

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102338:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 27/9 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kunden anmeldte et indbrud i november 2023, og sagen blev afgjort den 23. april 2024.

Vi har bemærket, at forsikringsselskabet har modtaget flere former for dokumentation fra klageren, som klart og tydeligt underbygger både køb og ejerskab af de berørte genstande. Til trods for dette har selskabet valgt ikke at anerkende værdien af disse effekter eller de påståede skader. De indsendte dokumenter er blevet overset og tillagt minimal betydning, selv efter gentagne anmodninger om en grundigere vurdering.

Forsikringsselskabet har efter vores opfattelse ikke vurderet kravet korrekt i henhold til gældende lovgivning. Der er hverken taget individuelt hensyn til de enkelte effekter, ej heller er den fremlagte dokumentation blevet undersøgt tilstrækkeligt. Det er bemærkelsesværdigt, at flere former for dokumentation, som klart viser både køb og ejerskab, ikke er blevet anerkendt.

Vi henviser til kendelserne AK 89113, AK 77807 og AK 77662, som viser, at der bør tages konkret stilling til hver enkelt genstand med behørig hensyntagen til dens karakteristika.

Vi anerkender, at dokumentationen af effekternes værdi kan være udfordrende i visse tilfælde. Ikke desto mindre mener vi, at forsikringsselskabet har beregnet kravet forkert i henhold til praksis og relevante regler. Hver enkelt genstand skal vurderes separat, og den fremlagte dokumentation skal tages i betragtning.

Vi er uenige i selskabets påstand om, at de fremsendte fotos af effekterne, ikke beviser ejerskab på tidspunktet for hændelsen. Vi opfordrer forsikringsselskabet til at anerkende, at disse fotos,

som tydeligt viser klagerens ejendom og bolig i baggrunden, udgør en form for dokumentation. Vi henviser til Bilag A.

Der er to særligt relevante aspekter i sagen, som vi mener, kræver nærmere overvejelse fra selskabets side. For det første drejer det sig om en stor aquamarin, som er professionelt vurderet til 98.000 kr. Den fremlagte dokumentation, inklusive et certifikat fra en anerkendt ekspert samt kontakt med den pågældende butik, understøtter denne vurdering. Det er derfor uforståeligt, at forsikringsselskabet kun tilbyder en erstatning på 3.000 kr. En sådan lav kompensation står ikke i rimelig proportion til genstandens reelle værdi og anskaffelsespris.

Det andet aspekt vedrører den smaragdring, der er købt hos [auktionshus]. Selvom det originale vurderingscertifikat desværre gik tabt sammen med den stjålne Gucci-taske, har forsikringstageren oplyst, at der findes kvitteringer fra auktionshuset. Disse kvitteringer bør danne grundlag for en korrekt beregning af erstatningen, hvor ringens faktiske værdi med smaragden tages i betragtning.

Desuden, vedrørende den dobbeltradede perlekæde med rubinlås, skal det nævnes, at forsikringstageren desværre ikke er i stand til at fremskaffe dokumentation for den oprindelige værdiansættelse. Det bør dog bemærkes, at der tidligere er indgået en bytteaftale med en veninde, og den anslåede værdi på 37.500 kr. er baseret på troværdige kilder.

En fornyet gennemgang af sagen vil sikre en mere retfærdig og tilfredsstillende løsning for alle involverede parter.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet skal tilpligtes overfor klager at anerkende og dække de stjålne genstande, som angivet i klagers opgørelse.

Eventuelle erstatningsudbetalinger skal forrentes i medfør af FAL §24."

Selskabet har den 4/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Nærværende tvist drejer sig om den af selskabet udbetalte erstatning for smykker i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri. Vi har bemærket, at klagen alene vedrører opgørelsen for 3 smykker.

Selskabet har ubetalt 17.750 kr. i erstatning for de 3 smykker og klagers krav udgør yderligere 182.750 kr. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation for det høje krav.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1.

Forsikringen er aftalt på vilkår 6676-2, jf. bilag 2 med en sum på 310.000 kr. (2023) for guld, sølv og smykker og en sum for øvrigt indbo op til 583.000 kr. (2023).

Selvrisikoen udgør 1.341 kr. (2023).

Sagsforløbet

Klager anmeldte den 29. november 2023 telefonisk til selskabet, at der havde været indbrud den foregående dag, dvs. den 28. november 2023. Ved indbruddet blev stjålet en del smykker, kontanter samt øvrige genstande.

Selskabet bad herefter klager indsende nærmere oplysninger om tyveriet samt dokumentation for sit krav, og henset til kravets størrelse, blev sagen overdraget til én af selskabets løssøretaksatorer.

Grundet omstændigheder ved sagen blev den efterfølgende overdraget til én af selskabets skadeinspektører til nærmere gennemgang. På baggrund af denne gennemgang opgjorde selskabet herefter erstatningen og sendte opgørelsen til klager, jf. bilag 3.

Klager var ikke tilfreds med den opgjorte erstatning for smykkerne og klagede efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige, der efter en fornyet gennemgang af sagen udbetalte yderligere erstatning til klager, jf. bilag 4 – 'afgørelse af 26. juli 2024 fra selskabets klageansvarlige'.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået sagen og kan konstatere, at klagers repræsentant ikke er vendt tilbage overfor selskabets klageansvarlige på dennes svar af 26. juli 2024 og vi antager derfor, at klager ikke har yderligere dokumentation til sagen.

Vores syn på sagen

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

Det er således alene erstatningsopgørelsen, herunder hvorvidt klager er berettiget til yderligere erstatning, der er sagens genstand. Som det fremgår, har selskabets kundeklageansvarlige tidligere taget stilling til de påklagede krav og har i den forbindelse udbetalt yderligere erstatning for smykkerne, jf. bilag 4.

For god ordens skyld bemærker vi også, at vi tidligere har behandlet de af klagers repræsentants fremsatte klagepunkter vedrørende dokumentation, ligesom det af vores erstatningsopgørelse fremgår, at vi har taget stilling til hvert enkelt punkt i opgørelsen, og vi henviser derfor til vores svar i bilag 4, hvor vi har redegjort nærmere herfor samt vores erstatningsopgørelse i bilag 3.

Vi har i forbindelse med vores behandling af sagen lagt til grund, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav, herunder sandsynliggøre værdien, ægtheden og ejerskabet, mm. af genstandene. Såfremt klager ikke kan løfte bevisbyrden herfor, kan selskabet afvise kravet helt eller erstatte genstandene skønsmæssigt, jf. Forsikringsaftalelovens § 22 og vilkårenes punkt. 11, hvilket tillige er slået fast i praksis. Samtidig følger det af gældende praksis, at der stilles skærpet krav til dokumentationen, jo højere krav, der fremsættes.

Som det fremgår af erstatningsopgørelsen beskrevet i vores afgørelse af 26. juli 2024 (bilag 4), har vi opgjort erstatningen for smykkerne dels skønsmæssigt grundet mangelfuld dokumentation for værdien af smykkerne og dels ud fra auktionspris for de smykker, der er købt brugte købt på auktion. Vi bemærker, at det drejer sig om punkterne 11, 13 og 18.

Punkt 11 – Aquamarin halskæde med vedhæng krav 98.000 kr.:

Klager har fremsat et krav på 98.000 kr. for en aquamarin halskæde som hun har købt brugt, og som dokumentation for det høje krav har hun indsendt et billede samt et certifikat fra [guldsmed], der er udarbejdet i 2018. Certifikatet er efter det oplyste udarbejdet i forbindelse med salget af halskæden, mens billedet af halskæden er taget i 2021 i forretningsindehaverens private lejlighed, jf. klagers bilag A side 5-7.

Klager har oplyst til sagen, at halskæden blev købt tilbage i 2018 hos en forretning ... der bl.a. solgte brugte smykker. Klager har dog ikke konkret kunnet oplyse, hvad hun betalte for halskæden, men at det var i størrelsesordenen 40-45.000 kr. Der foreligger således ingen form for betalingsdokumentation for halskæden hverken købskvittering eller bankudskrift visende overførsel eller tidsnære kontanthævninger for et højt beløb.

Klager var efterfølgende i kontakt med forretningen, der var behjælpelig med at fremsende et billede af halskæden, hvor den hang på en buste i forretningsindehaverens egen lejlighed. Vi er enige med klager i, at billeder kan være med til at sandsynliggøre, at klager har haft en halskæde, men vi mener dog ikke, at det ud fra billeder er muligt at fastlægge værdien, ægtheden, standen og ejerskabet af denne - særligt i betragtning af at klager ikke havde et eneste billede af halskæden, og at de eneste billeder er taget i forretningsindehaverens lejlighed.

Selskabet kunne samtidig konstatere, at billedet var taget i 2021, hvilket således ikke stemte overens med oplysningerne om, at halskæden skulle være købt i 2018.

Ved kontakt til forretningens indehaver kunne denne oplyse, at han ikke kunne huske, hvornår smykket var solgt, men at han mente, at det var solgt for omkring 30.000 kr. samt at han formentlig lå inde med en genpart af købskvitteringen.

Selskabet stiller sig uforstående over, at klager ikke indhentede en eventuel genpart af købskvitteringen i forbindelse med, at hun var i kontakt med forretningen for at få nærmere dokumentation i form af billede. Vi har derfor opfordret klager til at indhente en eventuel genpart af købskvitteringen, men klager er dog ikke vendt retur omkring dette.

Selskabet har således kunnet konstatere, at der er stor divergens i oplysningerne om købet, købstidspunktet, købsprisen og har på denne noget usikre baggrund derfor opgjort erstatningen skønsmæssigt til 3.000 kr. Vi har i samme forbindelse henvist klager til følgende link, hvor det er muligt at købe en guldhalskæde med aquamarin vedhæng for den opgjorte erstatning:

...

Vi bemærker også, at den oplyste pris fra [guldsmed], er en prisoplysning for fremstilling af en ny tilsvarende halskæde på [guldsmeds] guldsmedje til en vejledende pris på 98.000 kr., hvilket dermed vil stille klager væsentligt bedre end før tyveriet. Vi kan ikke undlade at stille os undrende over, at forretningsindehaveren har fået udstedt et certifikat for fremstilling af et nyt smykke i forbindelse med salget af et brugt smykke.

Da klager har erhvervet halskæden som et brugt smykke, vil erstatningen derfor ikke opgøres ud fra prisen for et nyt tilsvarende smykke, men derimod ud fra vurderingsprisen for et tilsvarende/identisk brugt smykke, jf. vilkårenes punkt 17, dog under forudsætning af, at der foreligger behørig dokumentation for smykkets ægthed og værdi.

I betragtning af de divergerende oplysninger om købstidspunktet og købsprisen/brugtprisen, der viser, at der består en usikkerhed omkring værdien af halskæden, samt det forhold, at vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for betaling af det høje beløb, hverken i form af bankoverførsel eller hævebilag, kan vi derfor ikke udbetale yderligere erstatning på det foreliggende grundlag, hvorfor vi fastholder den skønsmæssigt opgjorte erstatning på det foreliggende grundlag.

Vi er dog fortsat – som oplyst overfor klager, indstillet på at foretage en revurdering af erstatningen med udgangspunkt i, at klager ved genanskaffelse af et tilsvarende brugt smykke sandsynligvis skal anskaffe dette på auktion eller hos en guldsmed der forhandler brugte smykker, hvis klager indsender behørig dokumentation for det høje krav.

Vi har i forbindelse med klagesagsbehandlingen henvist klager til tidligere ankenævnskendelse 95075 vedrørende erstatningsopgørelsen for brugte smykker, hvor klageren tillige havde fremsat krav om genfremstillingsprisen for et nyt smykke hos [guldsmed].

Punkt 13 - Perlekæde krav 37.500 kr.:

Klager har indsendt et krav på 37.500 kr. for en perlehalskæde, men har dog ingen dokumentation for det høje krav, hverken kvittering, certifikat, bankudskrift, mv. og har heller ikke indsendt billeder af halskæden.

Klager oplyste indledningsvis, at perlekæden efter det oplyste var købt på auktion hos [auktions-side 2], men hun havde dog ingen dokumentation herfor. Selskabet bad herefter klager indsende dokumentation for handlen via Auktionshuset, hvor det er muligt at tilgå tidligere auktionshandlere, hvorefter klager efterfølgende oplyste, at der i stedet var tale om en byttehandel med hendes veninde, der en angiveligt skulle have købt halskæden på [auktionsside 2]. Klager har dog ikke ønsket at kontakte veninden for at få dokumenteret kravet nærmere, hvorfor vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 1.000 kr., grundet den mangelfulde dokumentation for det høje krav. Vi har således anerkendt, at klager kan have haft en perlekæde, men dog uden at denne er dokumenteret nærmere med hensyn til værdi, ægthed, størrelse, længde, perletype, stand, mv.

Vi er som tidligere oplyst overfor klager, fortsat indstillet på at foretage en revurdering af erstatningen, hvis klager indsender behørig dokumentation for det høje krav. Det ses dog ikke i klagen til Nævnet, at klagers repræsentant har fremlagt nogen form for dokumentation for kravet.

Punkt 18 - Smaragd ring krav 65.000 kr.

Klager har fremsat et krav på 65.000 kr. for en ring, men har ikke indsendt nærmere dokumentation for det høje krav. Klager har alene indsendt et billede af en ring, men ud fra billedet er det dog ikke muligt at fastlægge værdien, ægtheden og standen, mm., jf. klagers bilag A side 8.

Selskabet har modtaget divergerende oplysninger om købsprisen og vurderingen af ringen, idet det indledningsvist blev oplyst, at klager havde modtaget en vurdering fra [auktionsside] på 65.000 kr., der dog ikke kunne dokumenteres nærmere.

Efterfølgende blev det oplyst, at ringen skulle være købt brugt på en auktion ved [auktionsside 2] til 40.000 kr., der dog heller ikke kunne dokumenteres nærmere.

Afslutningsvis modtog selskabet en kvittering fra auktionshandlen fra 2021, der viste, at ringen var købt for 13.750 kr. inkl. hammerslag og gebyr på en auktion ved [auktionsside]. Erstatningen blev herefter opgjort ud fra auktionsprisen, svarende til genanskaffelse af et tilsvarende brugt smykke på auktion, jf. vilkårenes punkt 17.

Vi har tidligere henvist klager til kendelserne 93.446 og 85.788, hvor erstatningen var fastsat med udgangspunkt i auktionspriser for smykker/genstande, der var købt på auktion.

Vi fastholder vores afgørelse

På baggrund af oplysningerne om købet/erhvervelsen af smykkerne samt den fremlagte dokumentation i sagen finder vi således, at den opgjorte erstatning er i overensstemmelse med vilkår og praksis på området, hvorfor vi ikke kan tilbyde at ubetalte yderligere erstatning i sagen.

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

Klagerens repræsentant har i brev af 7/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"På vegne af Forsikringstager ønsker vi hermed at fremføre vores modargumenter til Topdanmarks redegørelse dateret 4. november 2024. Selskabets opgørelse fremstår mangelfuld, vilkårlig og i visse tilfælde i strid med gældende praksis og regler. Vi bestrider Topdanmarks påstande og skønsmæssige vurderinger og fastholder, at Forsikringstager har opfyldt dokumentationskravene i henhold til FAL § 22 og vilkårenes bestemmelser.

Kritik af selskabets vurdering og dokumentationskrav

Aquamarin halskæde

Selskabet har opgjort erstatningen til 3.000 kr. med henvisning til mangelfuld dokumentation. Dette er uacceptabelt af flere grunde:

- Fremlagt dokumentation: Certifikatet fra [guldsmed], udstedt i forbindelse med salget, og billedet af halskæden fra forretningen, sandsynliggør ejerskab og værdi. Det faktum, at billedet er taget i 2021, ændrer ikke på halskædens autenticitet og relevans som dokumentation.
- Usikkerhed i selskabets vurdering: Topdanmark henviser til divergerende oplysninger fra sælgeren, men undlader at anerkende, at Forsikringstageren kontaktede forretningen for yderligere bekræftelse. At kræve en genpart af kvitteringen uden at bistå med processen fremstår urimeligt og administrativt byrdefuldt.
- Fejl i skønnet: Selskabet henviser til en pris på 30.000 kr. uden at tage højde for smykkets specifikke karakteristika, der ifølge vurderingsrapporten underbygger en væsentligt højere værdi.

Vores krav: Erstatningen bør fastsættes i overensstemmelse med dokumentationen, der klart sandsynliggør værdien, eller alternativt med udgangspunkt i den oplyste købspris på ca. 40.000-45.000 kr. Selskabets opgørelse er baseret på en syntetisk sten – ikke en ægte Aqua marin.

Perlekæde

Selskabet har udbetalt 1.000 kr., begrundet i manglende dokumentation. Vi påpeger følgende:

- a. Ejerskab og sandsynliggørelse: Forsikringstager har sandsynliggjort ejerskabet gennem vidneudsagn om bytteaftalen med en veninde. Dette er en fuldt legitim overdragelsesmetode, der ikke kræver en fysisk kvittering, jf. praksis.
- b. Anerkendelse af værdien: At selskabet anerkender, at Forsikringstager har haft en perlekæde, men kun udbetaler 1.000 kr., er i strid med proportionalitetsprincippet.

Vores krav: Værdien på 37.500 kr. baseret på troværdige kilder bør lægges til grund eller i det mindste delvist anerkendes som udgangspunkt for en skønsmæssig vurdering.

Smaragd ring

Topdanmarks opgørelse på 13.750 kr. baserer sig alene på en købspris fra en kvittering. Følgende skal bemærkes:

- **Vurdering vs. købspris:** Forsikringstager har oplyst om en vurderingsværdi på 65.000 kr., som selskabet ikke har bestridt, men alene afvist på baggrund af manglende kvittering. Dette er ikke i overensstemmelse med praksis, der kræver en helhedsvurdering af både dokumentation og sandsynliggjorte oplysninger.
- **Manglende inddragelse af metadata:** Selskabet undlader at anvende metadata, der kunne underbygge dokumentationens troværdighed, hvilket er en almindeligt anvendt praksis i lignende sager.

Vores krav: Erstatningen bør opjusteres til minimum halvdelen af vurderingsværdien på 65.000 kr., da købsprisen alene ikke kan stå som eneste vurderingsgrundlag.

Juridisk og praktisk kritik

- **Manglende objektivitet:** Selskabets tilgang til dokumentation fremstår illoyal. Eksempelvis anerkendes billeder som sandsynliggørelse af ejerskab i nogle sager, men ignoreres her. Denne selektive tilgang strider imod god skik bestemmelserne.
- **Tvetydige krav:** Selskabet stiller skærpede krav til dokumentation uden at yde støtte til indhentning af relevante bilag, selv når kilderne er identificerbare.
- **Skønsmæssige vurderinger:** Selskabet har baseret sine afgørelser på ubegrundede skøn, som i flere tilfælde er i modstrid med fremlagt dokumentation.

Ankenævnskendelser

84593

§ Klager over erstatningsopgørelse. Klager anmeldte, at han havde fået stjålet en række genstande fra en bil, bl.a. 2 hjelme, briller, trøjer, bukser, jakke, gps mv. Han anførte, at genstandenes oprindelige købspris var 29.888 kr. og henviste til genstandenes mærke, type og alder, men at genanskaffelsesprisen var 53.180,90 kr., og at selskabet skulle erstatte ham dette. Selskabet udbetalte skønsmæssigt 14.944 kr. i erstatning med henvisning til, at klager ikke havde dokumenteret sit krav. Nævnet kunne ikke kritisere, at selskabet havde fastsat erstatningen skønsmæssigt, men fandt, at erstatningen måtte fastsættes til i alt 25.000 kr. Klager medhold.

50309

§ Familie - Erstatning efter tyveri - Selskabet har ydet erstatning på 31.000 kr. - Klager har opgjort sit krav til mindst 100.000 kr. - Selskabet begrundede erstatningens størrelse med, at klager alene kunne dokumentere for et beløb på 31.000 kr. - Nævnet finder, at det er mest sandsynligt, at klageren er berettiget til en højere erstatning som skønsmæssigt skal sættes til 50.000 kr. - Klager skal yderligere have udbetalt 19.000 kr. - Klager medhold

Afsluttende bemærkninger

På baggrund af ovenstående må det konkluderes, at Topdanmark ikke har opgjort erstatningen korrekt i henhold til gældende regler og praksis. Vi fastholder, at dokumentationen er tilstrækkelig til at opfylde FAL § 22, og opfordrer til en fornyet vurdering af sagen med henblik på at sikre en korrekt og retfærdig behandling.

Det forekommer fuldstændig uforståeligt og uprofessionelt, at Topdanmark har opgjort to aquamarin-halskæder med forskellig størrelse, karat og vægt til præcis samme beløb på 3.000 kr.

Denne ensartede vurdering savner enhver form for saglig begrundelse og afspejler en vilkårlighed i selskabets skønsudøvelse, som ikke er i overensstemmelse med forsikringsretlige principper om objektivitet og individualiseret vurdering.

Afvigende karakteristika: Smykker af forskellig størrelse, vægt og kvalitet har som udgangspunkt forskellig værdi. At selskabet alligevel fastsætter samme erstatningsbeløb, uanset smykkernes forskelle, er uacceptabelt og strider imod god skik i skadesbehandling, jf. § 3 i Forsikringsbranchens adfærdskodeks.

Juridisk fejl i skønsudøvelsen: Skønsmæssig opgørelse skal baseres på faktiske og relevante forhold, jf. retspraksis og almindelige forsikringsretlige principper. At fastsætte en ensartet værdi uden hensyntagen til smykkernes individuelle karakteristika og dokumentation er en klar tilside-sættelse af disse principper.

Forsikringstager har fremlagt dokumentation i form af et certifikat fra [guldsmed] samt billeder, der sandsynliggør ejerskab og værdi. Topdanmarks afvisning af at anerkende denne dokumentation fremstår ubegrundet og illoyal af flere årsager:

1. Certifikatets værdi: Certifikatet er udstedt af en anerkendt guldsmed og indeholder en vurdering af halskædens karakteristika og værdi. Dette er et stærkt bevis for smykkets autenticitet og værdi, som Topdanmark ikke kan afvise uden konkret modbevis.
2. Billedmaterialets relevans: De fremlagte billeder understøtter ejerskab og identificerer klart halskæden. At afvise billeder som dokumentation på baggrund af, at de ikke viser smykket, er en urimelig begrænsning, der ikke er hjemlet i lovgivningen eller praksis.
3. Objektivt grundlag: Når metadata og øvrige forhold ved billederne sandsynliggør, at smykket er i Forsikringstagers besiddelse, bør dette danne grundlag for en rimelig vurdering i stedet for en skønsmæssig afvisning.

Topdanmarks manglende differentiering i opgørelsen af aquamarin-halskæderne samt den uretmæssige afvisning af fremlagt dokumentation bør føre til en skærpet vurdering fra Ankenævnets side.

Vi fastholder, at selskabet bør foretage en ny og objektiv vurdering baseret på de fremlagte beviser og smykkernes individuelle karakteristika. Herudover skal det oplyses, at selskabet modtog og hjemtog flere certifikater og kvitteringer ved deres besøg på matriklen, som fortsat ikke er fremlagt sagen – dette er dybt uprofessionelt og overskrider god skik bestemmelserne."

Selskabet har i brev af 4/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Henset til den mangelfulde dokumentation for det høje krav for aquamarin halskæde med vedhæng (punkt 11), er der som tidligere oplyst tale om en skønnet erstatning og henvisningen er således blot en henvisning til, at det er muligt at købe en guldhalskæde med aquamarin sten for den skønnede erstatning. Vi bemærker i øvrigt, at henvisningen tillige indeholder en pris for en ægte sten.

Derudover er vi ikke klar over, hvad de af klagers repræsentant medsendte billeder skal vise, da halskæden ikke ligner den halskæde, der tidligere er indsendt billede af fra forretningsindehaverens private lejlighed, jf. klagers bilag A side 5-7.

I betragtning af at der er tale om et højt krav, hvor den eneste dokumentation er et billede fra forretningsindehaverens private lejlighed og der samtidig foreligger divergerende oplysninger om købstidspunktet og købsprisen/brugtprisen, men ingen form for dokumentation for klagers køb af halskæden, hverken købskvittering, bankoverførsel eller kvittering for tidsnære kontanthævninger, finder vi derfor ikke, at klager har sandsynliggjort størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. Vi bemærker i samme forbindelse, at billeder i sig selv dokumenterer ægthed og værdi.

På det foreliggende usikre grundlag om værdien af halskæden finder vi således, at den opgjorte erstatning er i overensstemmelse med vilkår og praksis på området.

Som tidligere oplyst, er vi fortsat indstillet på at foretage en revurdering, såfremt klager indsender en eventuel genpart af købskvitteringen samt anden behørig dokumentation, der kan understøtte det høje krav."

Klagerens repræsentant har i brev af 4/2 2025 bl.a. anført:

"Billeddokumentation og selskabets objektivitetspligt

De fremlagte billeder identificerer entydigt halskæden og stenen, og det er samme smykke, der er forevist gennem hele sagen. At selskabet nu sætter spørgsmålstegn ved autenticiteten, trods gentagne dokumentationer, understøtter en uholdbar praksis. Det er bemærkelsesværdigt, at selskabet først anerkender dokumentationen, men sidenhen vælger at negligere den, så snart yderligere oplysninger styrker klagers sag. Dette vidner om en manglende objektiv vurdering, hvilket strider imod de forpligtelser, selskabet er underlagt i henhold til God Skik-bekendtgørelsen ... Derudover gøres der opmærksom på, at taksator ved besigtigelsen hjemtog et antal dokumenter og beviser, som selskabet sidenhen har undladt at fremlægge i sagen. Dette indebærer, at selskabet er i besiddelse af beviser, som de ikke anvender, hvilket er i strid med principperne om redelig og fair sagsbehandling ..."

Selskabet har i brev af 24/2 2025 bl.a. anført:

"... Samtidig er vi fortsat ikke klar over, hvad de af klagers repræsentants medsendte billeder skal vise, da halskæden ikke ligner den halskæde, der tidligere er indsendt billede af fra forretningsindehaverens private lejlighed og som klager har gjort krav for, jf. klagers bilag A side 5-7. Vi indsætter her billederne til sammenligning:

...

Som det ses af de 2 første billeder, er der tale om en oval sten med en tynd guld-/forgylt omkransning, mens der på billede 3 og 4 ses et rundt sølv lignende vedhæng med en sort sten.

Endelig stiller vi os ligeledes undrende over repræsentantens anbringende om, at selskabet skulle have modtaget dokumentation, der ikke er lagt til grund for erstatningsopgørelsen for de omtvistede smykker under punkt 11 (halskæde med aquamarin), 13 (dobbeltradede perlekæde) og 18 (smaragdring). Vi har modtaget den nævnte dokumentation i vores redegørelse af 4. november 2024, jf. klagers bilag A side 5-9 samt kvittering for køb på auktion, hvilket vi som tidligere beskrevet har lagt til grund for den opgjorte erstatning. Vi indsætter kopi af kvitteringen for køb på auktion, der også fremgår af tidligere vedlagte bilag 3 side 6:

...

Som det ses af fakturaen fra auktionshuset, er ringen svarende til punkt 18 købt for 13.750 kr., hvilket svarer til den opgjorte erstatning. Vi bemærker ligeledes den store divergens i det fremsatte krav på 65.000 kr. for ringen og den faktiske anskaffelsespris.

Vi kan således ikke genkende, at vi ikke skulle have lagt den indsendte dokumentation til grund for den opgjorte erstatning for de omtvistede smykker under punkt 11, 13 og 18 som vi har redegjort nærmere for i vores svar af 4. november 2024. Vi er som tidligere oplyst i sagen, indstillet på at foretage en revurdering, hvis klager kan dokumentere købet og ejerskabet nærmere.

Med henvisning til klagers repræsentants anbringende om, hvordan en skønnet erstatning fastsættes, kan vi oplyse, at det afhænger af den indsendte dokumentation, hvilket vi mener er i overensstemmelse med forsikringsaftalen samt praksis på området."

Klagerens repræsentant har i brev af 7/3 2025 bl.a. anført:

"Billeddokumentation og certifikater som bevismateriale

Selskabet anfører, at der skulle være uoverensstemmelser mellem de fremlagte billeder og de tidligere indsendte dokumenter. Dette er dog en fejlslutning. Formålet med de fremlagte billeder er at dokumentere og sandsynliggøre, at klager har været i besiddelse af de pågældende smykker, herunder de to aquamariner — en stor på ca. 26,4 karat og en mindre på ca. 3 karat. At stenens farve fremstår mørk på enkelte billeder skyldes klart baggrunden og belysningen, hvilket ikke kan gøres gældende som bevis for, at der skulle være tale om forskellige smykker.

Desuden har selskabet fortsat undladt at fremlægge de certifikater, som deres efterforsker hjemtog ved et uanmeldt besøg på klagers matrikel. Dette er ikke alene et brud på god skikbestemmelserne,

jf. § 3 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsselskaber, men kan også have karakter af bevisfortielse, hvilket potentielt kan være strafbart jf. Straffelovens § 155 om uberettiget tilbageholdelse af dokumenter. Det er således en alvorlig procesrisiko, som selskabet påtager sig ved at undlade at fremlægge disse dokumenter.

Selskabets hjemtagelse af dokumentation – etisk og juridisk problematik

Selskabets uanmeldte møde på klagers adresse og efterfølgende hjemtagelse af certifikater og kvitteringer uden klagers samtykke er et klart brud på både god skik-reglerne og klagers retssikkerhed. Et sådant indgreb er langt over de etiske grænser for forsikringsselskaber og kan desuden udgøre en krænkelse af klagers ejendomsret og privatliv, jf. artikel 8 i Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

I tilfælde af, at selskabet fortsat undlader at fremlægge de hjemtagne dokumenter, vil vi være nødsaget til at overveje en politianmeldelse med henvisning til dokumentfalsk, jf. Straffelovens §

Ankenævnet for Forsikring

11.

102338

171, samt bevisfortielse. Det er vigtigt at understrege, at selskabets undladelse af at kommentere på denne del af sagen blot styrker formodningen om, at dokumenterne taler til klagers fordel ..."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af certifikat af 5/12 2018 fra guldsmed fremgår bl.a.:

"Art: Diamanter
Antal: 44 stk.
Carat vægt: 0,44 ct.

Analyse af vigtige ædelsten:

Art: 44 diamanter
Slibning/form: Rund brillant

...

Klarhed: VS
Farve: Wesselton

...

Ædelt metal:
Farve: Gul

...

Vægt: 16,0 g.

Bemærkninger:

1 aquamarin
Farve: lys blå
Slib: oval brillant
Mål: 24,5 x 19,60 x 10,87 mm
Vægt: 28,18 ct.

...

Anslået forsikringsværdi: D.KR. 98.000,-
(*genanskaffelsesværdi*)"

Af selskabets brev af 23/4 2024 fremgår bl.a.:

"Id7: Perlekæde, 11.800 kr.

Der foreligger ingen dokumentation og derfor har vi skønnet en erstatning på 1.000 kr.

...

Id11: Aquamarin i guldkæde, krav 98.000 kr.

Alder

På kravet har du oplyst at den er købt for 3 år siden. På mødet ændrer du det til, at den er købt i 2018 og det viser en divergens i dine oplysninger.

Certifikat

Certifikat og kvittering havde ligget i den stjålne taske (id1) men var faldet ud uden tyven havde opdaget det. Du havde fundet det på gulvet.

Certifikatet ses udfærdiget af [guldsmed] den 5.12.2018 med en anslået værdi på 98.000 kr.

Brugt smykke

Smykket havde du købt brugt hos [smykkebutik] for 40-45.000 kr.

Da du købte smykket, vidste du ikke om det var et nyt eller et brugt smykke.

Den forklaring undrer os, herset til at du betaler 40-45.000 kr. for et smykke.

Købsdokumentation

Du har ikke sendt os nogen former for dokumentation, herunder, hverken købskvittering, betalingen herfor mv.

Vi forstår ikke, at du ikke kan fremsende hverken købskvitteringen – eller en kopi - fra [smykkebutik] regnskaber samt din betaling, som burde kunne hentes via din bank.

Foto af smykket på en buste

Fotoet havde du fået tilsendt til din telefon fra [smykkebutik].

Vi har talt med [smykkebutik]. Han kunne ikke præcist huske, hvornår det blev solgt til dig, men bekræftede, at have sendt fotoet til dig - som er optaget i 2021. Han oplyste, at på det tidspunkt havde han endnu ikke solgt dig smykket.

Han er foreholdt, at du har oplyst, at du købte det hos han i 2018.

Han mente, at du have betalt ca. 30.000 kr. for det og han var sikker på at du havde fået en kvittering med. Du har oplyst 40-45.000 kr. til os.

Ovenstående viser stor divergens i jeres forklaringer og oplysninger.

På det grundlag kan vi ikke imødekomme dit krav, herunder tillægge det fremsendte certifikat nogen betydning, da det må forventes, at du kan dokumentere det høje krav med behørig købsdokumentation der også viser ejerskabet.

Vi har derfor skønnet en erstatning på 3.000kr. ud fra følgende betragtning for noget lignende [link]

...

Id13: Perlekæde, 42.500 kr.

Køb og dokumentation

Der er ikke modtaget nogen dokumentation.

Du har oplyst, at den er købt på [auktionsside] og at du betalte 37.500 kr. for den. Dokumentation er stjålet sammen med tasken og du har ingen foto. Du havde kontaktet [auktionsside] i december 2023 for at få fat i dokumentation, men de havde oplyst til dig, at der ikke var noget at gøre og at tidligere handler ikke kan opspores.

Vi har talt med Auktionshuset

De oplyste, at du via dit kundenummer eller dit navn, kan få oplysningerne om dine tidligere handler, hvorfor vi står uforstående overfor dine oplysninger.

Det er du foreholdt og du blev bedt om at kontakte dem.

Efterfølgende vendte du retur og oplyste, at det så lidt sort ud, fordi det ikke var alle dine handler der kunne ses.

Videre oplyste du, at: det lyder måske lidt langt ude, men du havde ikke fortalt os, at årsagen til, at perlekæden ikke fremgår hos firmaet er, at du rettelig havde byttet den med en veninde og det var derfor veninden der havde købt den på [auktionshuset] og ikke dig.

Veninden havde så fået ting af dig som ikke vedkom sagen.

Du blev spurgt om du så kunne fremskaffe dokumentationen for købet via veninden, hvilket du ikke ville forsøge, da du ikke taler med hende mere.

På det grundlag afvises kravet og behandles ikke yderligere.

...

Id18: Smaragd ring, 65.000 kr.

Dokumentation

Du har ingen dokumentation og du har oplyst, at du har fået den vurderet, uden, at du kan dokumentere det.

Dokumentationen lå i den taske der blev stjålet.

Købet

Du havde betalt ca. 40.000 kr. ved købet hos [auktionsside], for ca. 5 år siden. På kravet har du oplyst 9 år.

Det viser en divergens i dine oplysninger

Efterfølgende oplyste du, at du havde talt med [auktionsside] og at du har fået tilsendt en faktura, der viser købet af en ring, dog med meget større diamanter og i bedre kvalitet, end det du oplyser i dit krav til os.

[Auktionsside] havde nu erkendt overfor dig, at de havde foretaget en forkert vurdering. Ud fra hvilken dokumentation de nu har kunnet erkende det, ved vi ikke.

Du blev bedt om at sende os købskvitteringen og det ville du gøre, men vi skulle være opmærksom på, at købsprisen 11.000 kr., er meget lavere end den vurdering du har fået på 65.000 kr.

...

Vi har svært ved at se sammenhængen mellem den fremsendte kvittering og den ring som du har oplyst stjålet og vi har også svært ved, at forstå at [auktionsside] laver en så stor vurderingsfejl samt at de efter så lang tid har mulighed for at erkende det uden behørig dokumentation.

På trods heraf, har vi valgt at anerkende at du har mistet en ring og har skønnet en erstatning på 5.000 kr."

Nævnet har fået forelagt fotografier af smykker og kvittering af 16/6 2021 fra auktionshus på smaragdring.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte indbrud, hvor der blev stjålet bl.a. smykker. Selskabet opgjorde erstatningsopgørelsen skønsmæssigt til 42.149 kr. og udbetalte den 26/7 2024 yderligere 19.121 kr. Klageren ønsker højere erstatning for ID11, ID13 og ID18.

ID11 – Aquamarin halskæde med vedhæng

Klageren kræver 98.000 kr. eller i anden række 40-45.000 kr. Selskabet har opgjort erstatningen til skønsmæssigt 3.000 kr. med henvisning til, at der består en betydelig usikkerhed om smykkets værdi, og at det er muligt at købe en guldhalskæde med aquamarin vedhæng for det opgjorte beløb.

Klageren har anført, at hun har dokumenteret sit krav med en vurdering på 98.000 og i kraft af kontakten med guldsmeden. Klageren har anført, at certifikatet blev udstedt i forbindelse med købet. Klageren har anført, at det er urimeligt og administrativt byrdefuldt, at selskabet ikke bistår med at fremskaffe genparten af kvitteringen. Klageren har anført, at det kun er muligt at købe en syntetisk sten for selskabets erstatning. Klageren har fremlagt et fotografi af klageren med en halskæde og har anført, der er tale om den anmeldte halskæde. Det skyldes baggrunden eller belysningen, at stenens farve fremstår mørk.

Selskabet har anført, at klageren har oplyst at have købt halskæden for 40-45.000 kr. i en smykkebutik i 2018. Klagerens dokumentation er et fotografi taget i smykkebutikken i 2021 og et certifikat fra en guldsmed fra 2018. Klageren har ikke fremlagt betalingsdokumentation i form af købskvittering, bankudskrift eller tidsnære kontanthævninger for et højt beløb. Selskabet har anført, at fotografiet taget i smykkebutikken i 2021 ikke stemmer overens med, at klageren har købt halskæden i 2018. Selskabet har anført, at smykkebutikken har oplyst, at klageren købte smykket for 30.000 kr., at klageren fik en kvittering, og at smykkebutikken bør have en genpart af købskvitteringen. Selskabet har anført, at klageren har købt smykket brugt, og at vurderings-

Ankenævnet for Forsikring

15.

102338

prisen på 98.000 kr. er for fremstilling af en ny tilsvarende halskæde. Selskabet har anført, at selskabet er indstillet på at foretage en revurdering, hvis klageren indsender genpart af købskvitteringen eller anden behørig dokumentation, der kan understøtte det høje krav. Selskabet har anført, at fotografiet af klageren med en halskæde ikke viser det anmeldte smykke, men et rundt sølv lignende vedhæng med en sort sten.

På fotografi fra smykkebutikken ses en guldkæde med et vedhæng med blå sten i guldindfatning. På fotografiet af klageren med halskæde anes en kæde og vedhæng med en sort sten eller skygge.

ID13 – Perlekæde

Klageren kræver 37.500 kr. Selskabet har opgjort erstatningen til skønsmæssigt 1.000 kr. med henvisning til manglende dokumentation for værdi, ægthed, størrelse, længde, perletype og stand. Klageren har anført, at vurderingen på 37.500 kr. er baseret på troværdige kilder. Selskabet har anført, at klageren ikke har nogen dokumentation for det høje krav i form af kvittering, certifikat, bankudskrift, eller fotografi af halskæden. Selskabet har anført, at halskæden ifølge klageren er købt på auktion af en veninde, og at klageren ikke ville fremskaffe købsdokumentation via veninden, idet de ikke taler sammen længere.

ID18 - Smaragdring

Klageren kræver 65.000 kr. eller som minimum halvdelen heraf. Selskabet har opgjort erstatningen til 13.750 kr. i overensstemmelse med beløbet på fremlagt kvittering fra auktionshandel i 2021. Klageren har anført, at vurderingscertifikatet gik tabt sammen med en stjålet taske, men at der findes kvitteringer fra auktionshuset, som bør danne grundlag for erstatningen.

Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at hun har fået ringen vurderet til 65.000 kr., og at dokumentation blev stjålet sammen med en taske. Selskabet har anført, at ringen ifølge klageren er købt på auktion for 40.000 kr., men at kvitteringen fra auktionen viser auktionspris på 13.750 kr. Selskabet har anført, at klageren har oplyst divergerende oplysninger om købspris og

Ankenævnet for Forsikring

16.

102338

vurdering af ringen, og at selskabet med auktionsprisen har opgjort erstatningen svarende til genanskaffelse af et tilsvarende brugt smykke på auktion. Selskabet har anført, at klagerens eneste dokumentation for det høje krav er et fotografi af en ring.

Det fremgår af faktura fra auktionshuset, at klageren har købt en "smaragd- og diamantring af 14 kt. guld prydet med smaragd på ca. 1,70 ct. Omkranset af talrige diamanter på i alt ca. 1,80 ct." for 13.750 kr. På fotografi af en hånd ses en ring.

Øvrigt

Klageren har herudover anført, at "taksator ved besigtigelsen hjemtog et antal dokumenter og beviser, som selskabet sidenhen har undladt at fremlægge i sagen. Dette indebærer, at selskabet er i besiddelse af beviser, som de ikke anvender, hvilket er i strid med principperne om retlig og fair sagsbehandling" og "I tilfælde af, at selskabet fortsat undlader at fremlægge de hjemtagne dokumenter, vil vi være nødsaget til at overveje en politianmeldelse med henvisning til dokumentfalsk, jf. Straffelovens § 171, samt bevisfortielse".

Selskabet har hertil anført, at "endelig stiller vi os ligeledes undrende over repræsentantens anbringende om, at selskabet skulle have modtaget dokumentation, der ikke er lagt til grund for erstatningsopgørelsen for de omtvistede smykker under punkt 11 (halskæde med aquamarin), 13 (dobbeltradede perlekæde) og 18 (smaragdring). Vi har modtaget den nævnte dokumentation i vores redegørelse af 4. november 2024, jf. klagers bilag A side 5-9 samt kvittering for køb på auktion, hvilket vi som tidligere beskrevet har lagt til grund for den opgjorte erstatning".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt.

For så vidt angår ID13 og ID18 finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets skøn.

Ankenævnet for Forsikring

17.

102338

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at erstatningsbeløbet for ID 18 svarer til beløbet på fakturaen fra auktionshuset, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at ringen sidenhen er vurderet til en højere værdi.

Nævnet har for ID13 lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt foto eller kvittering for smykket, hvorfor det er behæftet med ganske betydelig usikkerhed af fastsætte smykkets værdi. Nævnet har henset til, at klageren er nærmest til at bære risikoen for, hun ikke kan få dokumentation for auktionskøbsprisen fra sin tidligere veninde.

For så vidt angår ID 11 finder nævnet, at selskabets skøn er for lavt. Nævnet finder, at erstatningen skal fastsættes til skønsmæssigt 30.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at smykkebutikken – uanset usikkerhed om salgstidspunktet – har bekræftet over for selskabet at have solgt halskæden til klageren, og at smykkebutikken mener, at salgsprisen var ca. 30.000 kr. Nævnet bemærker, at selskabet med fordel kunne have efterspurgt kvitteringen, da man talte med sælgeren.

Nævnet har videre lagt vægt på, at vurderingsprisen på 98.000 kr. må formodes at gælde for en ny, tilsvarende halskæde og ikke for et tilsvarende brugt smykke.

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 :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal udbetale yderligere erstatning på 27.000 kr. til klageren. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

102338

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck