

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. oktober 2025 blev i sag nr. 103669:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 25/5 2025 har klageren bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om en mistet kuffert fra en rejse til [udland] 2024. Skadesanmeldelsen har jeg haft indsendt til mit forsikringsselskab. Denne har udover en rigtig ubehagelig behandling også behandlet sagen meget utilstrækkelig og haft store mangler i dækningen af mine tabte ting. Jeg indsendte en klage omkring den første afgørelse, hvor der på min klage blev tilkendt fejl og mangler, men fortsat i en utilstrækkelige grad, hvorfor jeg nu har valgt at anke sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få dækket alle mine genstande som der har været indgivet i min skadesanmeldelse."

Selskabet har den 30/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager havde på skadetidspunktet indboforsikring hos os. Forsikringen omfattede mistet bagage med en sum på 120.760 kr. og en selvrisiko på 1.389 kr. Police og vilkår fremlægges som bilag **A** og **B**.

Tvisten

Tvisten omhandler erstatningsopgørelsen efter klager mistede sin kuffert i forbindelse med en flyrejse. Vi har anerkendt begivenheden som dækningsberettigende.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 2. januar 2025 via vores hjemmeside, at hun den 22. december 2024 mistede sin bagage i forbindelse med en flyrejse. Anmeldelsen fremlægges som **bilag C**. Klager rejste krav om erstatning for mistede genstande til en værdi af mere end 60.000 kr.

Da klager året forinden tillige anmeldte og fik dækket mistet bagage for knap 50.000 kr., og da klager – igen – havde et højt krav, blev sagen udtaget til nærmere gennemgang. I forbindelse med denne gennemgang tog vores skadeinspektør kontakt til klager. Hans rapport fremlægges som **bilag D**.

På baggrund af hans rapport sendte vi den 25. marts 2025 en afgørelse til kunden i hvilken vi anerkendte hændelsen og opgjorde erstatningen. Vi afviste visse krav og opgjorde andre skønsmæssigt grundet mangelfuld dokumentation, ligesom vi varslede en opsigelse af forsikringen. Afgørelsen og den tilhørende erstatningsopgørelse fremlægges som **bilag E**.

Klager indbragte herefter sagen for vores kundeklageansvarlige som den 2. maj 2025 ændrede erstatningsopgørelsen i vores kundes favør, men dog ikke opfyldte alle hendes krav. Afgørelse og erstatningsopgørelse fra vores kundeklageansvarlige samt den efterfølgende kommunikation med vores kundeklageansvarlige fremlægges **som bilag F**.

Klager indbragte herefter sagen for ankenævnet.

Vores vurdering

Dokumentationskrav generelt

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11 og Forsikringsaftalelovens § 22, at klager som kravstiller har bevisbyrden for sit krav mod os som forsikringsselskab. Det er endvidere fastslået i praksis, at des højere krav der rejses, des større bliver dokumentationskravene. Dette er forklaringen på, at klagers mindre krav er imødekommet i højere omfang end de større krav på eksempelvis mærkevaretasker.

Klager har forklaret, at hun ikke gemmer kvitteringer, og derfor kan hun ikke fremlægge nogen. Hun har også forklaret, at en del af genstandene var julegaver. Disse var derfor forholdsvis nyindkøbte, hvorfor vi mener, at enten gavegiver eller gavemodtager må forventes at være i besiddelse af – eller for gavemodtagers vedkommende at kunne indhente – købskvitteringen til brug for returnering af gaven eller reklamation.

Klager har anmeldt ganske mange genstande mistet. Vi har dækket størstedelen heraf. Vi har dog afvist en række genstande med henvisning til, at klager ikke har fremlagt dokumentation for kravene til trods for, at der er tale om nyere genstande. Nedenfor vil vi gennemgå af kravene, som vi ikke har opfyldt.

Klager er over for os kommet med det synspunkt, at hendes generelle garderobe kan tjene som dokumentation for, at hun har mistet mærkevaregenstande og ikke almindelige ikke-mærkevarer.

Vi skal hertil bemærke, at vi har noteret, at klager for vores medarbejder under dennes besøg hos hende foreviste tasker, der fremstod som Louis Vuitton. Vi bemærkede dog også, at de lå i en bunke med andre tasker, hvilket efter vores opfattelse er en hårdhændet måde at behandle så dyre tasker. Uden dokumentation for ægthed, kan ej heller forevisningen af andre tasker godtgøre værdi eller ejerskab.

Der er ikke noget forkert ved at købe mærkevarer. Men vi kræver som forsikringsselskab dokumentation for, at der er tale om ægte mærkevarer. Når man ikke har dokumentation for værdi,

ægthed og ejerskab, skønner vi en erstatning ud fra, hvad genstanden vil koste i almindelig god kvalitet. Kopivarer kan være udført i høj kvalitet, hvor der skal et meget skarpt og trænet øje til at se forskel. Vi kan ikke anerkende designtasker og lign. som værende ægte, uden certifikat eller lign. Vi har dog skelet til klagers generelle garderobe ved erstatningsopgørelsen og anerkendt visse genstande som værende mærkevarer uden nævneværdig dokumentation, eksempelvis Samsøe Samsøe-kjolen.

Sko og støvler

Klager har anmeldt 3 par støvler og 2 par sko mistet. Vi har anerkendt det ene par sko. Klager har angivet værdien af de øvrige mistede sko/støvler til at være mellem 1.500 kr. og 2.400 kr. pr. par.

Vi anerkender, at det er almindeligt at rejse med mere end ét par sko i en kuffert. Vi bemærker dog, at det er meget at rejse med 6 par sko/støvler (inkl. dem man rejser i), når man kun er væk i en uge og vi finder ikke dette godtgjort. Vi kan acceptere en yderligere erstatning på 2.000 kr. for sko/støvler, idet der ikke er fremlagt nogen form for dokumentation for antal, alder, ægthed eller værdi af sko/støvler.

Tøj

Klager har anmeldt to LaLa Berlin-tørklæder (ID 25 + ID 31) mistet af 2.800 kr. stykket. Det ene skulle være 5 mdr. gammelt og det andet knap 2 år. Der er ikke fremlagt dokumentation for nogen af dem. Vi kan derfor ikke anerkende kravet. Vi kan anerkende to standardtørklæder i almindelig god kvalitet af hver 300 kr.

Klager har krævet 1.899 for en cardigan fra Polo Ralph Lauren (ID20). Kravet er helt udokumenteret. Vi erstatte skønsmæssigt med 500 svarende til, hvad en cardigan i almindelig god kvalitet kan købes for.

Klager har krævet 3.800 kr. for en knap 2 år gammel læderjakke fra Sand (ID26). Der er ikke fremlagt dokumentation for kravet. Vi kan dog anerkende 1.500 kr. svarende til, hvad en jakke af almindelig god kvalitet kan købes for, jf. nævnets afgørelse i sag 100682.

Klager har krævet 1.900 kr. for en knap 2 år gammel nederdel fra Sand (ID30). Der er ikke fremlagt dokumentation for kravet. Vi kan dog anerkende 500 kr. svarende til, hvad en nederdel i almindelig god kvalitet kan købes for.

Tasker

Udover en kuffert har klager anmeldt to bæltetaske mistet. En fra Kenzo, der er knap 2 år gammel, hvor klager kræver 2.300 kr. (ID3) og en fra Louis Vuitton (ID2), der er knap 3 år gammel (om end 'vintage'), som klager kræver 13.000 kr. for. Klager har ikke fremlagt dokumentation for ægthed, ejerskab, alder eller for at taskerne var med på rejsen til [udland].

Vi kan anerkende, at klager har medbragt en bæltetaske og erstatte 1.000 kr. svarende til, hvad en bæltetaske i almindelig god kvalitet kan købes for.

Solbriller

Vi dækket solbriller med en skønsmæssigt fastsat erstatning på 1.000 kr. Eftersom de er købt med styrke, må optikeren være i besiddelse af en kvittering herfor. Vi har opfordret klager til at doku-

mentere sit krav ved kopi af købskvittering udleveret af optikeren. Klager er ikke vendt retur hermed.

Konklusion

Vi fastholder afgørelsen og afventer nævnets kendelse."

Klageren har i kommentar af 1/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har haft lidt svært ved at logge på da der har været en del vrøvl med mit MitId, hvorfor jeg desværre først får svaret mine kommentarer nu. - og naturligvis har jeg en del kommentarer. Jeg finder det endnu engang uacceptabelt at forsikringsselskabet igen forsøger at undgå at behandle min skadeanmeldelse ukorrekt grundet deres synsninger og subjektive holdninger. Deres argumentation er ikke forankret i nogen lovgivning men hvad de mener nogen kan og bør have i deres kuffert. Det er efterhånden ganske trættende at føle at jeg gang på gang skal forsvare mig. Faktum er at min kuffert er væk, det er rigtig beklageligt, men allermest for mig (!!!!) At de argumenterer for at det førhen er sket kan ikke bruges som nogen modargumentation for den manglende fulde dækning. Hvorledes skal jeg så forstå det - at hvis jeg har indbrud mere end en gang, så kan jeg ikke få dækket mine ting ordentligt ved anden omgang?! Der er efterhånden ingen logik i deres modargumentation. Nu sår de åbenbart tvivl om at jeg kunne have haft disse ting i kufferten fordi jeg ... - for det første var jeg på hændelsestidspunktet kun ..., for det andet ved de intet om min privat økonomi, for det tredje var der en taksator ude i mit hjem som kun kunne bekræfte at mit hjem kun bære præg af værdi hvorved der ikke var nogen tvivl om at de ting jeg har noteret som manglende også kun kan være korrekte. Jeg efterhånden både træt og dybt frustreret over at blive behandlet på denne måde- at jeg skal forsvare hvad der føles som komplet latterlige angreb om at jeg umuligt kunne rejse med 5 par sko til trods for at taksator så over 100 par sko. Men at jeg netop befinder mig et sted hvor jeg føler at jeg skal bevise hvad for andre åbenbart ikke kan være rigtigt. Gå ud i dagens Danmark og se hvad tingene koster. At købe en New Balance er ikke noget særligt, det er en standard sneakers for langt de fleste, men i mit tilfælde er de t ifølge forsikringsselskabet en umulighed. Min frustration vokser også i takt med at argumenteringen ikke beror på noget faktuel og deres synsninger skal ikke koste mig penge. Jeg er kunde, jeg betaler, jeg har haft en skade, jeg forventer at den bliver dækket - det er vel derfor vi alle har en forsikring. De behandler sagen som havde jeg angivet skader for 200.000 (!!!) Ting koster og jeg har ikke foruden dette ikke haft noget ekstraordinært med, end hvad man kan forvente i en kuffert."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens brev1 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg vil forsøge at disponere min klage sådan, at den giver mening og ikke er rodet omkring hele handlingsforløbet, der indgår så mange elementer i den efterhånden at det kan være svært at finde op og ned i tingene.

Overordnet vil jeg dog starte med at nævne, at jeg aldrig har oplevet så dårlig behandling og sagsbehandling, (særligt fra ... som har været overordnet ansvarlig for min sag). At man som betalende kunde skal bydes så mange uacceptable ting begriber jeg stadig ikke. Sagsbehandling har været enorm langtrukket, der har været mange henvendelser jeg ikke har modtaget svar omkring, særligt efter lovet behandlingsafslutning på 2 uger efter taksators besøg. Hertil har jeg både været samarbejdende og opfyldt alle de krav jeg skulle og stadig får jeg en ekstrem dårlig sagsbehand-

ling – herunder skal det ikke føles som om jeg er skyldbæren, dette er ude af mine hænder og som betalende til et forsikringsselskab forventer jeg noget langt mere værdigt. I så fald skal I da som forsikringsselskab overveje hvad I byder jeres kunder og hvad det i grunden egentlig er I dækker.

Hvad angår argumentationen for min sags afgørelse har jeg mange indvendinger.

Først og fremmest er min klare forståelse af et forsikringsselskab at I dækker de skader som måtte

forekomme(!!!!) at man i argumentationen kan bruge et grundlag som at jeg før har mistet min bagage kan i guder da aldrig blive mit problem. Det er derfor jeg er forsikret, hvorfor folk er forsikret!! Jeg påtænker ikke at I har nogen klausuler omkring hyppigheden af skader og i så fald tænker jeg da ikke at nogen skal forsikres ved jer!! Jeg rejser meget og har gjort det altid, jeg har oplevet forsinket bagage et hav af gange, aflyste fly, forsinkede fly og ja nu også mistet min bagage. Hvilket mest af alt jeg gerne ville have undgået, men det er jeg desværre ikke herre over. I argumentationen står der blandt andet noget omkring at jeg har før har mistet bagage i forbindelse med en tur til ..., det er ikke en korrekt information, jeg havde forsinket bagage hvilket betød at jeg havde 6 dage i ... uden mine ting. Og igen! – hvad vedrører det egentlig denne sag? Hvortil jeg spørger igen, hvor I jeres praksis står der hvor mange gange man må have lov til at anmelde skader og de samme skader???

I har dertil selektivt udplukket hvad I har haft lyst til at dække fra min kuffert, hvordan er det i grunden muligt?? Alle ting skal jo dækkes. Jeg er med på at man ikke nødvendigvis kan dække 100% de beløb jeg efterspørger, men man ikke vælge hvad man gerne vil dække. Dertil argumentere I for at jeg ikke har kvitteringer, hvor i forsikringslovgivningen står det skrevet at man SKAL gemme kvitteringer? Det må da være op til den enkelte om hvorvidt man gerne vil gemme kvitteringer eller ej. Jeg gemmer ikke kvitteringer i al generalitet fordi jeg ikke har behovet. Min økonomi tillader mig at hvis noget går i stykker, så køber jeg noget nyt. Og det bringer mig frem til næste pointe. – I argumenterer for sagsafgørelsen sådan fordi jeg blandt andet ikke har kvitteringer, men kan vi blive enige om at ifølge jeres taksonomi så får man følgende: inden for et år – 100% dækning, inden for 1-2 år – 90% dækning, 3 år – 80% dækning. Så med jeres fremførte optik fortæller I også at man jo ikke forventer kvitteringer efter 2 år hvor reklameret med mere bortfalder. Og med dette in mente burde hele min kuffert jo bare takseres efter 3+ år og det giver i hvert fald en helt anden sum end den som jeg har fået udbetalt. Jeg, grundet manglende kvitteringer, har forståelsen af at jeg naturligvis ikke kan forvente 100% dækning på de nye ting jeg måtte have set i lyset af manglende kvitteringer og dog! – I vælger at sende en taksator ud i mit hjem, (jeg prøver stadig at forstå

om hvorvidt denne blev sendt ud fordi I ikke tror på mig mere end det handlede om sporadiske 'stikprøver' der finder sted ind i mellem) men taksator har ud fra mit hjems værdier og herunder tøj og sko i den grad verificerede at min kuffert har indholdt det som jeg har skrevet at det har. Hvorfor jeg igen stiller mig meget uforstående omkring hvordan I så har kunne komme frem til det I har.

Og hvad der så er værre, så oven i alt det her vælger I at opsige min indbo. Jeg er ganske usikker på om man gerne må det retmæssigt uden at varsle om det først!!

Hele denne her situationen føles meget krænkende og ganske uværdig. I har fået min skadesanmeldelse, I har modtaget mine boardingpas' og dertil rapporten omkring den manglende kuffert. I

har haft mulighed for at kontakte ... Og alligevel er det mig det går ud over. Det er mig som har mistet mine ting, det er mig som bliver behandlet dårligt og det er ikke mindst mig som IKKE har været skyld i noget af det. Det er da superbeklageligt at det er anden gang jeg har måtte opleve det, men det er ikke Jer men mig som har mistet mine ting. Og nu har I opgjort min skade på en meget uacceptabel måde.

Jeg forventer at min sag bliver genbehandlet og indenfor et tidsperspektiv som er acceptabelt. Jeg har rådført mig med en organisation som behjælper denne slags klager/afgørelser og jeg har uden tvivl en stærk sag. Jeg ønsker ikke at skulle gå videre med det, men det kan blive en nødvendighed for jeg vil ikke acceptere det her."

Af klagerens brev2 til selskabet fremgår bl.a.:

"Først og fremmest tak for den uddybende forklaring angående udfaldet af min klage, det er hjælpsomt om end jeg ikke er helt enig og tilfreds, hvorledes vil jeg begrunde nedenfor.

Som jeg skrev i forbindelse med min oprindelige klage, så har jeg fuld forståelse for at jeg ikke kan forvente at få dækket omkostningerne for min skade 100%, men jeg har ingen forståelse for at man selekterer i hvad man synes man vil opføre. Det for mig, føles meget subjektivt hvad I synes der skal dækkes på baggrund af hvad I synes der kunne være i en kuffert eller ej.

I skriver følgende i jeres klagesvar: 'Du har anmeldt 3 par støvler og 2 par sko mistet. Vi har anerkendt det ene par sko. Du har angivet værdien af de øvrige mistede sko/støvler til at være mellem 1.500 kr. og 2.400 kr. pr. par. Vi anerkender, at det er almindeligt at rejse med mere end ét par sko i en kuffert. Vi bemærker dog, at det er meget at rejse med 6 par sko/støvler (inkl. dem man rejser i), når man kun er væk i en uge og vi finder ikke dette godtgjort. Vi kan acceptere en yderligere erstatning på 2.000 kr. for sko/støvler, idet der ikke er fremlagt nogen form for dokumentation for antal, alder, ægthed eller værdi af sko/støvler.' – Hvor er det at der er et reglement for hvor mange sko man må have/ kan tillade sig at have med på en rejse? Jeg har mange sko! Jeg har rigtig mange sko! Jeg har over 100 par sko, hvilket jeres taksator også kan bekræfte. Jeg har altid rejst med mange sko og vil fortsat gøre det. For MIG er det en ganske normal ting, måske ikke for dig. Men igen, I kan ikke retfærdiggøre et krav vurderet på jeres egen holdning. Og hvis jeg igen skal eksplicitere tingene, så synes jeg ikke at to par støvler, et par sneakers og et par loafers er ualmindeligt at have med, de sidste par du nævner som hørende til 'de tre par støvler' var modtaget i julegave. Og så er vi tilbage til mit faktuelle udgangspunkt vedrørende store dele af denne klage – hvor er det beskrevet hvad man har med eller ikke med i en kuffert. Dertil tænker jeg, at de sko jeg besidder er nogle ganske almindelige nogle og til hvad tingene koster i dag. Hvis du kan finde et par Angulus støvler til 400kr, må du da gerne sende mig et link dertil.

Dernæst skriver I: 'Du har anmeldt to LaLa Berlin-tørklæder (ID 25 + ID 31) mistet af 2.800 kr. stykket. Det ene skulle være 5 mdr. gammelt og det andet knap 2 år. Der er ikke fremlagt dokumentation for nogen af dem. Vi kan derfor ikke anerkende kravet. Vi kan anerkende to standard-tørklæder i almindelig god kvalitet af hver 300 kr.' – Jeg synes, igen, at det er helt legitimt at jeg ikke forvente 2.800kr for mit eget. Men det andet har jeg modtaget i julegave, hvorfor I ikke kan forvente at modtage en kvittering.

Og til den generelle vurdering at mit tøj, så består mit tøjskab kun af mærkevarer, som taksator også har kunne bekræfte.

I henhold til mine tasker skriver i også: 'Vi bemærker, at vi har noteret, at du for vores medarbejder under dennes besøg hos dig foreviste tasker, der fremstod som Louis Vuitton. Uden dokumentation for ægthed, kan ej heller forevisningen af andre tasker godtgøre værdi eller ejerskab.' - Jeg bliver faktisk lettere oprørt over at læse dette. Selv samme taksator ville ikke se mere, da selv samme taksator ikke var i tvivl om værdien af mit hjem i al generelhed og nu er der simpelthen et postulat omkring ægtheden af taskerne?!!

I så fald vil jeg gerne have en sendt en ny taksator ud, der kan verificere at mine tasker som spænder alt fra Balenciaga, Marc Jacobs, Mulberry, Louis Vuitton med mere i alle højeste grad er ægte. Det er ekstremt nedværdigende at læse dette. Og hvis taksator skulle have den mindste tvivl, hvilket han ikke gav udtryk for tværtimod, så kunne han have drøftet dette med mig.

Og grundlæggende er det som om I ikke forstår klagemålet. I forholder jer ikke til hele søgsmålet men de ting i søgsmålet I finder rimelige. Eksempelvis dækker I ikke min solbriller med styrke. Jeg prøver sagligt og lovligt at forstå hvordan man kan selekttere i dækningen. Det er jo ikke mig som har forvoldt skaden. Det er fortsat mig som er ramt og det er mine ting som er mistet. At jeg ovenikøbet skal begrunde og redegøre indholdet af min kuffert baseret på subjektive synsninger omkring hvad en kuffert burde indeholde ud fra en 'defineret standard'. Jeg lever ikke efter den standard i hvert fald. Taksator har jo netop underbygget hvilken standard jeg lever efter, den standard som forefindes i min kuffert. Det er yderst trættende og opslidende at man kontinuerligt på denne måde skal gøre krav på noget I skal dække. I skal ikke dække dele af min kuffert, I skal dække HELE min kuffert. Jeg har gentagne gange nævnt at jeg har forståelse for at der ikke kan forventes 100% dækning når man ikke kan fremvise kvitteringer. Omvendt kan I ikke argumentere for, at erstatningskravene så ikke skal takseres efter 2+ år, som er den taksering når der ikke er fremlagte kvitteringer.

Jeg er glad for at der ved dette klagemål alligevel kunne forefindes tydelige mangler i måden min sag er blevet behandlet på, men det er desværre langt fra tilfredsstillende. Jeg føler sagsbehandlingen i al generelhed som et meget personlig angreb og jeg er meget uforstående herfor. Det efterlader mig meget undren hvad I som forsikringsselskab udmærker jer på og hvordan I føler I kan tillade jer at behandle mig og denne sag på denne måde.

Jeg havde håbet på en mere retvisende sagsbehandling, hvorfor jeg føler mig nødsaget til at gå videre med denne klage til Ankenævnet for Forsikring."

Af selskabets erstatningsopgørelse af 30/6 2025 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

8.

103669

Opgørelse (forhåndsvisning)

ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Nypris	Kundens krav	Anden vurdering	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
Tøj & beklædning			23	1/3							16.051,45
8	BH victoria secret	Tøj & Sko - Dame	1	0/11	480,00	480,00			408,00	0%	408,00
9	Bh Triumph	Tøj & Sko - Dame	3	0/11	400,00	400,00			1.020,00	0%	1.020,00
10	trusser VS	Tøj & Sko - Dame	1	0/11	160,00	160,00			136,00	0%	136,00
11	trusser Triumph	Tøj & Sko - Dame	2	0/11	150,00	150,00			255,00	0%	255,00
12	trusser Slogi hipsters	Tøj & Sko - Dame	4	0/11	129,00	129,00			438,60	0%	438,60
13	undertrøje silke top	Tøj & Sko - Dame	2	1/11	299,00	299,00			508,30	0%	508,30
14	kjole Noa Noa	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	900,00	900,00			765,00	0%	765,00
15	kjole Samsøe Samsøe	Tøj & Sko - Dame	1	0/11	1.100,00	1.100,00			935,00	0%	935,00
16	Skjorte RL	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	1.399,00	1.399,00			1.189,15	0%	1.189,15
17	skjorte Tommy H	Tøj & Sko - Dame	1	0/11	980,00	980,00			833,00	0%	833,00
18	skjorte Sand	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	1.299,00	1.299,00			1.104,15	0%	1.104,15
19	Mads Nørgaard trøje	Tøj & Sko - Dame	2	0/11	550,00	550,00			935,00	0%	935,00
20	Polo RL cardigan	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	1.899,00	1.899,00	500,00		500,00		500,00
21	nattøj Victoria S	Tøj & Sko - Dame	1	0/11	770,00	770,00			654,50	0%	654,50
22	strømpebukser Woolford	Tøj & Sko - Dame	2	0/5	300,00	300,00			510,00	0%	510,00
23	strømpebukser Calcedonia	Tøj & Sko - Dame	2	0/11	179,00	179,00			304,30	0%	304,30
24	strømper Calcedonia	Tøj & Sko - Dame	3	0/11	59,00	59,00			150,45	0%	150,45
25	tørklæde La La Berlin	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	2.800,00	2.800,00	300,00		300,00		300,00
26	læderjakke Sand	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	3.800,00	3.800,00	1.500,00		1.500,00		1.500,00
28	jeans Levis	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	900,00	900,00			765,00	0%	765,00
29	jeans Armani	Tøj & Sko - Dame	2	1/11	1.200,00	1.200,00			2.040,00	0%	2.040,00
30	nederdel sand	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	1.900,00	1.900,00	500,00		500,00		500,00

ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Nypris	Kundens krav	Anden vurdering	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
31	julegave Tørklæde La La Berlin	Tøj & Sko - Dame	1	0/5	2.800,00	2.800,00	300,00		300,00		300,00
Kosmetik og parfume			7	0/9							3.357,50
33	Perfume Marc Jacobs Elixir	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	1	0/11	720,00	720,00			612,00	0%	612,00
34	Kiehls daily micro-dosde serum	Personlig Pleje - Skønhed & Helse	1	0/11	635,00	635,00			539,75	0%	539,75
35	Kiehls wrinkle redusing night	Personlig Pleje - Skønhed & Helse	1	0/11	635,00	635,00			539,75	0%	539,75
36	Kiehls powerful line redusing serum	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	1	0/11	745,00	745,00			633,25	0%	633,25
37	Kiehls multi-corrective eye treatment	Personlig Pleje - Skønhed & Helse	1	0/11	625,00	625,00			531,25	0%	531,25
38	Kiehls ultra facial cleanser	Personlig Pleje - Skønhed & Helse	1	0/5	180,00	180,00			153,00	0%	153,00
39	Kiehls clearly correctiv toner	Personlig Pleje - Skønhed & Helse	1	0/5	410,00	410,00			348,50	0%	348,50
Kuffert og tasker			4	0/11							2.000,00
1	kuffert samsonite proxis haney gold	Punge, Tasker & Kufferter - Kufferter	1	0/11	3.599,00	3.599,00	1.000,00		1.000,00		1.000,00
2	bæltetaske Louis Vuitton Vintage	Punge, Tasker & Kufferter - Secondhand & Vintage	4	2/11	13.000,00	13.000,00			13.000,00	0%	13.000,00
3	bæltetaske-Kenzo	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	4	1/11	2.300,00	2.300,00			2.300,00	0%	2.300,00
42	Bæltetaske - skønnet erstatning	Punge, Tasker & Kufferter - Tasker	1	0/0			1.000,00		1.000,00		1.000,00
Sko			6	0/11							2.945,00
4	sko Angulus chelsea-støvler	Tøj & Sko - Sko	4	0/11	1.499,00	1.499,00			1.499,00	0%	1.499,00

Ankenævnet for Forsikring

9.

103669

ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Nypris	Kundens krav	Anden vurdering	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
5	ske-Natura-Cry støvle	Tøj & Sko - Sko	4	4/11	1.599,00	1.599,00			1.599,00	0%	1.599,00
6	sneakers New Balance	Tøj & Sko - Sko	1	0/11	1.050,00	1.050,00			945,00	0%	945,00
7	ske-Billi-bi-leafers koprint	Tøj & Sko - Sko	4	4/11	1.799,00	1.799,00			1.799,00	0%	1.799,00
32	julegave-Ugg støvler	Tøj & Sko - Sko	4	0/5	2.400,00	2.400,00			2.400,00	0%	2.400,00
41	Skønsmaessigt ekstra for sko/støvler	Tøj & Sko - Sko	1	0/0			2.000,00		2.000,00		2.000,00
Øvrige			2	1/11							1.935,00
27	solbriller med styrke Marc Jacobs	Briller, Linser & Høreelse - Solbriller	1	1/11	5.200,00	5.200,00	1.000,00		1.000,00		1.000,00
40	kosmetikpung Gant leather make-up bag	Punge, Tasker & Kufferter - Punge	1	1/11	1.100,00	1.100,00			935,00	0%	935,00

Subtotal: 26.288,95 kr.
 Selvrisko: - 1.389,00 kr.
 Manuel reduktion: 0,00 kr.
 Samlet erstatningssum: 24.899,95 kr.

"

Af selskabets skadeinspektørrapport fremgår bl.a.:

"Vedrørende:

Bagage

Erstatningskrav:

Kr. 61.543,00

...

Undertegnede indfandt sig d.d. personligt på FT's adresse efter aftale.

Vi gennemgik herefter det krav som FT har indsendt. Adspurgt omkring kvitteringer oplyste FT at det har hun ikke. FT samler ikke på kvitteringer, desværre. Adspurgt vedr. betalinger af effekterne oplyste FT at det både var sket kontant og med betalingskort. Adspurgt omkring de priser som FT har skrevet på listen over de mistede genstande oplyste hun at nogle priser husker FT. FT fortsatte med f eks BH'er der kan hun ikke huske om de har kostet 329,349 eller 399, derfor hun skrevet et beløb som hun ved hun har dækning til at købe nyt. Ft kan huske prisen på den LV bæltetaske. Den købte hun i ...

Vi talte videre omkring de manglende kvitteringer mv, hvortil FT spurgte ind til om jeg ville se hendes garderobe som jeg kunne se hvad hun havde. FT oplyste at jo ikke havde nogen bil – forstået på den måde at når hun købte ting var hun kvalitetsbevidst. Ft fremviste efterfølgende sin garderobe på 1 salen samt i kælderen. Der er tale om både tøj, sko, støvler og tasker. Alt samme var mærker som Ralph Lauren, Tommy Hilfiger, Noa Noa, Victoria Bechmanns, Michael Kors, Armani, Karl Lagerfeld. Tasker var der LV, Gucci, Marc Jakobs, Balangicia.

...

I kælder var der også tøj af samme mærker som ovenpå.

FT fremviste også den nye kuffert hun har købt. Den er mørkegrøn og let at skelne fra hinanden andre. Ft havde betalt næsten 2000 kr. for den.

...

Vi gennemgik ikke listen over de stjålne effekter yderligere udover LV-tasken som nævnt ovenfor og som FT heller ikke har kvittering på det.

...

Konklusion,

Ud fra samtalen med FT så jeg har en fornemmelse af at kunde forsøger af få betalt sin forsikringspræmie via skade. FT har, efter eget udsagn være udsat for 3 bagagesager de sidste 4 år, hvilket villet have undre.

FT har ingen kvitteringer på de effekter hun har meldt stjålet, da hun ikke gemmer på kvitteringer. Jeg kan derfor ikke udelukke af kunden har lavet påplusning i sagen. Derudover kom det frem under mit møde at kunden er voldsomt underforsikret – kunden anslog selv at have værdier for samlet kr. 3.000.000, men er kun forsikret for samlet kr. 1.449.000. Hun angav at det var fordi at forsikringen 'kostede ad helvede til'. Jeg indstiller til skarp opgørelse af sagen jf. gældende regler og vilkår."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"11 Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

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

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

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

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 2/1 2025, at hun den 22/12 2024 havde mistet sin bagage i forbindelse med flyrejse. Selskabet har anerkendt begivenheden som dækningsberettigende og har opgjort erstatningen til 26.288,95 kr. Klageren ønsker "At få dækket alle mine genstande som der har været indgivet i min skadesanmeldelse" svarende til samlet ca. 60.000 kr.

Klageren har anført, at hun ikke har haft noget med, som man ikke kan forvente i en kuffert. Klageren har anført, at selskabet intet ved om hendes privatøkonomi. Klageren har anført, at selskabets taksator kunne bekræfte, at "hendes hjem kun bære præg af værdi". Klageren har

anført, at hun har over 100 par sko. Klageren har anført, at selskabets argumentation ikke beror på noget faktuel. Klageren har anført, at selskabets argumentation ikke er forankret i nogen lovgivning. Klageren har anført, at selskabet "har behandlet sagen meget utilstrækkelig".

Selskabet har anført, at klageren har bevisbyrden for sit krav. Selskabet har anført, at des højere krav der rejses, des større bliver dokumentationskravene, hvilket er forklaringen på, at klagerens mindre krav er imødekommet i højere omfang end de større krav på eksempelvis mærkevaretasker. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har krav på yderligere erstatning. Selskabet har anført, at når man ikke har dokumentation for værdi, ægthed og ejerskab, skønner selskabet en erstatning ud fra, hvad genstanden vil koste i almindelig god kvalitet. Selskabet har anført, at der er tale om nyere genstande. Selskabet har anført, at kopi-varer kan være udført i høj kvalitet, hvor der skal et meget skarpt og trænet øje til at se forskel. Selskabet har anført, at selskabet ikke kan anerkende designertasker og lignende som værende ægte uden certifikat eller lignende dokumentation. Selskabet har anført, at det må forventes, at enten gave giver eller gavemodtager kan fremskaffe en købskvittering til brug for returnering af gaven eller reklamation. Selskabet har anført, at de har skelet til klagerens generelle garderobe ved erstatningsopgørelsen og anerkendt visse genstande som værende mærkevarer uden nævneværdig dokumentation. Selskabet har anført, at klageren foreviste tasker for selskabets skadeinspektør, der fremstod som Louis Vuitton, og som lå i en bunke med andre tasker, hvilket efter selskabets opfattelse er en hårdhændet måde at behandle så dyre tasker.

Det fremgår af selskabets skadeinspektørrapport, at klagerens "Erstatningskrav: Kr. 61.543,00 ... Vi gennemgik herefter det krav som FT har indsendt. Adspurgt omkring kvitteringer oplyste FT at det har hun ikke. FT samler ikke på kvitteringer, desværre. Adspurgt vedr. betalinger af effekterne oplyste FT at det både var sket kontant og med betalingskort. Adspurgt omkring de priser som FT har skrevet på listen over de mistede genstande oplyste hun at nogle priser husker FT. FT fortsatte med f eks BH'er der kan hun ikke huske om de har kostet 329, 349 eller 399, derfor hun skrevet et beløb som hun ved hun har dækning til at købe nyt. Ft kan huske prisen på den LV bæltetaske. Den købte hun i ... Vi talte videre omkring de manglende kvitteringer mv, hvortil

FT spurgte ind til om jeg ville se hendes garderobe som jeg kunne se hvad hun havde ... Ft fremviste efterfølgende sin garderobe på 1 salen samt i kælderen. Der er tale om både tøj, sko, støvler og tasker. Alt samme var mærker som Ralph Lauren, Tommy Hilfiger, Noa Noa, Victoria Bechmanns, Michael Kors, Armani, Karl Lagerfeld. Tasker var der LV, Gucci, Marc Jakobs, Balangicia ... I kælder var der også tøj af samme mærker som ovenpå. FT fremviste også den nye kuffert hun har købt. Den er mørkegrøn og let at skelne fra hinanden andre. Ft havde betalt næsten 2000 kr. for den ... Vi gennemgik ikke listen over de stjålne effekter yderligere udover LV-tasken som nævnt ovenfor og som FT heller ikke har kvittering på det ... Konklusion, Ud fra samtalen med FT så jeg har en fornemmelse af at kunde forsøger af få betalt sin forsikringspræmie via skade. FT har, efter eget udsagn være udsat for 3 bagagesager de sidste 4 år, hvilket villet have undre".

Det fremgår af erstatningsopgørelse af 30/6 2025, at selskabet har fastsat erstatningen til 26.899,95 kr. fordelt med 16.051,45 kr. til "Tøj og beklædning", 3.357,50 til "Kosmetik og parfume", 2.000 kr. til "Kuffert og tasker", 2.945 kr. til "Sko" og 1.935 kr. til "Øvrige". Det fremgår, at ingen af genstandene er oplyst til at være ældre end 1 år og 11 måneder bortset fra "bæltetaske Louis Vuitton Vintage" (ID 2), der er oplyst til at være 2 år og 11 måneder gammel, og som klageren har krævet 13.000 kr. i erstatning for.

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

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning end som opgjort af selskabet. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort en del af erstatningen skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren for nævnet ikke er fremkommet med yderligere/supplerende dokumentation for sit krav, og at selskabet har opgjort klagerens krav med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer, certifikater, vurderinger, fotografier eller lignende som dokumentation for sit krav.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har begrundet, hvordan selskabet har fastsat erstatningen for de enkelte genstande, herunder hvordan selskabets skøn er fremkommet.

Nævnet bemærker desuden, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved ikke at sikre sig dokumentation for sine krav. Nævnet bemærker, at beviskravene skærpes, når kravene vedrører dyre eller nye genstande.

Nævnet bemærker tillige, at det følger af forsikringsaftalelovens § 22, at klageren skal give selskabet alle tilgængelige oplysninger om forhold af betydning for fastsættelsen af erstatningen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

103669

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

103669

Klageren får ikke medhold.

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

Hans-Jørgen Nymark Beck