 halskæde + gaver - Kvitt. i eget navn - iht pris fra udlandet oplyst af Raj juveler	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	1	5/0	Købt ny	13.020,00		13.020,00
	Jeg havde købt 3 smykker i og fik 2 gaver. Heldigvis har jeg på den ene halskæde, så de tog kun de andre dele. Armbåndet kostede 595 og halskæden kostede 815. Gaverne skulle have en værdi af 500, da de ikke kunne give rabat på mine køb, gav de mig gaver i stedet for. Ny pris er beregnet inklusiv gavernes værdi på daværende tidspunkt.							
99	5 guldbarer - afvises, krav kan genoptages ved fremsendelse af fyldestgørende dok.	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	4	44/40	Købt ny	62.028,00	0%	62.028,00
	Der er taget 5 stk. Guldbarer ud fra de indkøbte 7 stk., til en værdi af 1842 pr.							
400	Diamant halskæde & Ørestikkere - afvises, krav kan genoptages ved fremsendelse af fyldestgørende dok.	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	40/44	Købt ny	61.286,40	0%	61.286,40
	Der er taget 1 halskæde med 1 carat diamant og ørestikkere à 0,7 carat diamant i hver - begge smykker er med 18 K guld. Tilsammen har de kostet 13000 i 2011. er steget sidenhen, og diamant prisen er også steget, jeg har angivet en estimeret nypris, da jeg ikke ved hvor meget de er steget.							
	Ure - skønsmæssig erstatning pga manglende dokumentation		5	11/1				9.500,00
6	Philip stein classic ur kvinde	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	5/8	Købt ny	2.000,00		2.000,00

Ankenævnet for Forsikring

35.

101671

		ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
			Vi kan ikke huske hvor meget uret koster på daværende tidspunkt, men det er faldet i pris, da vi googledet det. Vi har måske prisen i [redacted] men vores arkiv går kun tilbage til 2017, og for at se tilbage til 2016, skal vi bede banken om at hente udskrifterne.							Forsikringstager note, 15-04-2022 16:56:00
		7	Philip stein classic ur mand	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	5/8	Købt ny	2.000,00		2.000,00
			Vi kan ikke huske hvor meget uret koster på daværende tidspunkt, men det er faldet i pris, da vi googledet det. Vi har måske prisen i [redacted] men vores arkiv går kun tilbage til 2017, og for at se tilbage til 2016, skal vi bede banken om at hente udskrifterne.							Forsikringstager note, 15-04-2022 16:56:00
		8	Longiness elegance L4709 ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	17/11	Købt ny	5.000,00		5.000,00
			Uret var købt i [redacted] til 2890 [redacted] som vi har omregnet til ca. 4635 DKK - [redacted]							Forsikringstager note, 15-04-2022 16:56:00
		11	Hugo boss ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	15/3	Gave	1.995,00		500,00
			Jeg ved ikke hvad uret koster i dag. - [redacted]							Forsikringstager note, 15-04-2022 16:56:00
		85	Tag-Heuer Carrera Automatic Calibre 16 Herre Day Date (Herre) - Kravet kan genoptages ved fremsendelse af bekræftelse fra gave giver	Smykker, Ure & Tilbehør - Luksusure	4	4/10	Gave	25.875,00	0%	25.875,00
			Kontanter - skønmæssig erstatning pga manglende dokumentation							3.000,00
		17	520 [redacted] / 85000 [redacted] 2100	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	1	6/8	Købt ny	3.000,00		3.000,00
			Tøj & sko - skønmæssig erstatning pga manglende dok.							25.000,00
		101	Tøj & Sko, samlet	Tøj & Sko - Herre	1	2/0		25.000,00		25.000,00
			Tasker & punge - Skønmæssig erstatning pga mgl dok. Kravet kan genoptages ved fyldestgørende dok							10.000,00
		102	Tasker & punge, samlet	Punge, Tasker & Kufferter - Tasker	1	3/0		10.000,00		10.000,00
			Smykker med krav u. Dkk 5000,- Accept trods manglende dok.							13.416,00
					5	12/0				
		ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
		1	Scrouples Kleopatra ørestikker m. diamant 0,20ct (Øreringe)	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	16/0	Gave	4.911,00	0%	4.911,00
			Jeg fik ørestikkerne som gave, hvor de var på tilbud. Jeg ved ikke hvad de vil koste i dag, men googledet og fik den angivne pris.							Forsikringstager note, 15-04-2022 16:56:00
		12	Eternity ring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	10/0	Gave	3.255,00	0%	3.255,00
			Jeg ved ikke hvad ringen vil koste hos guldsmeden i dag. Har googlet og taget den billigste pris.							Forsikringstager note, 15-04-2022 16:56:00
		13	14 kt. guldring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	15/0	Gave	3.080,00	0%	3.080,00
			Den nye pris er ud fra et gæt. Jeg ved ikke hvad ringens værdi er nu. [redacted]							Forsikringstager note, 15-04-2022 16:56:00
		15	Halskæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	1	5/0	Købt ny	1.400,00	0%	1.400,00
			Halskæden kostede 224 [redacted] Jeg købte kæden i [redacted] derfor ved jeg ikke hvad denne specielle sten vil koste i dag.							Forsikringstager note, 15-04-2022 16:56:00
		93	Chanel guldkæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	14/1	Gave	770,00	0%	770,00
										Subtotal: 77.195,80 kr.
										Selvriskiko: 0,00 kr.
										: 0,00 kr.
										Samlet erstatningssum: 77.195,80 kr.

Af klagerens skadesanmeldelse af 7/5 2010 fremgår bl.a.:

"Mine søskende og jeg havde sparet op til en gave til vores [familiemedlem]. Der er købt arm-bånd, halskæde og øreringe til en værdi på kr. 12.550 d. 23. april kl. lidt over 10:00, i forretningen [butik]."

Ankenævnet for Forsikring

36.

101671

Af politirapport af 23/4 2010 fremgår bl.a.:

"Sagens art

Tyveri fra taske

...

Sagens genstand

... [butik] armbånd hvidguld med safir og brillianter - intet stelnummer."

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.

Ting købt privat

Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger."

Nævnet har fået forelagt kvitteringer og guldsmedevurdering.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 1/4 2022, at hun samme dag havde haft indbrud. Klageren opgjorde den 15/4 2022 sit krav til ca. 175.000 kr. Klageren opgjorde den 22/5 2022 sit krav til ca. 700.000 kr. Selskabet har afvist at dække smykker, guldbarrer og ur og har for resten af klagerens krav opgjort erstatningen skønsmæssigt til 77.195,80 kr. med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret værdi og ejerskab. Selskabet har under sagen for nævnet udbetalt yderligere erstatning på 2.000 kr. for stjålne kontanter. Klageren ønsker fuld dækning.

Klageren har anført, at hun har afleveret alle kvitteringer til taksatoren. Klageren har anført, at samleveren tog ud at rejse 2 dage efter hjemkomst fra ferien og derfor ikke var hjemme til at opdage, hvor eller hvad der manglede. Klageren har anført, at smykkerne – der blev stjålet i

2010 – var i hvidguld med safirer. Smykkerne – der blev stjålet nu – er af smaragd og diamanter. Klageren har oplyst, at 65 % af de anmeldte genstande er købt kontant. Selskabet har modtaget originale kvitteringer på samleversens tøj. Klageren har ikke taget fotografier af sine ting. Selskabet må få bankudskrifter, hvis selskabet betaler omkostningerne.

Selskabet har anført, at selskabet har skærpet dokumentationskravet, idet klageren har anmeldt smykker, som klageren også anmeldte stjålet i 2010. Klageren oplyste, at de først havde opdaget, at kufferterne var tømt efter, at klageren havde indsendt det første krav, idet kufferterne lå, hvor de plejede. Samleveren forklarede, at de allerede ved hjemkomsten eller måske dagen efter havde opdaget, at der var stjålet tøj fra kufferterne, idet kufferterne lå halvåbne på gulvet. Selskabet finder det bemærkelsesværdigt, at klageren indsendte så mange og så værdifulde genstande i sin anden opgørelse, og at ingen af disse genstande var konstateret stjålne ved det først indsendte krav. Selskabet har anført, at de fleste af kvitteringer ikke indeholder navn på køberen, og at mange af genstandene er købt kontant. Selskabet har anført, at der på en del af kvitteringerne fremgår navne på andre personer end dem, der er sikrede på forsikringen. Selskabet har anført, at klageren ikke har fotografier af sig selv eller samleveren med de stjålne genstande. Klageren har ikke fremsendt kontoudtog eller logudskrift fra banken, der kan sammenholdes med købene. Der er ikke dokumentation på, at genstandene er modtaget i gave fra familiemedlemmer i form af bekræftelser på dette fra gavegiverne.

Nævnet finder, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har kvitteringer for en del af sit krav, og at der ikke ses at være lighed mellem de smykker, som klageren har anmeldt stjålet ved det aktuelle indbrud og de smykker, som i 2010 blev anmeldt stjålet. På den anden side har klageren fremsat et højt krav efterfølgende.

Ankenævnet *for* Forsikring

38.

101671

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck