

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. marts 2025 blev i sag nr. 102443:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 16/10 2024 har klagerens advokat bl.a. anført:

"På vegne af forsikringstager [klageren] indbringes hermed Købstædernes Forsikringsselskabs afgørelse af 3. maj 2024. (afgørelsen er vedhæftet)

Afgørelsen blev første gang påklaget til direkte til forsikringsselskabet den 22. maj 2024 (klage vedhæftet).

De samme anbringender fremsættes overfor forsikringsankenævnet, hvorfor der i sin helhed henvises til den oprindelige klage.

Den 18. juni 2024 fremsendte forsikringsselskabet et svar hvor afgørelsen blev fastholdt. (svar vedhæftet).

Den 6. september 2024 fremsendes supplerende dokumentation for kontanthævninger som resulterer i, at forsikringsselskabet den 16. september 2024 ender med at udbetale den maksimale erstatning for bortkomne kontanter på 24.699 kr.

Resten af afgørelsen er uændret, hvorfor den hermed indbringes for Forsikringsankenævnet.

Kopi af min klients fotodokumentation for certifikater og værdiansættelser for de stjålne smykker vedhæftes, samt fotos af smykker og ur båret af mine klienter vedhæftes til sandsynliggørelse af kravet.

Den oprindelige skadesanmeldelse fastholdes og det gøres gældende at Købstædernes Forsikring skal tilpligtes at udbetale det lidte tab til forsikringstager.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102443

Det bemærkes at alt fotodokumentation er fremsendt til forsikringsselskabet, ligesom forsikringsselskabet har fået fuldmagt til at gå i dialog med politiet, som blandt andet fjernede smykkeæsker fra stedet for at sikre sig DNA-bevis for tyveriet.

Det bestrides at forsikringstager på nogen måde har forsøgt at fremkomme med falske krav eller opdigtede forklaringer som forsikringsselskabet indirekte lægger til grund i sin afgørelse.

Det gøres omvendt gældende, at det er forsikringsselskabets undersøgelser som ikke har været tilstrækkelig gode, idet det forholder sig som forklaret af forsikringstager omkring det bortkomne smykker mv."

Selskabet har den 11/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har haft et indbrud den 31.01.2024 i sin private bolig, hvor en eller flere gerningsmænd har stjålet en række genstande herunder også nogle smykker. Indgangen til hjemmet er sket ved voldeligt opbrud af hoveddøren og dette forhold bestrides ikke. Der er med andre ord tale om en sag, som udelukkende handler om erstatningsopgørelsen for visse genstande.

De genstande hvor der er uenighed er opstillet her:

Ad 1 – Rolex Yacht Master II

Uret tilegnes klager efter en privat byttehandel for ca. 7 år siden og det er oplyst af klager, at uret i dag repræsenterer en værdi af 115.000 kr. Den eneste dokumentation vi har modtaget for uret til 115.000 kr. er 2 billeder hvor klager har et ur på armen.

Der er altså ikke indsendt nogen form for dokumentation af ejerskabet af det pågældende ur og der er ingen faktura, overførsel, korrespondance med sælger, dokumentation af ægthed, certifikat, æske eller andet. Det er oplyst at certifikat og æske blev stjålet i forbindelse med indbruddet.

Da det er kravstiller, der skal dokumentere sit tab og der grundet værdien af uret gælder et forhøjet dokumentationskrav, finder vi ikke med den nuværende dokumentation, at vi kan tilbyde andet end et skøn. Derfor har vi også kun tilbudt 5.000 kr. som erstatning, som i øvrigt passer overens med gældende praksis jf. Ankenævnskendelse 98.937.

Ad 4 – Armbånd i hvidguld 18 K

Klager har ønsket genlevering og dette har vi allerede erstattet.

Ad 5 – Diamantring i hvidguld 18 K

Klager har forklaret, at ringen var en gave fra hans [familie] til klagers hustru, og at ringen er indkøbt i [land], via [udenlandsk by] i 2023. Klager har angivet et krav på 38.000 kr. Henset til ringens værdi, samt at ringen er indkøbt under et år før skadedatoen, og at der ikke findes en kvittering eller fotos af den omhandlende ring, finder vi ikke dokumentationskravet tilstrækkelig opfyldt, hvorfor vi afviser kravet for ringen. Der er indsendt et certifikat til sagen, men det fremgår ikke af certifikatet hvem der evt. ejer ringen eller anden relevant information ift. ejerskab.

Ad 6 – Halskæde med vedhæng

Klager har fremsendt en kvittering fra [guldsmed], samt et foto af to kæder med sten i en smykkeæske. Klager har oplyst, at smykket er købt hos den pågældende guldsmed, og at der er betalt

med kontanter. Klager har ved telefonisk gennemgang fastholdt, at kæden på billedet svarer til kæden på den vedhæftede faktura. Klager har angivet sit krav til 9.700 kr.

Vi har besøgt den ovennævnte guldsmed, som oplyser, at kvitteringen beskriver en halskæde med et 'custom made' vedhæng, udført i 18 karat guld. Ved 'custom made' forstås et unikt smykke, designet af guldsmeden efter kundens specifikke ønsker, og som ikke kan fås identisk andet sted. På kvitteringen findes der dog ikke oplysninger om vægten eller længden på hverken kæde eller vedhæng. Guldsmeden forklarer, at ved køb af et 'custom made' vedhæng betaler man for selve udførelsen og designet, udover selve guldprisen.

Guldsmeden er dog ikke i stand til at oplyse mængden af guld til det aktuelle vedhæng. Omkring kæden på det vedhæftede foto, forklarer guldsmeden, at dette viser en standardvare, som kan købes hos langt de fleste guldsmede. Det er altså en standard kæde med to zirkonvedhæng i prinsessefatning, og således ikke et 'custom made' smykke. Supplerende oplyser guldsmeden, at hvis han sælger smykker med sten, ville det fremgå af fakturaen, hvilket ikke er tilfældet på den omhandlende faktura. Guldsmeden oplyser, at han ikke har solgt smykket på billedet, bl.a. med forklaringen om, at han ikke kan genkende smykket som en vare han selv sælger, og at han aldrig har solgt smykker i helt røde æsker, som fremgår af billedet.

Guldsmeden foreviste sine egne æsker, som var i en svag rosa farve!!

...

Henset til, at den indsendte dokumentation er i form af foto og en håndskrevet kvittering, som ikke svarer overens, samt at det ud fra de sparsomme detaljer på den håndskrevne kvittering ikke er muligt at definere smykket, finder vi ikke at dokumentationskravet er tilstrækkeligt opfyldt, hvorfor vi afviser kravet for halskæden.

Ad 7 - Diamantring

Klager har fremsendt en kvittering fra [guldsmed], og har oplyst, at smykket er betalt kontant. Der findes dog ikke fotos eller certifikat for smykket. Klager har angivet kravet til 13.000 kr. Guldsmeden oplyser om dette smykke, at da der ifølge kvitteringen er tale om en diamantring, så der burde medfølge et certifikat med oplysninger om stenen.

Der er ikke oplysninger om vægten på ringen, størrelsen, massiv/hul, samt vægten/størrelsen på diamanten eller kvaliteten/klarhed/slibning heraf.

Guldsmeden oplyste, at han ikke anfører dette på sine håndskrevne kvitteringer, da han ikke mener, at det er relevant for kunden. Han udtalte, at kunden jo kan se på certifikatet, hvad man køber, og at oplysningerne på kvitteringen i øvrigt er irrelevante.

Henset til, at der ikke findes certifikat for diamanterne og at der ikke findes billeder af smykket, samt at de sparsomme detaljer på den håndskrevne kvittering ikke kan definere, hvilken ring og diamanter, der skulle være tale om, kan vi ikke anerkende kravet.

Supplerende til de to kvitteringer fra [guldsmed] bemærker vi, at disse er yderst sparsomme med oplysninger omkring det handlede, ligesom der ikke findes oplysninger omkring moms eller betalingsmetode.

Bilagene er håndskrevne med løbenumre, men uden angivelse af, hvem der eksempelvis har foretaget købet.

Klager har desuden udtalt, at han kender guldsmeden personligt.

Det er i øvrigt samme guldsmed som har foretaget vurdering af de øvrige smykker i sagen på foranledning af klager.

Intro til 8, 9 og 10

De næste 3 genstande er smykker indkøbt i [land] – pkt. 8, 9 og 10 i opgørelsen, dokumenteret med fotos, samt kvitteringer fra [udenlandsk] guldsmed, hvorfra smykkerne skulle være indkøbt.

Klager har oplyst, at de originale håndskrevne kvitteringer for smykkerne befandt sig i smykkeæskerne, hvorfor kvitteringerne var mistet i forbindelse med indbruddet.

Det bemærkes, at klager i forbindelse med anmeldelsen har indsendt en række fotos, som viser en del tomme smykkeæsker liggende på sengen efter indbruddet, hvor tyven har tømt æskerne for smykker, men ikke medtaget æskerne.

For de [udenlandske] smykker, har tyven dog angiveligt medtaget æskerne som de eneste.

Af de tilbageværende æsker ses mærker på smykker, som ikke er angivet som krav på den fremsendte opgørelse. Guldsmeden i [land] er ifølge klagers oplysninger en familiær relation (klagers hustru [familie]), og det er oplyst, at denne guldsmed har solgt smykkerne til klager, og til klagers hustru nu afdøde [familie].

Klager har oplyst, at guldsmeden har købt smykkerne i [udenlandsk by], og hjemtaget dem til [land].

Klager har oplyst, at alle smykker er købt kontant, med valuta medbragt fra Danmark, idet den finansielle situation i [land] gør det svært at benytte kreditkort samt foretage kontanthævninger i [land],

Grundet den familiære relation, kontaktede klager efter indbruddet den nævnte guldsmed i [land], som havde gemt kopier af de omhandlende kvitteringer for købene foretaget af klager og klagers hustru afdøde [familie] i hhv. 2018 og 2020.

Guldsmeden har indscannet kvitteringerne, og fremsendt dem til klager, hvorefter klager har vedhæftet dem til skadeopgørelsen.

Vi har, henset til kravets størrelse, fået foretaget en undersøgelse af kvitteringerne, samt en undersøgelse af den omtalte [guldsmed 2], i [by, land]. Af den udarbejdede rapport fremgår det, at eksterne konsulenter har besøgt guldsmedens forretning, som beskrives som en mindre marskandiserbutik, som primært sælger brugte, antikke smykker, sølv, religiøse ringe og artefakter.

Guldsmeden blev foreholdt årsagen til besøget, og virkede forberedt på at blive kontaktet angående kvitteringerne. Guldsmeden kunne ikke bekræfte den familiære relation til klagers hustru, og forklarer, at hun blot er en kunde, og uddyber ifølge rapporten: 'No, No I am ... she is only a client'.

Forespurgt om forevisning af genpartskvitteringer for de tre omhandlende kvitteringer (nummeret 579, 580 og 600) så ligger kvitteringsblokken fremme på disken, og guldsmeden kan straks vise de tre gennemslagsbilag på carbonpapir. Det bemærkes, at de tre kvitteringer er dateret for hhv. 4 og 6 år siden, med to stk. fra 2018, og én fra 2020, og at guldsmeden fortsat har den samme kvitteringsblok liggende fremme i brug. Guldsmeden blev forespurgt at vise andre kvitteringer fra samme blok, men dette ønskede guldsmeden ikke, grundet hensynet til de øvrige kunders diskretion.

Den udsendte konsulent formåede dog at bladre i blokken, og kunne konstatere, at bilagene imellem kvittering nummer 580 og 600 var blanke, hvilket indikerer, at der i perioden fra 2018 til 2020 ikke var foretaget handler med kvitteringer i den pågældende butik, eller at der med vilje er efterladt blanke kvitteringer i blokken.

Yderligere forklarer guldsmeden, at han ikke har indkøbt smykker via [udenlandsk by]. Han forklarer, at alle hans smykker er købt lokalt i [land]. De håndskrevne kvitteringer lever ikke op til lokal skattelovgivning i [land], idet de ikke er korrekt stemplet med butikkens registreringsnummer, VAT-nummer, skattestempel eller butiksstempel.

Guldsmeden hævdede, at det var svært at finde den slags stempler, men jf. rapporten, så burde det ikke have været svært at fremskaffe den slags stempler i 2018, hvor de to af kvitteringerne er daterede. Guldsmeden kunne ikke forklare nærmere, hvorfor hans kvitteringer ikke efterlever lokal lovgivning for området.

Ad 8 – Guldkæde med 50 Pesos

Klager har fremsendt en kvittering (nr. 579) fra [guldsmed 2], samt nogle fotos, hvor man ser klagers hustru bære smykket i [land], samt et nærbillede af smykket beliggende på en sort bordplade. Klager har angivet kravet til 35.000 kr. Undersøgelse af kvitteringen har vist en række uregelmæssigheder. Udover de manglende registreringsoplysninger og stempler, så bemærkes det, at denne type af guldmønter hjemtages som færdige, forarbejdede mønter, og bliver ikke fremstillet hos lokale guldsmede. Prisen fastsættes som en færdiglavet mønt. Til trods herfor, er der anført en arbejds løn pr. gram guld på kvitteringen, hvilket virker utroværdigt.

Ad 9 – Guldbarre 100 gram med kæde

Klager har fremsendt en kvittering (nr. 600) fra [guldsmed 2], samt nogle fotos, hvor man ser klagers hustru bære smykket i [land]. Klager har angivet kravet til 85.000 kr.

Ad 10 - Halskædesæt

Klager har fremsendt en kvittering (nr. 580) fra [guldsmed 2], samt et foto af et foto på en mobiltelefon, hvor man ser smykkesættet ligge udstillet. Klager har forklaret, at årsagen til fotoet, optaget af et billede på en mobiltelefon skyldtes, at klager er i besiddelse af sin hustrus afdøde [families] mobiltelefon, og at [familiemedlemmet] i sin tid havde optaget billedet.

Der findes ingen fotos af klagers hustru, som bærer disse smykker. Klager har angivet kravet til 10.000 kr.

Udover de manglende registreringsoplysninger og stempler, så bemærkes det, at guldsmeden har anført den samlede vægt af smykkerne, og ganget op med guldprisen. Guldsmeden har altså

Ankenævnet for Forsikring

6.

102443

medvejet zirkonerne, og medregnet dem til den aktuelle guldpris, hvilket ikke er en korrekt fremgangsmåde da zirkoner og guld ikke har samme pris pr. gram.

På baggrund af rapporten fra samarbejdspartnerne (bilag A) må vi konkludere, at vi ikke kan fæstne lid til de fremsendte kvitteringer, idet de dels ikke overholder den gældende lovgivning i [udland], samt at der fremgår en række uregelmæssigheder på kvitteringerne.

Vi finder det ikke tilstrækkeligt sandsynliggjort, at butikken har solgt de omhandlende smykker og at bilagene skulle være udfærdiget i forbindelse med handlen.

Guldsmeden kunne ikke fremvise andre, udfyldte kvitteringer på blokken, og kunne ikke fremvise identiske smykker i samme prisleje. Guldsmeden kunne heller ikke bekræfte at have købt smykker i [udenlandsk by], som oplyst af klager. Ejeren af butikken blev foreholdt uoverensstemmelserne, men kunne ikke redegøre nærmere herfor.

På baggrund af ovennævnte kan vi ikke anerkende den fremsendte dokumentation for pkt. 8, 9 og 10 i opgørelsen og afviser derfor denne del af kravet.

Afsluttende bemærkning

Der er indsendt et krav på i alt ca. 368.000 kr. og ift. at dokumentere 'ejerskab' er der ikke indsendt et eneste dokument, der faktisk fastslår 'ejerskabet'. Der er altså ikke indsendt et helt almindeligt kontoudtog med en betaling, en overførsel eller anden betaling af de omtalte genstande, som kunne fastslå hvem der havde købt og betalt for genstandene. Den erstatning klager har modtaget i sagen er vist her:

		Nyverdi	Erstatning	Dokumentation
Ad 1	Rolex Yacht II	115.000	5.000	Billeder
Ad 2	Emporio Armani taske - designertaske	4.900	3.920	Billeder
Ad 3	Alexander McQueen solbriller	2.750	2.750	Nej
Ad 4	Hvidguld armbånd Baguette Bracelet Diamant 18k	20.000	10.000	Kopi af certifikat
Ad 5	Diamant ring - hvidguld	38.000	0	Kopi af certifikat
Ad 6	Halskæde m. 2 zirkoner	9.700	0	Original kvittering inkl. billede
Ad 7	Diamantring	13.000	0	Kvittering - ingen foto eller certifikat
Ad 8	50 Pesos ounce med kæde 108 gram 22 K	35.000	0	Kopi af håndskrevet kvittering
Ad 9	Guldbar med kæde 238 gram	85.000	0	Kopi af håndskrevet kvittering
Ad 10	Halskæde - 18 K	10.000	0	Billede af et billede på en mobil
	Konterter	35.000	24.699	Kvitteringer
	I alt	368.350	46.369	
	Minus selvrisiko(1.244 kr.)		45.125	

Ovenstående er reelt gentagelser fra tidligere fremsendte afvisningsbreve, som løbende er forelagt klager efter den afsluttede skadebehandlingen og derfor er svaret også det samme som tidligere forelagt.

Da der heller ikke til Ankenævnet er fremsendt ny dokumentation eller fremlagt relevante modargumentationer ift. ovenstående, er svaret altså, at vi fastholder vores delvise afvisning, da vi ikke finder at den indsendte dokumentation er tilstrækkelig troværdig."

Klagerens advokat har i brev af 2/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

7.

102443

"Klager fastholder sit krav på erstatning og er chokeret over at han har lidt et tab på over 300.000 kr. i form af tyveri af smykker som hans forsikringsselskab nægter at dække. Klager fastholder at der er fremlagt dokumentation for tabet i form af enten kvitteringer eller certifikater på de smykker som er stjålet. En økonomisk dækning af tabet erstatter ikke det personlige tab som klager har lidt ved dette indbrud og tyveri af meget personlige smykker. Klager kan ikke tage ansvaret for at de smykkehandlere som smykkerne er erhvervet hos, har afgivet mærkværdige svar på forsikringsselskabets spørgsmål og noterer sig særligt den danske forhandler synes at have et generelt problem med at forsvare at han ikke kan huske salget at hans smykker og henviser til at æsker som smykkerne har været opbevaret i ikke tilhører hans butik. Det forholder sig imidlertid således at klagers kone opbevarede smykkerne i vilkårlige æsker og ikke nødvendigvis de æsker som butikken har leveret smykkerne i. Politiet havde, som oplyst overfor forsikringsselskabet også medtaget en række tomme æsker i forbindelse med deres efterforskning for at undersøge disse for fingeraftryk, og forsikringsselskabet er henvist til at indhente disse hvis de er af afgørende betydning for forsikringsdækningen. Det er klager, der som skadelidte har bevisbyrden for at der er stjålet smykker, men det er ikke klager som har ansvaret for at forsikringsselskabet belyser sagen tilstrækkelig når denne har afgivet alle relevante oplysninger til brug herfor.

Klagen fastholdes således på det foreliggende grundlag idet klager ikke har yderligere supplerende materiale at bidrage med, og der appelleres til Ankenævnet at man forholder sig kritisk til forsikringsselskabets skiftende afvisningsbegrundelser og det forhold at klager ikke har nogen interesse i at afgive urigtige oplysninger overfor forsikringsselskabet."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesopgørelse af 3/5 2024 fremgår bl.a.:

Opgørelse									
	ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
Øvrige				4	3/8				21.670,00
	1	Rolex Yacht-Master II, 116681 (Unisex)	Smykker, Ure & Tilbehør - Luksusure	1	6/11		5.000,00		5.000,00
	2	Emporio Armani taske	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	1	3/11		4.900,00	20%	3.920,00
	3	Alexander McQueen solbriller	Briller, Linser & Høreise - Solbriller	1	2/11		2.750,00	0%	2.750,00
	11	USD	Konter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	0/11		10.000,00		10.000,00
Smykker				7	2/11				7.000,00
	4	Hvidguld armbånd m/ diamanter	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/11		7.000,00	0%	7.000,00
	5	Diamant Ring Hvidguld	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	0/11		38.000,00	0%	38.000,00
Det er en gave fra [redacted] til min kone [redacted] Forsikringstager note, 19-02-2024 13:55:00									
	6	Halekæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	2/11		9.700,00	0%	9.700,00
	7	Diamant Ring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	2/11		43.000,00	0%	43.000,00
	8	50 Pesos Aounce med kæde 108 gr-22krt	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	6/11		35.000,00	0%	35.000,00
	9	Guldbar Aounce 100gr. RAMP med kæde 238 gr.	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	2/11		85.000,00	0%	85.000,00
Der er min kone der er på billedet - [redacted] Forsikringstager note, 19-02-2024 13:55:00									
	10	Halekædesæt 18 krt.	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	6/11		40.000,00	0%	40.000,00
Subtotal:									28.670,00 kr.
Selvrisiko:									- 1.244,00 kr.
Manuel reduktion:									0,00 kr.
Samlet erstatningssum:									27.426,00 kr.
"									
"									

Af undersøgelsesrapport af marts og april 2024 fremgår bl.a.:

"Aim of the Investigation

The purpose of the investigation was to verify if the alleged purchase at the shop in question took place and to verify the authenticity of the invoices, based on prices of the items and the legality of produced invoices etc.

Investigation of [guldsmid 2]

Does the Shop exist?

[guldsmid 2], exists on the address as written on the presented invoices:

...

The interview between our local source and the shop owner took around 55 minutes, during which time no customers entered the shop.

1. local source introduced himself, the owner immediately told him about his client ([navn]) that bought a lot of Jewelry and travelled to Denmark.

2. Local source asked the man if he is the owner of [guldsmid 2], and the man confirmed it and introduced himself as ... Upon a request from our local source, the owner permitted the local source to take photos of the shop to prove the existence of the shop.

...

3. The shop is approximately 9 square meters.

4. The shop is not well maintained, it looked like it hasn't been cleaned for a long time

5. The shop is not a high-end jewelry shop.

...

6. The local source asked to see if the shop had gold coins and ounces, and the owner showed him the following (photos below).

Our local source was presented the following:

Used antique jewelry, silver, religious rings, and artifacts (Plates to be mounted on walls), old gold and silver coins and ounces of all types, weights, and time periods, all of which were placed in the same box. All the gold coins were not in proper packaging. They did not look new, they looked like they had been purchased second hand from various clients.

...

7. The local source requested to see a Mexican peso as stated on the invoice. Upon which the owner showed him the peso as depicted on the picture below to the left. Please note that this peso was a secondhand peso. Brand new purchases should come in a proper packing as depicted on the picture below to the right.

8. When questioned about the price, our local source was informed of the following by the owner: Price depends on the nomination value of the coin. Coins can be purchased in values ranging from 5 – 10 – 20 and 50 pesos.

9. Our local source asked the owner about the 50 pesos weight and karat, and again the owner did not give a convincing answer he just said that the price changes every day.

The local source also observed that the owner did not want to give him a straight answer for the selling price of the same peso on March 26, 2024.

...

10. *Fact: The karat of the 50-peso gold coin is 21.6Karat weighing 41.6 gram.*

11. The local source asked to see an ounce of 100 grams. Upon this request the owner presented a secondhand ounce as depicted on the picture to the left above.

12. The owner was asked to price the ounce at today's value (March 25, 2024). The owners answer was: I sell it today for US\$ 6969 the original price and I shall add US\$ 100 more as a profit for me, so the final price for this 100g Ounce is US\$ 7,069.

Ankenævnet for Forsikring

9.

102443

Local source observation and knowledge: The ounce which was shown to him looked like it was bought from a client, it had scratches and it did not look new. Any client who wishes to buy a 24K 100g ounce can go to any of the high-end gold shops and get it for the same price as Jevin Jewelry is selling for, however they will buy a brand new one.

13. Local source observation: The owner has placed a yellow sign in the shop, written in Arabic, informing clients that he sells Flemish (vintaged Jewelry) gold watches, and all kinds of silver.

14. Local Source observation: No diamonds nor gold watches were present in the shop.

15. Only the owner is working at the shop – no employees.

16. Local Source observation: did not see any shop stamp on shop counter.

17. Local Source observed two invoices blocks on the counter.

...

Questioning continues:

18. Local source: Do you know the client [navn]?

Owner: yes, I told you her name when I saw you, she is a client and her first husband used to buy from here, informing local source that he was sick.

19. Local source: [navn] a relative of yours?

Owner: No, No I am ..., she is only a client.

20. Local source: How many employees are in this shop?

Owner: I have no employees I am the only one here in charge.

21. Local source: can you please show me invoice number 00579 and invoice 00580? His answer was very immediate: YES

22. Are they original invoices or carbon copies?

Owner: Carbon copies – please see pictures below.

...

23. Local source: why didn't use Fiscal stamps?

Owner: Where can I find fiscal stamps? They are not available in the market, to which our Local source remarked: during 2018 there was no problem in finding any fiscal stamp i.e. the invoices in question should have been issued with fiscal stamps.

Owner: No comment

24. The local source asked the owner to present the carbon invoices before 00579 and 00580. The owner did not allow it saying that it is for the sake of the privacy of his clients. The owner was not willing to show the local source any other invoices!

25. Local source: Can I see invoice 00600?

Owner presented the invoice carbon copy 00600

RED FLAG: while the owner was showing the local source invoice 00600, our local source managed to flip the block which also contained the carbon copies 00579 and 00580. Please note that between 00580 and 00600 the invoices were blank (i.e., no invoices had been produced since 2018 and 2020). The local source asked the owner to show him more ounces, the owner turned to open the safe during which time our local source managed to take a photo of invoice 00599 as depicted below – the invoice was blank and empty.

...

26. Local source showed the owner carbon invoice 00580 and asked him how come he did not write the gold karat on this invoice, I understand the ounce of 100 grams is 24 karat gold, what about the other two items?

Red Flag: the owner said he might have forgotten to write the gold karat opposite each item.

27. Local source: showing the owner carbon invoice 00579, can I see a Halabi Chain of 45.20 grams?

Ankenævnet for Forsikring

10.

102443

Owner: they are not available at the moment.

28. Local source: showing the owner carbon invoice 00580, can I see an 18karat set with zircon. Weighing around 41 grams.

Owner: you choose from the display (picture of display depicted below).

Red Flag: Local source observation: they were many items on display but neither any of the necklaces on display seemed like real gold.

Local source: can you weigh any necklace with zircon for me?

Owner: if you don't mind I need to go and pray.

Local source: showed him again invoice number 00580 and asked him how does he price zircon with gold and if it's normal to do so knowing that zircon is just a glass?

Red Flag:

Owner, answered that the item in questioned was priced as one entire gold necklace i.e. the Zircon having very low value would have been priced as pure gold.

29. Local source: *Where do you get your gold from, [land]?*

Owner: *No I only buy locally.*

Local source: *you do not buy from [udenlandsk by] or any other place?*

Owner: *No I do not I only buy from [land].*

30. Local Source: How did your client pay?

Owner: I only get paid in cash.

31. Local Source: Do you usually stamp and sign your invoices?

Owner: I usually sign the invoices, but I only stamp them when asked to.

32. Can you show me your stamp and signature? The owner prepared a new invoice from his block – invoice 621 as depicted on the picture below. Please note that our local source did not observe any issued invoices between invoice 600 and 621!!!

...

33. Local source: showing the owner the 3 presented carbon invoices informing the owner that his signature differs on all three of them, the owner agreed stating, that his signature doesn't turn the same every time he signed.

34. Local Source: When were you last in contact with [navn]?

Owner: about two months ago.

Invoice 00579 dated May 04, 2018

Facts and Findings:

Fact: The presented carbon invoice dated May 04, 2018 is a substandard invoice and does not meet the [land] Fiscal Laws requirements.

...

1. Fact: The official 21K gold price/gram on the date of the alleged purchase May 04, 2018 in [land] was US\$ 36.84

2. Fact: The official 22K gold price/gram on the date of the alleged purchase May 04, 2018 in [land] was US\$ 38.60

Ankenævnet for Forsikring

11.

102443

3. Fact: The official weight of the peso coin is 41.6.

Fact: The official Karat of the peso is 21.6 Karat.

Red Flag: on the presented invoice above Box E the peso coin is written as 22 Karat, weighing 41.6 grams Which is wrong as officially this peso is 21.6 karat.

4. *Red Flag:* On the presented invoice Box C, the seller wrote US\$ 43/gram including labor cost.

Red Flag: The Seller priced the gold of 22 Karat and 21 Karat the same price/gram.

Red Flag: A professional jeweler knows very well that the price/gram for 21 karat and 22 karat is never the same.

5. Fact: The Mexican pesos coin is a 21.6 gold karat coin is sold as a coin between 41.6 and 41.67 grams and it is not priced with labor cost.

Red Flag: on the presented invoice above, the seller priced the pesos including laborcost.

Fact: A professional jeweler knows very well that the coins are priced as a coin, he can add his profit but he cannot consider it as labor cost.

6. *Red Flag:* Box G, the seller wrote his calculation as $108.80 \times 43 = 4678$, Please notice that writing such calculation is not usual and unprofessional as the seller forgot to write with (=)

7. *Red Flag:* The seller wrote the total Four times, please see invoice above, Box D, G, H and I.

8. *Red Flag:* The writing style and description of the items on the presented invoice 00579 is written randomly, it is not how a professional jeweler would write an invoice.

Invoice 00580 dated May 04, 2018

Facts and Findings:

Fact: The presented carbon invoice dated May 04, 2018 is a substandard invoice and does not meet the [land] Fiscal Laws requirements.

1. Fact: The official 18 karat gold price/gram on the date of the alleged purchase May 04, 2018 in [land] was US\$ 32.

2. *Red Flag:* the description of the alleged purchase on the presented invoice is a set of 18 karat gold with zircon stone, the set contains necklace, bracelet and earrings. The set weighs 41.60 grams.

3. *Red Flag:* the weight of the set is 41.60 with zircon, which indicates that the jeweler weighed and charged the zircon as gold.

4. *Red Flag:* On the presented invoice 00579 and invoice 00580 both are issued the same date however, the inconsistency in writing the invoice details is doubtful.

Ounce, therefore; the correct price of the alleged purchased ounce should have been US 5,630 and not the 5,590 as presented on the invoice.

5. Fact: Ounces are in 24 karat gold they only differ in weight.

6. *Red Flag:* the other 2 items mentioned on the presented invoice 00580 are without Karat.

7. *Red Flag:* The owner claims that he forgot to write the karat of the other two items, the chain, and the frame.

8. *Red Flag:* the description of the chain is not known whether it is a Necklace chain or a Bracelet.

9. *Red Flag:* on the presented invoice the chain weighs 119.7 grams. Such a weighed item it is not possible to find on the gold market in [land].

10. *Red Flag:* if to consider that the Chain mentioned on the presented invoice is 21 karats, on the date of the alleged purchase the official price of the 21 karat/gram was US\$ 48.39. To find out what was charged as a labor cost, we will do the following calculation.

The official price of the chain would be US\$ 5,792.29 without labor cost,

To calculate the labor cost it will be US\$ 5,792.29 – US\$ 5,985 (price of the chain mentioned on the invoice) = Labor cost of US\$ 192.71

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

102443

US\$ 192.71/119.7grams (the weight of the chain) = US\$ 1.60 labor cost per gram.

The labor cost is very low i.e., unreasonably for such a big chain. In other words, he did make any profit on the sale.

Conclusion.

Based on the findings of the combined field and desktop investigation and although the shop in question is still in operation, we conclude that these purchases are fraudulent.

Please see a summary of the facts and findings with our comments below:

1. [guldsmid 2] is not well maintained, it presents itself as being a small and not easy to find shop, tucked away inside a building. The estimated size is below 10m²
2. [guldsmid 2] sells antique jewelry, silver religious rings, and artifacts (wall mounted plates), old gold and silver coins and ounces. The shop is functioning as a sort of pawn shop dealing in secondhand coins and jewelry/accessories. The shop is substandard when compared to other gold and jewelry shops in the immediate area and far from the high-end shops in [by].

...

3. According to the local source nothing of what was displayed (above picture looked like gold)
4. The Owner expected a visit from the insurance company and was ready for it.
5. According to the [land] fiscal laws the presented three invoices are all without Registration number, VAT number, fiscal stamp, and shop stamp, therefore; they are not valid according to [land] Laws. If these three invoices are presented to an insurance company in [land], they will be rejected.

Please find an example below on how a proper invoice should be issued in accordance with the Fiscal requirements in [land].

Note the below invoice has a commercial registration number, VAT number, shop stamp and a fiscal stamp. All purchases are clearly described including weight and karat etc.

...

6. Based on our yearlong experience, A professional owner is consistent when issuing invoices, this consistency is not shown on the three presented invoices, on the three presented invoices the amount of the purchase is written 4 times with currency and without currency.
7. Invoice 00579, the owner wrote the karat of the peso 22 Karat, while the official karat of this peso is 21.6 karat.
8. Invoice 00579, the owner charged \$43/gram including labor cost, while two of the three items are 21 karat and the third one is 22 karat, the jeweler knows more than anyone else that the 21k price per gram is never the same as 22k price per gram.
9. Invoice 00579, the first item is description Chain Halabi, it is not clear whether this item is a Necklace or a bracelet, and when the local source asked him if he can see similar to this item, he said it was not available at his shop at the time being, and when asked about the description of this item, he described it as a necklace, however he was hesitant with his answer.
10. Invoice 00579 is written randomly and not professionally with a lot of mistakes as highlighted above.
11. Invoice 00580 the set of 18 karat gold, weighted as a one item. However, the owner wrote in the qty box (3), and he wrote in the description box, Earrings, Necklace and Bracelet as a set of 41.60 grams. A professional jeweler would when issuing an invoice describe each item with its specific karat and weight.
12. Invoice 00580 the owner claimed that he weighs gold and zircon together and charges all as gold. In our opinion a regular customer who often purchases gold will never accept to be charged for zircon as 18k gold price.
13. Invoice 00580: the total price is written 4 times, twice with currency and twice without currency, we find this very unusual and doubtful.

14. Invoice 00579 the owner charged and wrote the price with labor cost. while on invoice 00580 the owner did not write the price with labor cost.

In our opinion and from our experience when the invoice is authentic, one can see the consistency in writing invoices.

15. None of any of the items of the alleged purchases on invoice 00579 and 00580, were available in the shop, except for the Mexican 50 peso which the owner did not give a straight answer when asked about it's price on the date of our local source visit. Also, the peso looked as if it was second hand sold to the shop by one of his clients.

16. Invoice 00600 all three items are without gold karat.

17. None of the items mentioned on the invoice are available in the shop except the gold ounce of 100 grams.

18. The Owner confirmed that he charges the official price of the ounce and he plus US\$ 100 as profit.

19. Invoice 00600: None of the items mentioned on the three presented invoices were available in the shop, except the 24K 100g ounce and the Mexican pesos which did not look brand new to the local source.

20. Invoice 00600: The official price of 24 karat 100g Ounce on June 16, 2020 was approx. US\$ 5,530, the [guldsmid 2] owner confirmed that he adds US\$ 100 to the official price of the Ounce, therefore; the price of the alleged purchased ounce should have been US 5,630.

21. Invoice 00600, the frame and the chain karats are not known, and the owner said that he forgot to write the karat however he did not say anything when asked about the karat of these two items, he looked hesitant and careful of what to say

22. The local source saw that the three invoices were issued from the same invoice block.

23. The local source saw that the invoices were blank between invoice 00580 and 00600 and he managed to take a photo of the blank invoice 00599.

...

Cash payment in [land].

All payments for the three presented invoices were paid in cash as per the owner statement.

However, in regards to the presented invoice 00600 dated June 16, 2020, and due to the ongoing financial crisis in [land] which started October 17, 2019, it has become and still is impossible to cash USD from ATM machines throughout [land]. The link below shows the beginning of the financial crises in Lebanon and how Leban[land]ese citizens could not withdraw US\$ from their US\$ accounts, please copy paste the link below: [link]

24. During June 2020, no one could withdraw US\$ from their accounts in [land]. Only exemption was account owners having certain saving funds in usd or euro. No cash was / is possible from the ATM and even then, they could only withdraw \$400/month, in person and even then it would be at the banks discretion.

25. Also, please note that not even tourists could withdraw US\$ from the ATMs since the start of the financial crises in [land] in October 17, 2019 till date.

And in 2018 there would have been a maximum of 500 USD per day.

As the alleged purchase (invoice 00600) dated June 16, 2020 was paid in USD Cash and it would have been impossible to cash USD locally in [land], the claimant would have had to bring USD from Denmark into Lebanon, suggesting that the claimant would have had to bring more than 10.000 USD exceeding the amount one is allowed to export from the EU without declaring this to customs upon departure from Denmark.

Travel restrictions due to Corona.

Further to the above findings it should be noted that during the time of the alleged purchase in June of 2020 there were severe 'Corona' travel restrictions in place. Restrictions made it extremely difficult to travel.

It is suggested that an explanation from the claimant is presented on how and when travel took place, as the overall situation was extremely difficult and travel in this period would most not likely have taken place due to the prevailing Corona restrictions implemented during this period.

It should be noted that the [by] International Airport was closed March 18, 2020 through June of 2020:

...

Based on all of the above-mentioned facts and findings, it is our opinion that these purchases did not take place and the presented invoices in this claim are fraudulent."

Af klagerens advokats e-mail af 22/5 2024 fremgår bl.a.:

"**Ad. 1.** Forsikringsselskabet bedes redegøre for hvorledes værdien er skønsmæssigt opgjort til 5.000 kr., og subsidiært opfordres forsikringsselskabet til at genlevere et tilsvarende ur til forsikringstager. Det gøres gældende, at forsikringsselskabets værdiansættelse er ren fantasipris, og det erstatter på ingen måde forsikringstagers tab. Forsikringstager opfordrer forsikringsselskabet til at undersøge om et sådanne ur ikke er udbudt brugt et sted idet det må forventes at tyvene gensælger dette med stor gevinst da det er et attraktivt ur. Henset til forsikringstagers lange ejertid så har det ikke været muligt at få yderligere dokumentation fra tidligere ejer.

Ad. 4. Forsikringstager ønsker genlevering

Ad. 5 Kravet fastholdes og det fastholdes at det udleverede certifikat må udgøre tilstrækkelig dokumentation og beskrivelse af det stjålne idet den påførte QR-kode giver entydig identifikation af præcist hvilket smykke der er tale om.

Ad. 6. Forsikringstagers kone har anvendt smykkeæsker fra andre smykker, som grundet manglende dokumentation ikke er anmeldt til forsikringsselskabet, og det bestrides at det forhold at forsikringstagers kone ikke har bibeholdt hver smykkeæske til de oprindelige smykker kan udgøre et forhold som kan lede til at forsikringsselskabet ikke skal dække skaden. Hvis ikke forsikringsselskabet vil dække tabet, så opfordres forsikringsselskabet til at genlevere det stjålne smykke

Ad 7. Det gøres gældende at det ikke skal lægges forsikringstager til last at smykkeforhandleren ikke laver detaljerede kvitteringer og hvis der er tvivl om indholdet så må smykkehandleren være den nærmeste til at kunne dokumentere de faktiske forhold. Kravet fastholdes på den baggrund.

Ad. 8, 9 og 10.

Ved gengivelse af disse krav er der faktiske uoverensstemmelser med hvad forsikringstager har forklaret og hvad forsikringsselskabet mener at have noteret sig. Forsikringstager har eksempelvis ikke udtalt sig om hvorvidt smykkehandleren skulle have indkøbt smykker i [udenlandsk by]? I forhold til de familiære relationer, så fastholdes det at smykkehandleren er forsikringstagers hustru [familiemedlem] – om det defineres som familie eller ej så er det de faktiske forhold og forsikringsselskabet opfordres til at oplyse om han blev konfronteret med denne oplysning, og i bekræftende fald hvordan han skulle have kendskab til forsikringstagers hustru stammer fra? Det som antageligvis har været hans bevæggrund for at nægte en relation kunne være at han tænkte at I ville mistænke ham for at give min klients hustru særlige købsvilkår, hvilket han jo ikke har gjort.

Ankenævnet for Forsikring

16.

102443

Det bemærkes supplerende til den rapport forsikringsselskabet har indhentet, så er det ikke korrekt at lufthavnen var lukket i den pågældende periode idet det ikke var vanskeligt at opnå flybilletter til stedet. Tilsvarende bemærkes det, at smykkerne er købt med afdrag over 3 rater, hvilket i jo også passende kan bede smykkehandleren bekræfte, da det som beskrevet ikke var muligt at tage ubegrænsede kontanter med til [land].

I forhold til forsikringstagers kones [familiemedlem], så overførte denne betalingen til smykkehandleren fra sin Danske konto da han var blevet ... som blev brugt til dette formål.

I forhold til smykkerne under pkt. 8 og 9 så opfordres forsikringsselskabet til at udbede sig aktindsigt i de smykkeæsker som politiet fik lov til at tage med i forbindelse med opklaringen af indbruddet, idet det undrer i den grad forsikringstager at Forsikringsselskabet ikke har været i dialog med politiet omkring hvad de tog med fra gerningsstedet, idet disse ting jo også er med til at bestyrke de faktiske forhold omkring hvad der var blevet stjålet fra lejemålet.

I forhold til ejeren af den udenlandske smykkebutik, så kan det ikke komme forsikringstager til last hvis han ikke har styr på de korrekte stempler idet forsikringstager ikke har kendskab til hvilke stempler som en smykkehandler burde have haft.

Det fastholdes imidlertid at samtlige smykke er erhvervet fra den pågældende smykkehandler og det er dokumenteret at de er stjålet fra forsikringstager som beskrevet."

Af oversættelse af udenlandsk faktura 00579 fremgår bl.a.:

"Chain Halabi ... Frame 22 grams, karat 21 ... Price pr gram with labor cost \$43 ... 4678 (no currency) ... pesos 41,60 grams, karat 22 ... total 108,80 grams ... 108,80 x 43 4678 \$... 4678 (no currency)".

Af oversættelse af udenlandsk faktura 00580 fremgår bl.a.:

"Qty: 3 ... Price: 1580 (no currency) ... set of 18 karat with zircon. Necklace, Bracelet and earrings 41,60 grams. Price pr. Gram: US\$38. Price: 1580 (no currency) ... One Thousand Five Hundred and Eighty \$... 1580 (No currency)".

Af oversættelse af udenlandsk faktura 00600 fremgår bl.a.:

"Gold ounce. Weight: 100 grams. Qty: 1 ... Frame, 18 grams. Qty: 1. 12375 \$... Ounce \$ 5490 ... Ounce \$ 5490 ... Frame \$ 900 ... total \$ 12375 ... 12375 (no currency) ... Twelve Thousand Three Hundred and Seventy Five."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**1.10 Dokumentation**

Når ting er brændt eller stjålet, kan det være svært nøjagtig at huske tingenes værdi, udseende eller hvornår de er købt.

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

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan Købstædernes Forsikring afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

I egen interesse bør du derfor gemme dokumentation for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.

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

Nævnet har fået forelagt fotografier af klageren med et stålfarvet armbåndsur, ægtefælle med guldhalskæde med vedhæng/guldbar på 100 gr., nærfoto af et yachtmaster ur med blå urskive, guldvedhæng/guldmønt i kæde på sort baggrund, guldhalskæde med to diamanter/sten i en rød smykkeæske, sølv armbånd med 2 diamanter/sten i smykkeæske, guldhalskæde med vedhæng/guldbar på 100 gr., ægtefælle med guldvedhæng/guldmønt i kæde, nærfoto af sort Armani pung, smyksesæt med halskæde, øreringe og armlænker i guld på rødt fløjlsmykkeæske, fotografi af faktura 19332 af 18/7 2022 fra guldsmed på "diamant ring, karat 18, pris 13000", kvittering af 15/2 2024 for vurdering af smykke på 700 kr., ulæsbare udenlandske fakturaer med nr. 00600, 00580, 00579, faktura 19374 af 2/9 2022 fra guldsmed på "halskæde + custom vedhæng, karat 18, pris 9.700", certifikat på "18K white gold ring, weighing total 2,56 g., containing natural diamonds", vurdering af 15/2 2024 fra guldsmed af "ring i 18 karat hvidguld med dråbeslebet diamant i halo design ... 39.600 kr.", certifikat på "baguette bracelet Y/G ... round and baguette diamonds", vurdering af 15/2 2024 fra guldsmed af "armring i 18 karat hvidguld med baguette diamanter ... 20.400 kr."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse efter indbrud. Klageren har opgjort sit samlede krav til ca. 367.000 kr. Selskabet har den 3/5 2024 udbetalt samlet erstatning på 27.426 kr. – herunder skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for ur og 10.000 kr. for kontanter. Selskabet har den 16/9 2024 udbetalt yderligere erstatning i henhold til max. erstatningssum for stjålne kontanter. Selskabet har afvist dækning af en række smykker med henvisning til

Ankenævnet for Forsikring

18.

102443

manglende dokumentation. Klageren ønsker fuld dækning ved genanskaffelse eller kontanterstatning uden fradrag for genleveringsrabat.

Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation i form af helt almindeligt kontoudtog med en betaling, en overførsel eller anden betaling af de omtvistede genstande, som kan fastslå, hvem der havde købt og betalt for genstandene.

Rolex Yacht Master II (1)

Klagerens krav er 115.000 kr. Selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 5.000 kr.

Selskabet har anført, at klageren som eneste dokumentation har fremlagt 2 fotografier, hvor han bærer et ur.

Klageren har anført, at det på grund af den lange ejertid ikke har været muligt at få yderligere dokumentation fra tidligere ejer. På 2 fotografier ses klageren med stålfarvede armbåndsure. På det ene foto har uret lighed med et Rolex Yacht-Master, som klageren også har fremlagt et nærbillede af.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering, certifikat, urkasse eller anden dokumentation for ægthed. Nævnet bemærker, at fotografier i sig selv ikke dokumenterer ægthed og værdi.

Diamantring i hvidguld 18 karat (5), Halskæde med vedhæng (6), Diamantring (7)

Klagerens krav er 38.000 kr. for diamantring i hvidguld 18 karat (5), 9.700 kr. for halskæde med vedhæng (6) og 13.000 kr. for diamantring (7). Selskabet har afvist dækning med henvisning til manglende dokumentation.

Selskabet har for så vidt angår diamantring i hvidguld 18 karat (5) anført, at ringen er under et år gammel, men at klageren ikke har kvittering eller fotografier af ringen. Selskabet har anført, at der ikke fremgår ejerskab af certifikatet.

Selskabet har for så vidt angår halskæde med vedhæng (6) anført, at fotografi og kvittering ikke stemmer overens. Det fremgår af klagerens kvittering, at halskæden er "custom made" udført i 18 karat guld. Selskabet har kontaktet guldsmeden, som har oplyst, at "Ved 'custom made' forstås et unikt smykke, designet af guldsmeden efter kundens specifikke ønsker, og som ikke kan fås identisk andet sted ... Omkring kæden på det vedhæftede foto, forklarer guldsmeden, at dette viser en standardvare, som kan købes hos langt de fleste guldsmede. Det er altså en standard kæde med to zirkonvedhæng i prinsessefatning, og således ikke et 'custom made' smykke. Supplerende oplyser guldsmeden, at hvis han sælger smykker med sten, ville det fremgå af fakturaen, hvilket ikke er tilfældet på den omhandlende faktura. Guldsmeden oplyser, at han ikke har solgt smykket på billedet, bl.a. med forklaringen om, at han ikke kan genkende smykket som en vare han selv sælger, og at han aldrig har solgt smykker i helt røde æsker, som fremgår af billedet".

Selskabet har for så vidt angår diamantring (7) anført, at der ifølge guldsmeden, der figurerer på kvitteringen, burde medfølge et certifikat på stenen til ringen. Selskabet har anført, at der ikke findes certifikat på ringen, og at klageren ikke har fotografier af ringen. Oplysningerne på kvitteringen er så sparsomme, at det ikke er muligt at definere, hvilken ring og diamant, der skulle være tale om. Selskabet har anført, at klageren har oplyst at kende guldsmeden personligt.

Ankenævnet for Forsikring

20.

102443

Klageren har for så vidt angår diamantring i hvidguld 18 karat (5) anført, at certifikatet udgør tilstrækkelig dokumentation og beskrivelse af det stjålne, idet den påførte QR-kode giver entydig identifikation af præcist hvilket smykke, der er tale om.

Klageren har for så vidt angår halskæde med vedhæng (6) anført, at ægtefællen har anvendt smykkeæsker fra andre smykker, som grundet manglende dokumentation ikke er anmeldt til forsikringsselskabet.

Klageren har for så vidt angår diamantring (7) anført, at "det ikke skal lægges forsikringstager til last at smykkeforhandleren ikke laver detaljerede kvitteringer og hvis der er tvivl om indholdet så må smykkehandleren være den nærmeste til at kunne dokumentere de faktiske forhold".

Det fremgår af certifikat (diamantring i hvidguld 18 karat (5)), at "18K white gold ring, weighing total 2,56 g., containing natural diamonds". Der ses et fotografi af ringen på certifikatet.

Det fremgår af faktura af 2/9 2022 (halskæde med vedhæng (6)) fra guldsmed 1, at "halskæde + custom vedhæng, karat 18, pris 9.700". Det fremgår af faktura 19332 af 18/7 2022 fra guldsmed 1, at "diamantring, karat 18, pris 13000". Det fremgår af håndskrevet vurdering af 15/2 2024 foretaget af guldsmed 1, at "ring i 18 karat hvidguld med dråbeformet diamant i halo-design. Vægt: 2,56 gram. Ct. i små brillanter. 0,30 ct. C.t i dråbeform: 0,72 ct. Klarhed og farve: I G-I. Vurdering af pris pr. dags dato: 39.600 kr."

På fotografi ses en dobbelt guldkæde med to sten/diamanter i en rød smykkeæske (halskæde med vedhæng (6)).

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har for så vidt angår diamantring i hvidguld 18 karat (5) lagt vægt på, at klageren ikke kan dokumentere ejerskab med kvittering, overførsel af penge eller øvrig dokumentation for betaling. Nævnet har henset til, at klageren heller ikke har fotografier af ringen.

Nævnet har for så vidt angår halskæde med vedhæng (6) lagt vægt på, at klagerens fotografi af halskæden ifølge guldsmed 1 ikke stemmer overens med kvitteringen, og at guldsmed 1 ikke kan bekræfte at have solgt halskæden på fotografiet.

Nævnet har for så vidt angår diamantring (7) lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt det certifikat, som der ifølge guldsmed 1 burde medfølge på diamanten i ringen, og at der ikke fremgår navn eller betalingsmåde på kvitteringen. Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for overførsel af penge eller anden dokumentation for betaling.

Guldkæde med 50 Pesos (8), Guldbarre 100 gram med kæde (9), Halskædesæt (10)

Klagerens krav er 35.000 kr. for guldkæde med 50 pesos (8), 85.000 kr. for guldbarre 100 gram med kæde (9) og 10.000 kr. for halskædesæt (10). Klageren har fremlagt 3 fakturaer fra guldsmed 2 i udlandet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at selskabet ikke har tillid til kvitteringerne. Selskabet har anført, at det ikke er tilstrækkeligt sandsynliggjort, at guldsmed 2 har solgt de omhandlende smykker, og at bilagene skulle være udfærdiget i forbindelse med handlen. Selskabet har anført, at de 3 kvitteringer ifølge klageren er kopier fra guldsmed 2. Selskabet har anført, at selskabet har besøgt guldsmeden i udlandet og at guldsmeden "virkede forberedt på at blive kontaktet angående kvitteringerne ... Forespurgt om forevisning af genpartskvitteringer for de tre omhandlende kvitteringer (nummereret 579, 580 og 600) så ligger kvitteringsblokken fremme på disken, og guldsmeden kan straks vise de tre gennemslagsbilag på carbonpapir. Det bemærkes, at de tre kvitteringer er dateret for hhv. 4 og 6 år siden, med to

Ankenævnet for Forsikring

22.

102443

stk. fra 2018, og én fra 2020, og at guldsmeden fortsat har den samme kvitteringsblok liggende fremme i brug. Guldsmeden blev forespurgt at vise andre kvitteringer fra samme blok, men dette ønskede guldsmeden ikke, grundet hensynet til de øvrige kunders diskretion ... Den udsendte konsulent formåede dog at bladre i blokken, og kunne konstatere, at bilagene imellem kvittering nummer 580 og 600 var blanke, hvilket indikerer, at der i perioden fra 2018 til 2020 ikke var foretaget handler med kvitteringer i den pågældende butik, eller at der med vilje er efterladt blanke kvitteringer i blokken".

Selskabet har for så vidt angår guldkæde med 50 pesos (8) anført, at denne type af guldmønter hjemtages som færdige, forarbejdede mønter, og bliver ikke fremstillet hos lokale guldsmede. Prisen fastsættes som en færdiglavet mønt. Til trods herfor, er der anført en arbejds løn pr. gram guld på kvitteringen, hvilket virker utroværdigt.

Selskabet har for så vidt angår halskædesæt (10) anført, at der ikke er fotografier af ægtefællen, som bærer disse smykker. Der er et fotografi af et fotografi med smykkerne på et familiedlems mobiltelefon. Guldsmeden har medregnet zirkonerne i den aktuelle guldpris, selvom zirkoner og guld ikke har samme pris pr. gram.

Klageren har anført, at det ikke kan komme ham til last hvis guldsmed 2 ikke har styr på de korrekte stempler eller har afgivet mærkværdige svar. Klageren fastholder, at smykkerne er erhvervet fra guldsmed 2.

Det fremgår af oversættelse af faktura 00579 (guldkæde med 50 pesos (8)), at "Chain Halabi ... Frame 22 grams, karat 21 ... Price pr gram with labor cost \$43 ... 4678 (no currency) ... pesos 41,60 grams, karat 22 ... total 108,80 grams ... 108,80 x 43 4678 \$... 4678 (no currency)".

Det fremgår af oversættelse af udenlandsk faktura 00600 (Guldbarre 100 gram med kæde (9)), at "Gold ounce. Weight: 100 grams. Qty: 1 ... Frame, 18 grams. Qty: 1. 12375 \$... Ounce \$ 5490

Ankenævnet *for* Forsikring

23.

102443

... Ounce \$ 5490 ... Frame \$ 900 ... total \$ 12375 ... 12375 (no currency) ... Twelve Thousand Three Hundred and Seventy Five".

Det fremgår af oversættelse af udenlandsk faktura 00580 (halskædesæt (10)), at "Qty: 3 ... Price: 1580 (no currency) ... set of 18 karat with zircon. Necklace, Bracelet and earrings 41,60 grams. Price pr. Gram: US\$38. Price: 1580 (no currency) ... One Thousand Five Hundred and Eighty \$... 1580 (No currency)".

Det fremgår af undersøgelsesrapport af marts/april 2024 vedrørende (guldkæde med 50 pesos (8)), at "The Seller priced the gold of 22 Karat and 21 Karat the same price/gram. Red Flag: A professional jeweler knows very well that the price/gram for 21 karat and 22 karat is never the same ... The Mexican pesos coin is a 21.6 gold karat coin is sold as a coin between 41.6 and 41.67 grams and it is not priced with labor cost. Red Flag: on the presented invoice above, the seller priced the pesos including labor cost. Fact: A professional jeweler knows very well that the coins are priced as a coin, he can add his profit but he cannot consider it as labor cost".

Det fremgår af undersøgelsesrapport af marts/april 2024 vedrørende Guldbarre 100 gram med kæde (9), at "Red Flag: the Price of the 24 karat 100g Ounce on the above presented invoice is US\$ 5,490. However, at the day of alleged purchase the ounce price 5,530 USD. [Guldsmed 2] owner confirmed that he adds US\$ 100 to the official price of the Ounce, therefore; the correct price of the alleged purchased ounce should have been US 5,630 and not the 5,590 as presented on the invoice ... Fact: Ounces are in 24 karat gold they only differ in weight ... Red Flag: the other 2 items mentioned on the presented invoice 00580 [rettelse: 00600] are without Karat ... Red Flag: The owner claims that he forgot to write the karat of the other two items, the chain, and the frame ... Red Flag: the description of the chain is not known whether it is a Necklace chain or a Bracelet ... Red Flag: on the presented invoice the chain weighs 119.7 grams. Such a weighed item it is not possible to find on the gold market in [land] ... Red Flag: if to consider that the Chain mentioned on the presented invoice is 21 karats, on the date of the alleged purchase the official price of the 21 karat/gram was US\$ 48.39. To find out what was charged as a labor cost, we will do the following calculation ... = US\$ 1.60 labor cost per gram. The labor cost

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

102443

is very low i.e., unreasonably for such a big chain. In other words, he did make any profit on the sale".

Det fremgår af undersøgelsesrapport af marts/april 2024 vedrørende halskædesæt (10), at "Red Flag: the description of the alleged purchase on the presented invoice is a set of 18 karat gold with zircon stone, the set contains necklace, bracelet and earrings. The set weighs 41.60 grams ... Red Flag: the weight of the set is 41.60 with zircon, which indicates that the jeweler weighed and charged the zircon as gold ... Red Flag: On the presented invoice 00579 and invoice 00580 both are issued the same date however, the inconsistency in writing the invoice details is doubtful".

På fotografi af en mobiltelefon ses et fotografi af et smykkesæt med halskæde, øreringe og armlænker i guld på rødt fløjls/smykkeæske.

På fotografier ses halsen af en person, der bærer en guldhalskæde med vedhæng/guldbar på 100 gr. og klagerens ægtefælle med guldhalskæde med vedhæng/guldbar på 100 gr.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på undersøgelsesrapporten, hvoraf det fremgår, at bilagene i kvitteringsblokken med genparter til de 3 kvitteringer var blanke imellem de 3 kvitteringer, på trods af at kvitteringerne er udstødt med 2 år imellem.

Nævnet har også lagt vægt på de uregelmæssigheder i kvitteringerne, der fremgår af undersøgelsesrapporten – herunder at zirkoner er medregnet til guldpris, og at 21 og 22 karat er prissat til samme guldpris.

Nævnet bemærker, at fotografier at ikke i sig selv kan dokumentere værdi og ejerskab.

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

102443

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

Ankenævnet *for* Forsikring

26.

102443

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand