

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2026 blev i sag nr. 104019:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Eir Försäkring AB v/ABCforsikring ApS
Knabrostræde 6, 3. sal
1210 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 23/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg havde brand i mit hus 22. marts 2025
Først kom [taksatorfirma1] på skaden og jeg indsendte indbolister til dem.
Så kom [taksatorfirma2] på som taksator og jeg kunne starte forfra.
Jeg har rykket flere gange for aconto jf. FAL 24 som først blev afvist da de åbenbart ikke kender reglerne.
Senere fik jeg udbetalt en aconto på 30.000,- ud af et opgjort krav på +400.000,-
Så først fire måneder efter branden er de kommet med en redegørelse hvor der er flere fejl og stadigvæk mangler priser og svar.
Derfor denne klage jf. FAL 24.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker udbetalt en rimelig aconto erstatning så jeg kan komme i gang med at få et rimeligt liv tilbage."

I vedlagte brev til klageskemaet har klageren bl.a. anført:

"Forsikringsagenturet har anerkendt anmeldelsen af en brandskade på bygning og løsøre jeg har haft den 22. marts 2025. Uenigheden vedrører opgørelsen på mit løsøre samt den urimelig lange behandling.

Der er gået lang tid, fire måneder og nogle af de genstande der er gået tabt, har jeg været nødt til at genanskaffe. Derfor har jeg anmodet om udbetaling af et acontobeløb i.h.t. FAL § 24. Mit krav er i størrelsen omkring 400.000.- Agenturet udbetaler 30.000 kr. Iflg. § 24 er det ikke mig der skal anmode om udbetaling af hel eller delvis erstatning, hvis skadebehandlingen strækker sig ud over 14 dage. Det har selskabet pligt til og ovenikøbet med forrentning.

Det har ikke gjort behandlingen hurtigere/nemmere at der i starten af sagen kom et andet takseringsfirma på sagen, så jeg skulle udfylde alle papirer endnu engang. Jeg har noteret timeforbrug og kørsel, da jeg forventer, at blive kompenseret for dette.

Nu endelig fire måneder efter branden er første udspil fra forsikringen så kommet med priser på nogle af effekterne, samt alle deres bemærkninger vedrørende dokumentation og alder. Selv en fiskestang til 600,- beder de om alder og hvor prisen stammer fra, selvom jeg ud for samme effekt har skrevet billigst på nettet – og sådan er det generelt. De beder om kvitteringer for småting som det på ingen måde kan forventes at man gemmer kvitteringer for, og endelig kan det nævnes, at alle mine papirer er blevet taget med på lager af [skadeservicefirmaet] hvorfor jeg ikke har adgang til disse såfremt de stadigvæk findes og ikke er brændt!

Noget er brændt, noget reddet og befinder sig hos [skadeservicefirmaet].

Skadeopgørelsen til forsikringsagenturet indeholder ikke oplysninger om købstidspunkter. Derfor har jeg benyttet agenturets afskrivningstabeller, der så udtrykker alder på genstanden. Mange af tingene er af ældre dato, hvorfor jeg har nedskrevet værdien til 20%.

Jeg har afskrevet en forstærker med 50% og alligevel går forsikringen ind og afskriver med yderligere 50% det giver ingen mening.

I mail fra sagsbehandler bekræftes at jeg har oplyst art, mærke og modeller på en del af genstandene. Der henvises sikkert til musikanlæg, der er af høj klasse.

Sagsbehandler oplyser at flere af genstandene er omfattet af krav til dokumentation for genstandenes købsdato, købspris og model. Jeg har på bedste måde redegjort for de enkelte genstande. Nogle af tingene har jeg købt privat eller har lavet en byttehandel og alle effekter har jeg oplyst billigste anskaffelsespris.

Jeg har for alle effekter enten udført afskrivninger jf. afskrivningstabeller eller undersøgt nettet for billigste anskaffelsespris alligevel går forsikringen ind og afskriver med 50%.

Et konkret grelt eksempel er rør til forstærkere. Disse er i meget høj kurs da meget populære nu. Jeg har fundet tilsvarende rør på Ebay og taget de billigste priser på disse, alligevel går forsikringen ind og dækker med kun 25% af den aktuelle genanskaffelses pris!

Det ville være en naturlig del, hvis min anmeldelse vedrørte tyveri. Men - da det er en brandskade og tingene befinder sig fysisk hos nævnte renoveringsfirma, virker det besynderligt at jeg derudover skal fremvise købskvitteringer for stort set alt.

Af agenturets forsikringsbetingelser beskrives krav til dokumentation for at få erstatning. Kravet skal kunne dokumenteres eller sandsynliggøres at jeg har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Jeg skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Men – herefter bliver det lidt uklart, for det er ikke 100% specifikke krav. Agenturet beskriver, at dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Mine ting kan besigtiges. Man beskriver videre at man bør

Ankenævnet for Forsikring

3.

104019

gemme kvitteringer, man bør få tingene vurderet, hvis det drejer sig om smykker m.v. Endelig skal man sørge for at dokumentationen opbevares et sikkert sted.

Hvis selskabet er ude i, at jeg mistænkes for, om jeg er retmæssig ejer af tingene, syntes jeg de skal lave en politianmeldelse."

Klageren har i brev af 11/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har downloaded ABC svar fire måneder efter branden hvor de stadigvæk vil have kvitteringer på alt, vel vidende her er tale om brand hvor alt enten er brændt eller ligger på [skadeservicefirmaets] lager hvor jeg ikke har adgang til kasserne. Jeg har d.d. haft kontakt til [skadeservicefirmaet] og kan komme forbi og pakke alle kasserne ud, for derefter pakke dem ned igen, det virker som lidt sisufos arbejde, da det må være muligt at lave en udbetaling ud for kasseringslisterne og lave en efterregulering når alt indboet bliver returneret. Der dukker hele tiden ting op som jeg ikke ved er hjemtaget eller brændt helt væk!

Kasseringslisten over direkte udsmidte effekter har jeg prissat med store afskrivninger og ellers billigst muligt på nettet til kr. 117.359,- den har ABC sat til kr. 30.000,- uden anden kommentar end der er tale om flere gamle effekter!

ABC bliver ligeledes ved med at tale om pris ved køb, hvilket er irrelevant for flere effekter specielt ved highend Hi-Fi samt forstærker rør. Et NOS rør købt i 197+-80'erne for kr. 80-100,- koster nemt 2-3000,- ved genanskaffelse eller salg.

Helt konkret har de skrevet at jeg skal fremskaffe kvittering for rør anskaffet for over 30 år siden, ellers vil de kun dække med 25% dette på trods af at der foreligger foto der viser rørene, det er fuldstændigt uacceptabelt.

I henhold til FAL har jeg krav på at få udbetalt aconto og på trods af et dokumenteret krav på +400.000,- har jeg fået udbetalt kr. 30.000,- hvorfor jeg selvfølgelig påberåber mig rentetilskrivning.

[Skadeservicefirmaet] har hjemtaget ægte tæpper til afrensning for over fire måneder siden og selv disse er stadigvæk uafklaret fire måneder efter, det kan da ikke være rigtigt!

Jeg er klar over at ABC valgte et andet takseringsfirma ca. ti dage efter branden hvorfor jeg igen måtte udfylde alle oplysninger igen, men dette kan ikke pålægges mig rent tidsmæssigt."

Selskabet har den 8/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har indgivet nærværende klagesag til behandling i nævnet på baggrund af en fortsat verserende skadesag hos ABCforsikring. Løsoreskaden behandles under [skadenummer 1]. Skadesagen omhandler en brandskade sket den 23. marts 2025 på adressen ...

...

Af klagers bemærkninger til nævnet, fremgår at han ikke er tilfreds med behandlingstiden.

ABCforsikring har i forbindelse med brandskaden behandlet krav på bygningsforsikringen, hvilket inkluderer udbredning af selve skaderne på bygningen.

Det skal bemærkes, at klager i forbindelse med branden udtrykker ønske om at igangsætte renovation af huset. Udgifter til renovering udover forsikringens dækning, er ikke omfattet af forsikringen, hvilket klager er indforstået med og orienteret om.

I forbindelse med klagers ønske om renovering efter branden, anmelder klager en ny skade den 13. august 2025 omhandlende omfattende skader forårsaget af rotter under husets gulve.

Se vedlagte bilag 1.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at der allerede inden branden var konstateret rotteaktivitet på adressen. Derudover har vi modtaget en skadeanmeldelse den 1. august 2025, hvor der ligeledes er konstateret rotter og muligt brud på kloakken. Se vedlagte bilag 2.

Som et resultat af ovenstående forløb med både selve skaderne efter branden og de efterfølgende rotteskader, har dette naturligt forlænget perioden hvori klagers løsørengenstande har været opbevaret udenfor adressen. Dette forklarer, hvorfor, de af klagers løsørengenstande der har kunne reddes, fortsat ikke er tilbageleveret på nuværende tidspunkt. Klager vil få disse genstande tilbageleveret inden den 12. september 2025, hvilket klager er orienteret om skriftligt. Se vedlagte bilag 3. Det skal i den forbindelse pointeres, at det ikke er omstændigheder relateret til selve brandskaden, der er årsag til, at klagers opbevarede løsørengenstande fortsat ikke er leveret tilbage til klagers adresse.

I relation til klagers krav for løsørengenstande, der ikke kan reddes, og som derfor vurderes total-skadet, skal det bemærkes, at ABCforsikring fortsat ikke har opgjort en erstatning herfor. Sagen er dermed verserende og ikke endeligt afsluttet overfor klager.

ABCforsikring har i relation til skaden udbetalt acontobeløb af 4 omgange på hhv. 10.000 kr., 6.369 kr., 1.428 kr. og 30.000 kr. Se vedlagte bilag 4.

Vi mener derfor, at vi som selskab har overholdt vores forpligtelser jf. Forsikringsaftalelovens § 24, stk. 1 ved af flere omgange at have udbetalt acontobeløb til klager.

Selskabet har af flere omgange efterspurgt oplysninger (som f.eks. alder) og dokumentation fra klager på en lang række af de genstande vi skal tage stilling til dækning af, uden dette er modtaget. Senest den 19. august 2025 sendte vi en opdateret liste til klager over genstandene. Se vedlagte bilag 5 og 6. Sammen med listen sendte vi ligeledes til klager et dokument med kommentarer på hans bemærkninger til en lang række af genstandene. Se vedlagte bilag 7.

Selskabet har ikke efterfølgende modtaget yderligere kommentarer, oplysninger eller dokumentation fra klager, hvorfor skaden for nu ligger til vurdering mhp. en endelig afgørelse på baggrund af de hidtil modtaget oplysninger og dokumentation i skadesagen.

Henset til ovenstående, anmoder ABCforsikring om at sagen af nævnet afvises jf. nævnets vedtægter § 4, stk. 3, 3, hvorefter selskabet kan realitetsbehandle kravet og opføre den endelige erstatning i henhold til den indgået forsikringsaftale mellem klager og ABCforsikring."

Klageren har i brev af 3/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Grunden til jeg først kan svare nu er, at jeg først fik mit indboet hjem den 30. september og kun bedt om hjemtagelse, så jeg kan se hvad der er blevet afrenset og gemt.

ABC skriver i deres svarskrift, at grundet en skade med rotter (det var halsbåndsmus) har dette forlænget byggeperioden. Dette er til dels korrekt, men ABC undlader at fortælle, at vi indgik en aftale om arbejdet den 21.8 med overførelse af penge 2-5 bankdage efter. Den 28.8 rykker jeg første gang så den 7.9 anden gang og den 8.9 får jeg at vide, at pengene vil blive overført 2-5

bankdage efter. Den 16.9 rykker jeg igen og endelig den 17.9 bliver der betalt, så arbejdet kunne igangsættes.

Samtidigt skriver ABC den 26.8 at indboet skal tilbage leveres senest den 12.9. Det giver jo ingen mening når arbejdet med lægning af nyt gulv i hele huset først kunne igangsættes den 17.9.

Når ABC selv bringer skaden på huset med i deres svarskrift, kan det nævnes, at jeg g.d. ringede til deres taksator for xx gang men blev henvist til hovedkontoret. Der fik jeg at vide, at taksatoren på min byggesag ikke længere var ansat i firmaet, så nu skulle der en ny taksator på, for anden gang i skade forløbet. Desværre har taksatoren 'glemt' at anwise aconto faktura nummer to, så nu går sagen i stå igen, hvilket er ret symptomatisk for dette firma.

Med hensyn til aconto udbetaling var ABC's første besked fra indbo taksator;
'så kan man ikke som kravstiller kræve erstatning udbetalt efter 14 dage fra hændelsen er sket. Ovenstående er i henhold til FAL § stk. 1 og vendt med vores jurist'

Jeg måtte derfor oplyse dem om Fal 24 hvorefter de rettede ind og udbetalte kr. 30.000,- som hverken er helt eller halvt nok i forhold til de udgifter jeg har haft med genanskaffelse af nødvendige fornødenheder som tøj, sko, fjernsyn, opvaskemaskine, vaskemaskine, køkkengrej, tørretumbler, TV mv. Set i forhold til deres udspil med ukorrekte afskrivning og ud af luften grebet beløb er vi på 300.000,- hvorfor acontoen på 30.000,- er fuldstændig misvisende. Igen vil jeg ikke undlade at nævne, at jf. FAL 24 er det ikke mig der skal anmode om hel eller delvis erstatning, hvis skadebehandlingen strækker sig over 14 dage.

Det har selskabet pligt til og ovenikøbet med forrentning.

Jeg har på fjerde dagen efter aftale med [taksatorfirma1] der var på sagen, udført et exelregneark med de effekter der var åbenlyse og foretaget afskrivninger jf. betingelserne. Så kom [taksatorfirma2] på sagen og jeg måtte så udfylde deres eget skema. Igen må jeg også gøre opmærksom på, at her er tale om brandskade hvor genstandene har været på stedet og enten smidt ud eller kørt til afrensning hvorfor der ikke er tale om at skulle dokumentere om effekterne har været i min besiddelse eller ej.

Helt konkret forefindes der en frasorteringsliste med ca. 180 effekter der er blevet direkte kasseret. Dem har jeg siddet og prissat en efter en med reel værdi eller tilsvarende fra nettet. Dette resulterer i en ca. pris på kr. 117.000,- Dette værdisætter ABC til kr. 30.000,- til fuld og endelig erstatning, uden nogen forklaring. Dette er så sidenhen blevet hævet til kr. 40.000,- stadigvæk uden forklaring, dog med bemærkning om, at hvis jeg ikke vil acceptere dette, så skal der fremsendes dokumentation i form af købskvitteringer.

Her kan i flæng nævnes, at der er tale om Strygerulle, lamper, cocktailglas, træningsbolde, fåretæppe, TV beslag, Railblazer fiskestangsholdere til kajak, træpersiennner til udestuen (værdi 9.000,-), bøger, pc-taske, en morder, 12 skærebrætter, brødrister, elkedel, stavblender, elpisker, bradepande, støvler, skåle, sovseskål Musselmalet, tallerkner 8 stk. Musselmalet, osteklokke Musselmalet, opsats Musselmalet, karafler, kabeltromler, 40 stk. DVD'er, lystage i kobber, grillbestik 10 stk., 12 keramik skåle, strygejern, liggeunderlag, bajonetsav, rundsav, stiksav, ekkolod (afskrevet 50% til 3.900,-) og sådan kunne jeg blive ved.

Man kan jo ikke forlange, at man gemmer kvitteringer for sådanne effekter og hertil kommer så alle de dagligdags ting som mad, te, kaffe, konserver, køl og fryse vare.

Jf. betingelserne står der følgende:

Opgørelse af erstatning

Når erstatningen opgøres, skal du så vidt muligt stilles samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- *Reparation af det beskadigede*
- *Genlevering af tilsvarende ting*
- *Kontanterstatning svarende til værdien af det beskadigede*

Det var den nemme afdeling med hensyn til de effekter der er blevet hjemtaget for mulig afrensning kan følgende nævnes:

Jf. oplysningerne fra [skadeservicefirmaet] efter de brændte effekter havde stået over en måned efter udsat for klorholdige damper blev de fleste HI-FI effekter kasseret. Sidenhen er to meget følsomme high clas forstærkere sendt til renovering hos anerkendt firma (...) de kasserede effekterne da de kunne konstatere der var påbegyndt korrosion og de aldrig vil kunne give garanti på udbedringen. De kom så tilbage til [skadeservicefirmaet] der efter tre måneder uden behandling (skal foretages efter en til to dage i henhold til gældende behandlinger, se note 1) disse er så g.d. blevet leveret tilbage til mig og nu siger de i afrenset stand. Jeg tilspørger, at jeg gerne vil have historik på hvad og hvem der har foretaget denne afrensning efter to gange hvor de er blevet sat til kassering. Dette kan jeg ikke få oplyst! Det er jo totalt useriøst specielt når man tænker på, at en af de første gang brugte et af de mest anerkendte reparatører, der kasserer dem.

Med hensyn til de andre HI-FI elementer har jeg afskrevet jf. forsikringsbetingelserne og her siger indbo taksatoren så fejlagtigt, at når jeg ikke har tegnet All risk så er det en anden afskrivningstabell der skal benyttes, hvilket er direkte forkert da der er tale om anden elektronik og ikke telefoner, iPads eller computere.

Jeg havde ligeledes mange gode og dyre elektronrør hvor jeg på både eBay og nettet har fundet genanskaffelsesprisen for disse. Der er et begreb der hedder NOS rør og prisen på disse kun stiger og stiger. Igen jf. betingelserne gælder;

Dagsværdierstatning (brugte ting)

Er betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregner vi erstatningen til dagsværdi.

Her får jeg en bemærkning om, at de vil erstatte med 25% af den pris jeg har fundet for eksakt samme rør på nettet, hvis ikke jeg kan dokumentere i form af kvitteringer på rør der er op til 40 år gamle i original indpakning og aldrig blevet brugt!

Jeg kunne blive ved og ved men vil kun nævne et par eksempel mere. En [kiste] her vil de have følgende;

Vi skal stadigvæk bede om dokumentation på vurdering, hvor det skal fremgå med træsort, hvorfra den er fra (hvorfra i [udlandet]) m.m.

Undskyld mig, men kisten er fra før 1947 og givet som bryllupsgave og eftersom det er en af de få ting jeg har beholdt som minde fra mine forældre, hvorfor jeg aldrig har tænkt mig at skille mig af

Ankenævnet for Forsikring

7.

104019

med den, hvorfor jeg selvfølgelig ikke har en vurdering liggende. Men eftersom den er medtaget af [skadeservicefirmaet], kan de jo selv sørge for at få den vurderet.

Der var ligeledes 40 flasker vin hvor de afskriver, *'Det kan vi, da det ikke er dokumenteret, om der er taget af flaskerne'*

Jeg har aldrig hørt om at man åbner en flaske vin for at lægge den til opbevaring!

Jeg var nød til at bryde min postkasse op, da nøglerne til denne var taget med i depot, de vil erstatte nye nøgler!!!

Jeg har måtte købe en ny router og tv-boks fra ..., jeg fremsendte kvittering på købet, men den kan ikke dækkes.

Sidste, *'I forhold til borde (arbejdsbord med slibemaskine m.m) og reoler (ti stk indrettet til hobby/værksted) så ud fra billeder og [skadeservicefirmaet], så er det af ældre dato, og noget som stod der da du overtog huset, hvilket du har oplyst'*

Ja fuldstændigt som køkkenet, badeværelset og toiletmøblerne!

Endelig kan det nævnes, at nu når jeg har fået al indboet tilbage, har jeg ikke fået et eneste papir retur, så ingen kvitteringer, mangler papirer på køb af mit hus i [udlandet], køb af lejlighed [i udlandet], regnskaber og bilag for firma samt alle de vigtige papirer man har.

Til gengæld kan jeg se, at der er væsentligt mere Musselmalet der er smidt ud.

Konklusion, min anke går ikke kun på den lange behandlingstid den går lige så meget på deres lemfældige omgang med forsikringsbestemmelser samt deres for langten på kvitteringer som jeg ingen mulighed har for at fremskaffe da de enten er brændt eller smidt ud.

Jf. betingelserne skriver de følgende:

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til, at sandsynliggøre tabet. For særligt værdifulde eller sjældne ting, fx. smykker eller unika, bør du få disse vurderet og dokumenteret skriftligt af et professionelt vurderingsfirma. Du bør derfor gemme kvitteringer og lignende for køb og erhvervelse af alle ting med lang levetid, som eksempelvis designermøbler og smykker. Sørg for, at opbevare dokumentationen et sikkert sted, fx. i en bankboks

Her er der tale om en brand, alle effekter har været i hænderne, bortset fra dem der helt er brændt væk, ligesom jeg har foto og video af mange af effekterne. Her er ingen effekter der ikke kan findes en genanskaffelses pris på, på nettet som jeg har foretaget for 6 måneder siden.

Jeg har fra dag et af nævnt, at jeg noterer al den tid jeg har brugt samt kørsel på sagen, og forventer selvfølgelig at få betaling for den forbrugte tid.

Jeg beder derfor ankenævnet om, at bedømme om denne sag følger god forsikrings skik, eller om det er en sag, der er medvirkende til at give forsikringsselskaberne et dårligt omdømme."

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

104019

Selskabet har i brev af 23/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager indgiver den 23. marts 2025 en anmeldelse til ABCforsikring vedrørende brand i klagers bygning. På baggrund af denne brand, er der konstateret større skade på klagers indbogenstande. Som det fremgår af tidligere fremsendte svar til nævnet, omhandler nærværende klagesag en verserende skadesag, hvorfor vi endnu engang anmoder om, at sagen afvises af nævnet jf. vedtægternes § 4, stk. 3,3, så vi kan realitetsbehandle kravet og opgøre den endelige erstatning i henhold til den indgået forsikringsaftale.

Klager skriver i sit svar til nævnet, at det ikke giver mening at tilbagelevere indboet senest den 12. september 2025, som ellers redegjort for af selskabet i tidligere svar til nævnet, eftersom arbejdet med lægning af gulvet på daværende tidspunkt ikke var igangsat. Af samme årsag undrer det os, at netop den manglende tilbagelevering af de opbevarede indbogenstande var et af klagers klagepunkter i tidligere skriv til nævnet. Vi er ikke sikre på, hvorfor klager påpeger dette som et klagepunkt, hvis ikke klager er klar til at få genstandene tilbageleveret. Vi tillader os her igen at henviser til det tidligere svar fra selskabet af den 5. september, hvor det af bilag 3 fremgik, at klager den 26. august 2025 blev bedt om selv at kontakte [skadeservicefirmaet] for at aftale tilbagelevering af indbogenstandene, så disse kunne tilbageleveres senest den 12. september 2025. Klager kontaktede på trods af dette ikke [skadeservicefirmaet], hvorfor indbogenstandene ikke blev leveret tilbage til klager senest den 12. september 2025.

Henset til ovenstående, mener vi ikke klagers indgivet klagepunkt vedrørende den manglende tilbagelevering af løsørestande er berettiget, eftersom klager ikke selv mener, at boligen er klar til at genstandene tilbageleveres, samtidig med, at klager ikke har kontaktet [skadeservicefirmaet] mhp. en tilbagelevering, som ellers adviseret.

Klager bliver allerede tidligt i forløbet bedt om at lave en opgørelse over klagers krav til selskabet, hvilket inkluderer oplysninger om de beskadigede genstande såsom mærke, model, købspris, nypris og alder. Klager er samtidig flere gange blevet bedt om at dokumentere sit krav.

Desværre har vi oplevet, at det har været meget svært at få alle de efterspurgte oplysninger fra klager, hvilket vi fortsat ikke har fået, og derfor ikke har kunne opgøre en endelig erstatning.

I stedet for at sende os de efterspurgte oplysninger, som f.eks. alder på de respektive genstande, har klager selv foretaget de afskrivninger klager nu mener er passende, som er klagers egen opgørelse, egne priser og egne afskrivninger (se bilag 1). Dette bekræftes ydermere af klagers eget svar til nævnet af den 3. oktober 2025, hvor klager selv formulerer:

'Jeg har på fjerde dag efter aftale med [taksatorfirma1] der var på sagen, udført et exelregneark med de effekter der var åbenlyse og foretaget afskrivninger jf. betingelserne.'

Det er vigtigt at understrege, at det er selskabet der foretager afskrivninger og vurderer hvorledes en genstand skal dækkes i henhold til den indgået forsikringsaftale. Det er ikke kravstilleren selv, der foretager disse afskrivninger. Dette fremgår også af pkt. 10 i forsikringsvilkårene for indboforsikringen, indbo 2024-1 (se bilag 2):

'Vi beregner erstatningen ud fra markedsprisen for en tilsvarende ny ting. Herefter afskriver vi for tingens alder.'

Klager har flere gange i sagen gjort opmærksom på, at klager selv er [profession]. At klager selv er [profession], ændrer ikke ved ovenstående. Det er fortsat selskabet der foretager afskrivninger og ikke klager selv – uanset dennes profession.

Vores vurdering af dækning og opgørelse i den forbindelse er derfor flere gange blevet besværliggjort af, at klager selv har foretaget de afskrivninger klager nu mente var passende, fremfor at sende os de oplysninger vi flere gange har efterspurgt, hvilket inkluderer alderen på de beskadede genstande. Det er i den forbindelse vigtigt at understrege, at afskrivninger af genstande sker på baggrund af netop genstandens alder, og eftersom klager enten ikke kan eller ikke vil oplyse os alderen på genstandene, forstår vi ikke hvordan klager selv er nået frem til de afskrivninger klager har foretaget.

Vi tillader os at henvise til vedlagte bilag 3, hvor taksator må bede klager om ikke at fjerne kolonner/celler i det ark der benyttes til at opgøre erstatningen. Klager må alene udfylde den del af arket der hedder Kundens oplysninger, hvilket klager er instrueret i. På trods af dette, oplever vi, at klager går ind og retter andre steder i arket som f.eks. i forhold til hvilke afskrivninger der skal foretages. Vi må igen understrege, at afskrivninger foretages af selskabet og ikke klager selv. Dette har naturligvis også besværliggjort behandlingen af sagen og trukket denne ud, når der fra klagers side bliver redigeret i de ark, der benyttes til at vurdere og opgøre en erstatning.

Selskabets bemærkninger i forhold til dokumentation

Når klager fremsætter et erstatningskrav til forsikringen, er det altid denne der skal kunne sandsynliggøre og dokumentere sit krav, samt rigtigheden heraf. Det følger ligeledes af almindelige forsikringsretslige principper, at dokumentationskravet stiger i takt med kravets størrelse.

Der fremgår følgende af pkt. 10 i forsikringsvilkårene for indboforsikringen indbo 2024-1, hvilket fremgår af bilag 3.

'Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, vi mener, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.'

Det er derfor ikke klager selv, der vurderer hvilke oplysninger der er relevante for selskabet i vurderingen af skadesagen, men selskabet selv. Dette underbygges yderligere af Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1.

Der fremgår ydermere af samme punkt i vilkårene følgende om dokumentationskrav:

'Krav til dokumentation

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

Der fremgår ydermere:

'Sørg for, at opbevare dokumentationen et sikkert sted, fx. i en bankboks. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn.'

Henset til, at vi ikke har modtaget den efterspurgte dokumentation, er erstatningen opgjort skønsmæssigt. For de af genstandene hvis afskrivning ikke er reguleret i forsikringsvilkårenes afskrivningstabeller, er der foretaget en skønsmæssig afskrivning ud fra nypris for tilsvarende produkter.

Købsdokumentation for generhvervelse af nye eller tilsvarende genstande efter skadedatoen, tillægges ikke en dokumentationsmæssig værdi, da der tages stilling til dækning af de beskadigede genstande og ikke de efter skaden nyindkøbte genstande.

Som klager også redegør for i sin klage til nævnet, er klagers krav for indbogenstande på omkring 400.000 kr. Det skal i den forbindelse bemærkes, at selskabet ikke har modtaget ét eneste stykke dokumentation i form af købskvittering eller købskontrakt på det fremsatte krav. Klager kan heller ikke dokumentere retmæssige ejerskab. Klager har derfor fortsat ikke dokumenteret sit krav i henhold til forsikringsvilkårene, som beskrevet ovenfor.

Det følger af almindelige forsikringsretslige principper, at kravet til dokumentation stiger i takt med erstatningskravets størrelse. Henset til kravets størrelse, samt at vi ikke har modtaget ét eneste stykke dokumentation, kan vi ikke imødekomme en erstatning af klagers fulde fremsendte krav, da vi ikke finder at klager har sandsynliggjort størrelsen af det fremsatte krav. Erstatningen vurderes derfor ud fra et skøn.

Klager redegør i sit svar til nævnet den 3. oktober 2025, at da der er tale om en brandskade, hvorfor klager ikke mener at skulle dokumentere, om effekterne har været i klagers besiddelse eller ej. Uanset skadeårsagen fritager denne ikke kravstillerne for at opfylde de objektive dokumentationskrav der er på forsikringen og som følger af almindelige forsikringsretslige principper. At genstandene er beskadigede som følge af en brand, fritager derfor ikke klager fra at løfte bevisbyrden samt rigtigheden af det fremsatte krav.

Klager henviser i sit svar til nævnet, at klager har nogle gode og dyre elektronrør, hvor klager ses at have et krav på knap 10.000 kr. Klager beskriver at rørene er op til 40 år gamle og i original indpakning og aldrig brugt. Da kravet ikke ses dokumenteret, har vi tilbudt en erstatning ud fra nypris og med en skønsmæssig afskrivning på 75%. At rørene skulle være ubrugte og i original indpakning fritager ikke klager fra at opfylde dokumentationskravet, som tidligere redegjort for.

Det samme gør sig i øvrigt gældende for kisten, der ligeledes nævnes i klagers skriv til nævnet, samt det øvrigt fremsatte krav fra klager, som ikke ses dokumenteret.

En række af genstandene der indgår i det fremsatte krav, er indbogenstande overtaget fra tidligere ejer af huset. Dette underbygges af klages egen skrivelse til nævnet den 3. oktober, hvor der sker en sammenligning mellem indbogenstande og genstande der hører til huset, som en fast del af huset.

Vi mener ikke en slibemaskine kan sammenlignes med hverken køkkenet, badeværelset eller toiletmøblerne, eftersom der her er tale om faste bygningsdele, som naturligt følger med huset i forbindelse med et køb. Det gør en slibemaskine ikke. Vi mener derfor heller ikke, at der kan drages en sammenligning i forhold til dokumentationskravene i den forbindelse. Vi må her henvise til, at det at klager har overtaget en del af det fremsatte krav for indbogenstande, ikke fritager klager fra at opfylde de objektive dokumentationskrav der er på forsikringen, som tidligere redegjort for.

I forbindelse med [skadeservicefirmaets] arbejde på skadestedet kort efter branden, hvor omfanget af skaden skulle vurderes, og hvor indbogenstandene blev gennemgået, har klager til 3 skadeservicemedarbejdere uafhængigt af hinanden forklaret, at klager ikke rigtig havde overblik over,

hvad der lå på loftet, fordi klager havde overtaget indbogenstandene fra tidligere ejer i forbindelse med overtagelsen af huset.

Klager beskriver ligeledes, at en del genstande i værkstedet også er overtaget fra tidligere ejer.

Samtidig oplyser klager til skadeservice i forbindelse med gennemgang af skadestedet og genstandene kort efter branden, at klager forventer at få en erstatning på 400.000 kr. Dette er vel og mærke en bemærkning der kommer før skadestedet er gennemgået og skadeomfanget opgjort, og til trods for at klager oplyser ikke rigtig at have overblik over hvad klager har på loftet.

Vi bemærker, at det netop er et krav på omkring 400.000 kr. vi efterfølgende modtager fra klager.

Vi har generelt oplevet, at klager har været svær at arbejde sammen med om at finde en løsning i forhold til en opgørelse af indbogenstandene. Dette både henset til at klager selv foretager afskrivninger, rettelser og sletninger i excel-skemaet med indbogenstandene samt fordi klager gerne selv har ville have indflydelse på, hvorvidt en genstand skulle forsøges reddes eller erstattes med en kontanterstatning.

Vi tillader os i den forbindelse at henvise til en korrespondance mellem klager og taksatoren fra den 16. april 2025, følgende fremgår (se bilag 4):

'Som nævnt fra dag et af, vil jeg gerne være medbestemmende over hvad der skal rengøre, da det ikke giver mening at rengøre og efterfølgende levere effekter jeg ikke har intentioner om at beholde efterfølgende.'

Vi må her henvise til, at det ikke er klager der vurderer eller skal være medbestemmende i forhold til hvilke genstande der skal rengøres og hvilke der ikke skal. Det er alene selskabets vurdering. Dette gælder uanset om klager har en intention om at beholde genstandene efterfølgende eller ej.

Dette underbygges af vilkårenes pkt. 10 (se bilag 2), hvor der fremgår følgende om opgørelse af erstatning:

'Når erstatningen opgøres, skal du så vidt muligt stilles i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- *Reparation af det beskadigede*
- *Genlevering af tilsvarende ting*
- *Kontanterstatning svarende til værdien af det beskadigede'*

Som det fremgår af ordlyden, er det Vi, det vil sige selskabet, der afgør hvilken af erstatningsmulighederne der benyttes. Det er ikke kundens beslutning.

At klager ikke har intention om at beholde genstandene, ændrer ikke dette.

Redegørelse for foreløbig tilbudte erstatning

Som tidligere redegjort for både her og i selskabets svar til nævnet af den 5. september 2025, er skaden ikke endeligt opgjort.

Selskabet har som redegjort for og dokumenteret i selskabets svar til nævnet den 5. september 2025 foreløbig udbetalt acontobeløb af 4 omgange på hhv. 10.000 kr., 6.369 kr., 1.428 kr. og 30.000 kr. Klager er tidligere oplyst, at acontobetalinger vil fratrækkes den endelige erstatning, når denne er opgjort.

Ankenævnet for Forsikring

13.

104019

Udover ovenstående acontobetalinger, er klager den 31. juli 2025 blevet tilbudt en erstatning på 30.000 kr. for genstandene på frasorteringslisten. For genstandene på denne liste har klager et krav på 118.359 kr. Taksatoren sender samme dag en mail til klager, hvor der redegøres for sagens forløb og den manglende dokumentation (se bilag 5).

Det tilbudte erstatningsbeløb for genstandene på frasorteringslisten revideres efter indvending fra klager senere.

Taksatoren sender derfor den 19. august 2025 et nyt excel-ark (se bilag 6), da vi fortsat mangler oplysninger om genstandene fra klager før erstatningen kan opgøres, samt en revideret opgørelse af genstandene på frasorteringslisten (se bilag 7), hvor der tilbydes 40.000 kr. for genstandene på frasorteringslisten.

Dette tilbud og taksatorens efterspørgslen af yderligere oplysninger, er klager aldrig vendt tilbage med, hvorfor der fortsat ikke udbetalt yderligere erstatning i sagen. Kort efter anlægges klager sagen hos Ankenævnet.

Vi bemærker at klager til nævnet oplyser at have krav på den tid klager har brugt på sagen samt kørsel. Forsikringen kompenserer ikke for den tid man som kunde bruger på at sende os de efterspurgte oplysninger. I forhold til kørsel, er vi ikke sikre på, hvad kravet herfor dækker over.

Vi kan i sagen konstatere, at klager flere gange gerne har ville have adgang til og afhente genstandene opbevaret hos skadeservice. Udgifter til klagers egen kørsel i den forbindelse, er ikke dækket af forsikringen, da skadeservice tilbageleverer alle genstandene samlet, når alle genstande er vurderet og rensat/opgjorte.

Som redegjort for både her og i tidligere svar til nævnet, anmoder ABCforsikring om at sagen afvises af nævnet jf. nævnets vedtægter § 4, stk. 3,3, hvorfor skadebehandlingen vil fortsættes og erstatningen endeligt opgøres ud fra den indgået forsikringsaftale."

I breve af 30/10 2025 og af 18/11 2025 er parterne kommet med yderligere oplysninger til sagen, der er forelagt for nævnet. Nævnets sekretariat satte den 12/1 2026 sagen i bero, da selskabets sagsbehandling ikke var afsluttet. Selskabet har den 2/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed den afgørelse selskabet har sendt FT. Vi antager, siden vi intet har hørt fra FT at den er forligget."

Klageren har i breve af 10/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ganske rigtigt modtaget en betaling som de har kunnet betale fra dag et af, hvorfor jeg betragter det som en aconto betaling hvor der skal pålægges renter.

De har på listen med de 192 effekter som blev erstattet med kr. 30.000,- til fuld og endelig dækning nu sat denne op til kr. 69.964,- der er da et skridt på vejen.

Jeg har på listen skrevet hvilke effekter der er tale om, f.eks. et to personers telt mærke Active Leisure til billigste pris på nette kr. 1498,- der har de fundet et ligegyldigt telt fra Harald Nyborg til kr. 250,- dette er ret generelt!

Man kan vel ikke forvente, at man skal gemme alle kvitteringer helt til til et par hundrede kroner pr. genstand.

Jeg er gået i gang med at kontakte diverse forretning for at høre, om de kan fremskaffe kvitteringer. Her skal det huskes, at her er tale om brand, det vil sige, at forsikringens skadeservicefirma har haft alle effekter i hånden hvorfor det har været muligt at skrive alle mærker på de skadede genstande, hvorfor det selvfølgelig ikke kan accepteres at de finder sekunda varer på nettet. Jeg forventer selvfølgelig også at få kompensation for al den tid jeg bruger på at udføre deres arbejde.

...

Jeg forventer også, at forsikringen gennemgår den anden liste og finder priser på de effekter, specielt kan nævnes gamle nos-rør (specielle elektron rør)."

Selskabet har i brev af 27/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør i sit seneste skriv til nævnet gældende, at klager mener erstatningen kunne have været udbetalt fra starten som en acontobetaling, og at klager derfor mener betalingen skal pålægges renter. Selskabet er ikke af samme vurdering. At selskabet på baggrund af en modtaget fortegnelsesliste fra klager vælger at udbetale en erstatning, til trods for at klager ikke har dokumenteret sit krav på behørig vis, som tidligere redegjort for flere gange, gør ikke at erstatningen kan betragtes som eller sidestilles med en acontobetaling.

Selskabet tillader sig i den forbindelse at henvise til det af nævnets sekretariat fremsendte skriv af den 12. januar 2026, hvor nævnets sekretariat skriver følgende:

'Vi bemærker, at det er dig, der skal bevise, at du har ret til at få erstatning fra dit forsikringselskab. Du skal bevise rigtigheden og størrelsen af dit krav. Ved en brand skal du eksempelvis bevise,

- hvilke genstande, der er beskadiget,*
- at du er ejer af genstandene,*
- at der er tale om ægte genstande,*
- hvornår genstandene er købt og til hvilken pris,*
- hvad det koster at genanskaffe genstandene, eller hvad det koster at få repareret genstandene*

Jo flere forskellige typer beviser du kan fremlægge, jo bedre er dit bevis.

Når der er tale om en større erstatning, særligt værdifulde genstande eller andre særlige omstændigheder, skal du være forberedt på, at selskabet ofte vil kræve yderligere oplysninger fra dig. Hvis du ikke kan dokumentere dit erstatningskrav, kan selskabet afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.'

Klager har fortsat ikke sendt selskabet dokumentation for sit fremsatte krav, og kan derfor ikke løfte bevisbyrden for, at klager retmæssigt ejer genstandene, hvornår genstandene er købt eller til hvilken pris. Som nævnet også skriver, kan selskabet fastsætte erstatningen efter et skøn eller helt afvise kravet. På trods af den manglende dokumentation og dermed manglende sandsynliggørelse af det fremsatte krav, har selskabet opgjort erstatningen til 241.992,20 kr. Af denne erstatning udgør 47.797 kr. de acontobetaling selskabet allerede har udbetalt tidligere, og om selskabet allerede tidligere har redegjort for overfor nævnet. Selskabets opgørelse og udbetalte erstatning ses dokumenteret i vedlagte bilag 1, 2 og 3. Det er derfor selskabets vurdering, at selskabet har opfyldt dettes forpligtigelse i forhold til en acontobetaling. At selskabet udover forsikringsvilkårenes reguleringer og udover almindelige forsikringsretslige principper vælger at udbetale en erstatning på trods af manglende dokumentation og sandsynliggørelse af det fremsatte krav, gør ikke at den endelige opgjorte erstatning er at betragte som en acontobetalingen, hvorfor selskabet ikke mener, at erstatningen skal forrentes som et sådan.

Klager skriver til nævnet, at han mener selskabet i sin erstatning har taget udgangspunkt i forkerte varer og priser. Igen må selskabet henvise til, at klager ikke har løftet den dokumentationsmæssige bevisbyrde for sit krav, og derfor er selskabet, som nævnet også redegør for, i sin gode ret til enten helt at afvise kravet eller fastsætte kravet efter et skøn, hvilket er præcis hvad selskabet har gjort i den opgjorte erstatning. At skadeservice har haft effekterne i hånden eller at der er tale om en brand, fritager ikke klager fra at løfte den objektive dokumentationsmæssige bevisbyrde i forbindelse med skaden.

Igen må selskabet henvise til, at klager selv er tidligere [profession], og derfor må antages at være bekendt med procedurer, vurderinger og dokumentationskrav i forbindelse med en forsikringssag. Derfor må klager også være bekendt med, at der ikke ydes compensation for den tid man som kravstiller bruger i forbindelse med at opgøre sit krav, samt dokumentere dette. Selskabet tillader sig igen at henvise til, at det er klager der skal løfte bevisbyrden for og dokumentere det fremsatte krav, samt størrelsen heraf. Ikke selskabet. Derfor kompenseres der heller ikke for den tid klager bruger på at løfte den bevisbyrde, klager er forpligtet til at løfte.

Klager skriver, at klager er gået i gang med at kontakte diverse forretninger for at høre, om de kan fremskaffe kvitteringer. Det undrer selskabet, at klager først nu påbegynder denne proces, og ikke fra starten har forsøgt dette, henset til, at selskabet gennem hele sagen har efterspurgt dokumentation for det fremsatte krav.

Det skal oplyses, at selskabet for nu endnu ikke har modtaget yderligere dokumentation fra klager.

Selskabet er naturligvis indstillet på at revurdere den opgjorte erstatning, hvis klager til selskabet fremsender yderligere dokumentation i henhold til forsikringsvilkårene og nævnets sekretariats skriv. Det er dog for nu selskabets vurdering, at sagen er behandlet korrekt og på baggrund af den forsikringsaftale der er indgået med klager."

Klageren har i brev af 20/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har siddet og gennemgået fotos og historik, desværre sidder jeg lige nu og venter på, at min ... mail bliver gendannet, da alle udgående mails var blevet slettet? Jeg er i kontakt med ..., og forventer, at der foretages en gendannelse, desværre bliver det som indgående mails hvorfor det vil tage tid at finde dem. Jeg fremsender lige en status på hvad jeg har fundet samt kommentarer, beklager meget"

Klageren har i brev af 7/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Det har desværre ikke været muligt at gendanne min ... mail, så alle modtaget fotos fra skadeservicefirmaet er væk. Jeg har fremsendt den mail jeg var i gang med at skrive som desværre ikke er fyldestgørende men hvad der er muligt lige nu. Men som det fremgår vil jeg igen påpege, at her er tale om brand, hvorfor alle effekter har været på stedet ligesom de fleste kan præciseres med navn på genstandene hvorfor det er helt uacceptabelt at ABC forsikring finder billige sekunda vare ifm. værdi prissætningen. Ydermere er det nu 15 måneder siden her var brand og vi er stortset ikke kommet videre hvilket også er uacceptabelt.

...

Ved gennemgang af fotos og modtagelse af afrensede effekter kan følgende konstateres:

Ankenævnet for Forsikring

16.

104019

[Foto]

Alle effekter i denne kasse er ikke registreret på nogen lister? Hvor mange andre effekter er blevet smidt ud uden registrering? De første tre reoler i brandrummet er helt brændt væk ligesom effekterne i disse!

Foto 2, 3, 4 og 5 (sendes separat) viser effekter efter tilbage levering. Der mangler skærme på lamper, bordplader til spisebordet, holder til fonduesæt hvorfor de ingen værdi har nu.

Jeg har stadigvæk ikke fået nogen papirer retur fra [skadeservicefirmaet] hvorfor jeg har kontaktet leverandørerne af de effekter jeg vidste hvor jeg havde handlet og ud fra produktnumrene har kunne få oplyst produktion tidspunktet for lige præcist mit produkt (hvilket [skadeservicefirmaet] /ABC forsikring har kunnet gøre hele tiden)

Det viser jo med al tydelighed, at mine afskrivninger holder stik, hvorfor jeg forventer, at det samme gør sig gældende for de øvrige elektronik effekter. Når ABC forsikring undersøger effekter helt ned til 150,- /effekt må de gøre samme tiltag med at finde priser på genanskaffelse på nettet for disse effekter.

Med hensyn til position 1 og 2 vil jeg fastholde at når den mest anerkendte reparatør nævner, at det ikke er forsvarligt at afrense produkterne, da der kunne konstateres korrosioner kan de ikke bare sendes videre til en eller anden unavngiven reparatør, vel vidende, at særlig følsom elektronik skal afrenses indenfor 48 timer og ikke som her flere måneder.

Position 2 [integreret forstærker – mærke1], mail fr importør så afskrivning 0-4 år [e-mailadresse]

Til: mig

man. 23. mar. kl. 11.46

Meddelelsens brødtekst

Hejsa [klageren].

Vi fik den leveret 17/3-2021, så den er lige blevet 5 år.

Der kommer en sending på Onsdag fra [udlandet], hvor der er begrænset antal [forstærkere] med. VH [importør].

Position 1 [integreret forstærker – mærke2], mail fra fabrik så afskrivning 4-5 år [fabrikant]

Til: mig

fre. 20. mar. kl. 13.48

Hi [klageren],

It is a 2019 unit.

best regards

...

Med hensyn til fiskegrej har jeg gjort det samme, kontaktet producenten af følgende effekter da de kun fremstilles i [udlandet] og ikke har dansk importør.

Position 30 Sunray 10" klasse 2 mail fra leverandøren

Ankenævnet for Forsikring

17.

104019

[Leverandør]

Til: mig

tirs. 10. mar. kl. 15.56

Besøg website

Meddelelsens brødtekst

[Leverandør] Order #...

Thank you for your order!

Hi [klageren], we have received your order. We will notify you when it has been sent.

Order summary

Monocore Jeremy Lucas Dry Fly - #2 33' × 1

£70.00

Micro Sinking Tips - Inter × 2

£9.60

Volition 10' #2 Jeremy Lucas (JL) - 10' #2 JL × 1

£300.00

Discount (15percent)

-£56.94

Subtotal

£322.66

Shipping

£0.00

Total

£322.66 GBP

Position 31+32 mail fra leverandøren

Order summary

Volition 10' #7 - 10' #7 × 1

£500.00

Volition 9' #5 - 9' #5 4 Piece × 1

£450.00

Sunray Intermediate - #7 Yellow / Blue × 1

£65.00

Jeremy Lucas Dry Fly - #5 33' × 1

£70.00

Subtotal

£1,085.00

Shipping

£0.00

Total

£1,085.00 GBP

Her fremgår det også tydeligt, at de priser jeg har opgivet stemmer overens med de virkelige priser. Resten af fiskegrejet er købt i danske butikker, hvorfor jeg ikke har mulighed for at finde ordrebekræftelser på disse, men igen her vil jeg forvente, at ABC forsikring finder priser på nettet.

Fra position 29 til 82 kræver ABC yderligere dokumentation. Igen her er tale om brand, det vil sige, alle effekter har været i hænderne på [skadeservicefirmaet] og altså ikke opdigtede effekter. Jeg har ud for mange af dem opgivet alder og alligevel afskriver de alt med 50% eks

Ankenævnet for Forsikring

18.

104019

position 53 Luftpistol mærke ... under et år gammel, afskrevet med 50% !

Position 60 Danielsson fluehjul fotodokumentation fremsendt 23. juli 2025!

Position 77 forsøgt afrenset og tilbage leveret, men det 'kører' ikke ordentligt det skurre, hvordan kan jeg fremsende dokumentation herfor?

Position 80-82 kajaktilbehør alder fra et til tre år ABC afskriver med 50% hvis ikke kvitteringer fremsendes. De er enten brændt eller væk da jeg stadigvæk ikke har fået nogen papirer retur!

Position 79-82 (84-87) diverse elektronrør med fotodokumentation på mærke afskrives med 75% selvom det ganske enkelt kan skaffes priser på nettet!

Position 92-95 Toaster, frugtpresser, kaffemaskine, lamineringsmaskine billigste genanskaffelsespriser fra nettet er 3.298,- det kommer ABC til kr. 659,6 ????

Position 96 Seng (boxmadres) ABC afviser hvis ikke kvittering, selvom effekten er registreret og smidt ud

Position 97 [Kiste] den meste groteske af dem alle. En bryllupsgave til mine forældre fra 1947 da de var udstationeret i [udlandet]. Første krav var købs kvittering? Jeg har fundet en tilsvarende i massiv udskåret træ fra auktionshus i [udlandet] til kr. 13.000,- ABC skønner kr. 800,- !!!!!

Position 99 Vinter trøjer Bland andet en af [klagerens børns] strikket plus alle mine varme uldtrøjer som lå i kisten (pos 97) der er helt brændt væk ABC Alder på trøjer samt hvilket garn ellers kr. 1000,- jeg har sat det til 3.000,-

Position 103 Italienske designer spot har fremsendt foto af messing spot med glas afvises !

Position 110 Rygtræner maskine effekten var tilstede og er blevet smidt ud ABC afviser

Position 114 Juletræfod Skagerak pris på nettet for denne 2.200,- ABC 750,-

Position 117 Tæppe 2x3 meter resterne af dette forefandtes pris 1.500,- ABC 500,-

Position 130 Lübke Skilletrafo der er pt en tilsvarende til slag på DBA for kr. 3.000,- jeg har sat den til kr. 1.200,- ABC sætter den til kr. 240,- ??

Jeg henviser til mit svarskrift af 30.10.2025

Ovenstående giver følgende spørgsmål:

- 1) Hvilket grundlag selskabet har anvendt til at fastsætte genstandens alder og afskrivning, når anskaffelsestidspunkt ikke er oplyst.
- 2) Hvilken interne afskrivningsregler eller standardtabeller selskabet benytter ved skadeopgørelser.

Altså hvordan selskabet sikrer, at afskrivningen sker i overensstemmelse med kravene til redelig behandling af kunder jf. BEK nr. 1637 af 09/12/2024 forsikringsselskabet eller formidler skal følge §4 handle redeligt og loyalt, må man kræve, at beregninger, herunder afskrivninger sker på et rimeligt og dokumenterbart grundlag.

Alle priser som ABC forsikring har fundet er taget som billigste sekunda vare selvom jeg har udfyldt præcist hvilke effekter der er tale om, og det er ikke sekunda varer."

Selskabet har i brev af 26/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist bemærker selskabet, at klager i sit seneste skriv ikke forholder sig til Ankenævnets skriv af 12. januar 2026, hvori nævnet klart redegør for bevisbyrdefordelingen i forsikringssager, herunder at det påhviler klager at dokumentere sit krav, herunder både rigtigheden og størrelsen heraf. Dette forhold må tillægges væsentlig betydning ved vurderingen af sagen.

Samtidig undrer det selskabet, at klager først på nuværende tidspunkt fremsætter bemærkninger om påståede manglende genstande ved tilbageleveringen. De sidste genstande blev tilbageleveret den 30. september 2025, og det fremstår derfor uklart, hvorfor disse forhold ikke er rejst tidligere i forløbet. Dette særligt henset til, at klager allerede kort efter tilbageleveringen havde mulighed for at gennemgå det returnerede indbo.

For så vidt angår de manglende papirer bemærkes det, at selskabet i skriv af 18. november 2025 til nævnet oplyste, at [skadeservicefirmaet] havde opfordret klager til at rette henvendelse med henblik på at gennemgå materialet og identificere eventuelle manglende dokumenter. Selskabet er ikke bekendt med, at klager har fulgt denne opfordring. Det kan derfor ikke lægges selskabet til last, at dokumenter ikke er fremskaffet.

Klager anfører videre, at selskabet selv kunne have kontaktet leverandører med henblik på at fremskaffe oplysninger. Hertil skal det igen understreges, at det i henhold til både forsikringsvilkår og almindelige forsikringsretlige principper er klager, der skal løfte bevisbyrden for sit krav, herunder dokumentere ejerskab, købstidspunkt og pris. Denne bevisbyrde påhviler ikke selskabet.

Selskabet bemærker ligeledes, at klager synes at gøre gældende, at fremlæggelse af dokumentation for enkelte genstande kan anses for tilstrækkelig dokumentation for øvrige genstande inden for samme kategori. Dette er ikke korrekt. Dokumentation vedrørende enkelte effekter kan ikke overføres til eller anses som dokumentation for det samlede krav.

Den af klager fremsendte korrespondance vedrørende forskellige forstærkere udgør efter selskabets vurdering ikke tilstrækkelig dokumentation. Materialet dokumenterer hverken, hvornår genstandene er købt, til hvilken pris eller klagers ejerskab. Herudover fremstår det fremsendte materiale ufuldstændigt, idet der bl.a. mangler fulde dokumenter og dateringer. Det kan derfor ikke sidestilles med købskvitteringer eller tilsvarende dokumentation.

For så vidt angår de nævnte forstærkere, bemærker selskabet, at disse er tilbageleveret som fungerende genstande. Det forekommer derfor uklart, hvorfor klager fortsat anfægter reparationsprocessen. Såfremt klager mener, at genstandene ikke fungerer, burde dette være rettet til [skadeservicefirmaet] straks efter dette blev konstateret efter tilbageleveringen, hvilket selskabet ikke

er bekendt med, er sket. Henset hertil, er selskabet ikke sikre på, hvilken relevans valg af reparatør har for sagen, eftersom de omtalte genstande er tilbageleveret repareret.

Herudover bemærker selskabet, at den fremsendte dokumentation vedrørende forstærkerne ikke kan danne grundlag for en revurdering, idet der ikke er tale om købskvitteringer eller tilsvarende dokumentation for køb. Materialet dokumenterer således fortsat ikke, hvornår genstandene er købt, til hvilken pris eller klagers ejerskab. At en importør har fået en genstand leveret på et bestemt tidspunkt eller hvornår en given model er udgivet dokumenterer hverken klagers køb af den pågældende genstand, købspris eller købsdato.

Vedrørende fiskegrejet bemærkes, at den fremsendte dokumentation ikke er fremlagt i fuldt format, men alene som uddrag. Oplysninger såsom dato fremgår f.eks. ikke ligesom navn på køber ikke fremgår. Vi kan således ikke se hverken hvem der sender mailen, hvem der modtager mailen, eller hvorvidt der er tale om en ordrebekræftelse fra før skaden skete eller for et køb foretaget efter skaden er sket. På den baggrund kan materialet ikke lægges til grund for en revurdering. Såfremt klager ønsker, at selskabet skal tage stilling til disse genstande på ny, må fuldstændig dokumentation fremsendes direkte til selskabet, ligesom klager for de enkelte genstande bedes redegøre for hvilke af genstandene på kvitteringen der hører til hvilken genstand i opgørelsesdokumentet. Dette dokument blev sendt til nævnet den 2. marts 2026.

Selskabet bemærker i forlængelse heraf, at klager først på nuværende tidspunkt fremskaffer og fremsender dokumentation, selvom dette gennem hele sagsforløbet gentagne gange er blevet efterspurgt.

Afslutningsvis skal det understreges, at selskabets opgørelse er foretaget i overensstemmelse med forsikringsvilkårene. Af disse fremgår det blandt andet, at:

- skadelidte skal dokumentere og sandsynliggøre sit krav, herunder købstidspunkt og pris,
- selskabet kan fastsætte erstatningen skønsmæssigt, hvis dokumentation ikke foreligger, og
- forsikringen erstatter med ting som i værdi, kvalitet, ydelse og udseende i al sin væsentlighed svarer til den ting, som skal erstattes. Dette forudsætter, at tingene er købt som nyt og er mindre end 2 år gamle, da skaden skete og i øvrigt ubeskadiget. Klager skal løfte bevisbyrden herfor.
 - Er dette ikke opfyldt kan erstatningen opgøres ud fra dagsværdierstatning (brugte ting). Det betyder en erstatning som dagsværdi med fradrag for værdiforringelse, og uden krav om samme fabrikat eller mærke. Dette fritager dog ikke klager fra at løfte bevisbyrden for sit krav, som tidligere beskrevet.

På baggrund af den begrænsede dokumentation har selskabet foretaget en samlet skønsmæssig opgørelse for en række af genstandene, hvilket er i overensstemmelse med både vilkår og almindelig praksis. Selskabet har på trods af meget begrænset objektiv dokumentation, som beskrevet i forsikringsvilkårene, opgjort en erstatning for genstandene på 241.992,20 kr.

ABCforsikring finder fortsat, at sagen er behandlet korrekt, og at den udbetalte erstatning er opgjort på et sagligt og forsvarligt grundlag og efter gældende vilkår og praksis."

Klageren har i brev af 15/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Der er desværre intet nyt til sagen og de bibeholder, at en Mercedes-Benz kan blive til en Skoda når den beskadiges, hvorfor sagen kan gå til høring"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget frasorteringsliste og selskabets opgørelse af 6/2 2026. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 10/2 2026 bl.a.:

"Da vi ikke har modtaget yderligere oplysninger eller dokumentation fra dig, og generelt har modtaget meget begrænset dokumentation fra dig, er sagen opgjort på det foreliggende grundlag og opgjort til 241.992,20 kr. Som oplyst, modregnes tidligere udbetalte aconto beløb, som udgør 47.797 kr. Den samlede erstatning, der udbetales, lyder derfor på 194.195,20 kr. Vi har for langt størstedelen af genstandene ikke modtaget dokumentation for hverken retmæssige ejerskab, alder eller købspris. Kan kravet ikke dokumenteres, kan vi som selskab helt afvise at imødekomme en erstatning. På trods heraf, udbetaler vi en betydelig erstatning, selvom det fremsatte krav ikke ses dokumentere som beskrevet i både forsikringsaftalen og i ovenstående fra Ankenævnet for Forsikring. Vedhæftet finder du vores opgørelse over din erstatning."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"10. ERSTATNING OG KRAV TIL DOKUMENTATION

Anmeldelse af skade Du skal anmelde enhver skade til os hurtigst muligt. Du kan anmelde skaden elektronisk på vores hjemmeside abcforsikring.dk eller ringe til os på tlf. ...

...

Du må ikke reparere eller fjerne ødelagte ting, før du har aftalt det med os.

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, vi mener, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Krav til dokumentation

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

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til, at sandsynliggøre tabet. For særligt værdifulde eller sjældne ting, fx. smykker eller unika, bør du få disse vurderet og dokumenteret skriftligt af et professionelt vurderingsfirma.

Du bør derfor gemme kvitteringer og lignende for køb og erhvervelse af alle ting med lang levetid, som eksempelvis designermøbler og smykker.

Sørg for, at opbevare dokumentationen et sikkert sted, fx. i en bankboks. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Derfor bør du gemme dine kvitteringer, særligt for værdifulde ting.

Ting købt privat

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

Ting købt erhvervsmæssigt

Er tingene købt erhvervsmæssigt kan vi kun erstatte dem, hvis du sender en overdragelses- eller revisorerklæring til os, som viser, at tingene er overdraget til privat brug.

Ting købt i udlandet

Er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis tingene genanskaffes, erstatter vi også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/3 2025, at der havde været brand i klagerens ejendom den 22/5 2023. Selskabet betalte aconto-erstatning på 47.797 kr. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet foretaget en samlet skønsmæssig opgørelse til 241.992,20 kr. Klageren er utilfreds med erstatningen, da kravet kan opgøres til mere end 400.000 kr. Klageren ønsker videre nævnets stillingtagen til, om sagen "følger god forsikrings skik, eller om det er en sag, der er medvirkende til at give forsikringsselskaberne et dårligt omdømme".

Klageren har oplyst, at sagen angår selskabets lange sagsbehandlingstid, selskabets lemfældige omgang med forsikringsbetingelserne og selskabets krav om kvitteringer. Klageren har anført, at han ikke har mulighed for at fremskaffe kvitteringerne, da de enten er brændt eller smidt ud, og at det ikke kan forventes, at man gemmer alle kvitteringer, herunder for genstande til et par hundrede kroner. Klageren har anført, at skadeservicefirmaet har haft alle genstandene opbevaret, at det derfor har været muligt at notere mærkerne, hvorfor klageren ikke kan acceptere, at selskabet har fundet "sekunda varer" på nettet. Klageren har ikke kunne gendanne sin mail, hvorfor alle fotos fra skadeservicefirmaet er væk. Nogle genstande er ikke blevet tilbageleveret, og skadeservicefirmaet har tilbageleveret forstærkere, der oprindeligt er blevet kasseret af en anerkendt reparatør. Klageren har anført, at korrespondancen med leverandører og fabrikanter dokumenterer, at han har foretaget korrekte afskrivninger. Klageren har anført, at han har modtaget selskabets erstatning, som selskabet kunne have opgjort og udbetalt fra starten, og at erstatningen derfor skal betragtes som en aconto-erstatning, der skal pålægges renter. Kla-

geren vil kompenseres for den tid, han har brugt på sagen. Klageren har anført, at selskabet ikke har dokumenteret, "1) Hvilket grundlag selskabet har anvendt til at fastsætte genstandens alder og afskrivning, når anskaffelsestidspunkt ikke er oplyst. 2) Hvilken interne afskrivningsregler eller standardtabeller selskabet benytter ved skadeopgørelser", og at "Altså hvordan selskabet sikrer, at afskrivningen sker i overensstemmelse med kravene til redelig behandling af kunder jf. BEK nr. 1637 af 09/12/2024 forsikringsselskabet eller formidler skal følge §4 handle redeligt og loyalt, må man kræve, at beregninger, herunder afskrivninger sker på et rimeligt og dokumenterbart grundlag".

Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for kravet, og at han ikke har løftet bevisbyrden for, at han retmæssigt ejer genstandene, hvornår genstandene er købt eller til hvilken pris. Selskabet har oplyst, at den resterende erstatning ikke kunne have været udbetalt på et tidligere tidspunkt, og at den resterende erstatning ikke skal forrentes som en acontonerstatning. Sagsbehandlingstiden skyldes klagerens ønske om renovering af ejendommen efter branden og en anmeldt rotteskade. Klageren har været svær at arbejde sammen med, dels fordi han selv har foretaget afskrivninger, rettelser og sletninger i excel-skemaet, og dels fordi han gerne selv vil have indflydelse på, hvorvidt en genstand skal forsøges reddet eller erstattet med en kontanterstatning. Selskabet har anført, at klageren har fået tilbageleveret genstande den 30/9 2025, at klageren ikke har kontaktet skadeservicefirmaet på trods af påstandene om, at nogle af genstandene ikke fungerer og andre genstande mangler. Klageren har først meget sent i sagsforløbet påstået, at der mangler genstande ved tilbageleveringen. Selskabet har afvist at yde compensation for den tid, klageren har brugt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det henset til sagens karakter og omfang ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. En sådan bevisførelse må i givet fald ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

104019

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sagen ikke er oplyst på en sådan måde, at nævnet kan afgøre, om den skønsmæssige erstatning, som selskabet har fastsat, er passende.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck