

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. februar 2026 blev i sag nr. 104122:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 11/8 2025 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Min klient har blandt andet søgt om erstatning for et guldur af mærket Rolex samt en guldhalskæde, som følge af et indbrud den 28. maj 2024. Forsikringsselskabet har udbetalt fuld erstatning for en række andre genstande, men alene udbetalt delvis erstatning for uret (7.000 kr. ud af 293.000 kr.) og halskæden (1000 kr. ud af 75.000 kr.).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Fuld erstatning for uret og halskæden."

Selskabet har den 3/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører erstatningsopgørelsen efter et anmeldt indbrudstyveri, hvor klageren har fået stjålet en længere række genstande.

Selskabet har anerkendt dækning for indbruddet og har på baggrund af den indsendte dokumentation opgjort erstatningen for de to i nærværende sag omhandlede genstande, henholdsvis et Rolex ur og en guldhalskæde til i alt 8.000 kr.

Klagerens krav for de to anmeldte genstande udgør 368.000 kr.

På skadetidspunktet var klageren omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 2012. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte telefonisk den 29. maj 2024, at han havde været udsat for et indbrud den 28. maj 2024. Af selskabets telefonnotat fremgår:

'Afventer open link

Talt med hr ft efter modtagelse af KK mail.

Hr ft har været væk fra formiddag og kommer hjem ved 20 tiden. Her ligger der en seddel uden for døren fra politiet, hvor der står at der har været indbrud samt låsesmed har været forbi. Der har også været indbrud i lejligheden oppe for.

Hr ft oplyser at døren var låst, og at der allerede er klaret at døren kan låses af ejendommen eller politiet, uden han er sikker på hvem der havde klaret det.

Modtaget journalnummer på sag.

Han siger der er stjålet forskellige ting, heriblandt lidt ure, smykker.

SR 1.500'

Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 2**.

Klageren indsendte sit krav den 3. juni 2024 på i alt 422.334 kr. Klagerens liste fremlægges som **bilag 3**.

Den 20. juni 2024 blev sagen overdraget til selskabets taksator grundet kravets størrelse. Taksator anmodede ved brev af 20. juni 2024 klageren om at indsende dokumentation for de anmeldte genstande. Selskabets brev af 20. juni 2024 fremlægges som **bilag 4**.

Selskabet modtog den 25. juni 2024 fotos fra klageren. Klagerens fotos fremlægges som **bilag 5-10**.

Taksator anmodede ved brev af 26. juni 2024 klageren om at indsende dokumentation for køb af uret. Selskabets brev af 26. juni 2024 fremlægges som **bilag 11**.

Klageren oplyste den 1. juli 2024, at der var tale om et privat køb og indsendte i den anledning et foto af en privat kvittering. Kvitteringen fremlægges som **bilag 12**.

Ved brev af 2. juli 2024 anmodede selskabets taksator klageren om at indsende dokumentation for betaling. Selskabets brev af 2. juli 2024 fremlægges som **bilag 13**.

På baggrund af at den private overdragelseserklæring var dateret samme dag, som certifikatet var udstedt, blev sagen den 2. juli 2024 overdraget til selskabets skadespecialist med henblik på en grundigere gennemgang.

Selskabets skadespecialist kontaktede klageren telefonisk den 20. august 2024 med henblik på udarbejdelse af en mere detaljeret skadeanmeldelse.

Under samtalen oplyste klageren, at han havde købt et Rolex ur privat i [land] igennem en vens ven. Vennen boede i [udenlandsk by]. Klageren havde betalt 140.000 DKK og 450 gram guld i forskellige smykker for uret. Smykkerne var gaver og arvet fra familiemedlemmer, men klageren kunne ikke fremsende dokumentation.

Selve kontanterne havde klageren hævet af mange omgange, og klageren havde fortsat urkassen og certifikatet i [by], hvor han normalt opbevarede sit ur, da han ikke ville have det liggende på sin egen bopæl.

Årsagen til, at klageren havde uret på sin bopæl var, at han dagen forinden det anmeldte indbrud havde været til bryllup.

Omkring halskæden oplyste klageren, at den var i 18 karat guld med et vedhæng, som han havde arvet/fået af sin [familiemedlem]. Klagerens [familiemedlem] havde købt uret i sin guldsmed ved [sted] i 2015 for 60-70.000 kr., betalt med kort.

Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 14**. Samtalen er optaget og kan på nævnets forlangende udleveres.

Efter samtalen anmodede selskabet om klagerens samtykke til indhentelse af yderligere oplysninger, hvilket klageren afgav.

Selskabets skadekonsulent indhentede klagerens skatteoplysninger, hvoraf fremgår, at klageren i årene 2018-2021 ikke havde en indtægt, ligesom klagerens virksomhed hverken havde indtægt eller regnskaber. I 2022 havde klageren en indtægt på 22.000 kr., mens han i 2023 havde en indtægt på 240.000 kr. Klagerens skatteoplysninger fremlægges som **bilag 15 med underbilag A-L**.

Klagerens repræsentant indtrådte i sagen ved mail af 28. oktober 2024. Klagerens repræsentants mail af 28. oktober 2024 fremlægges som **bilag 16**.

Ved mail af 13. november 2024 anmodede selskabet klagerens repræsentant om at indsende yderligere oplysninger til brug for sagen, herunder teledata, kontaktoplysninger på sælger af uret samt dokumentation for henholdsvis kontanthævninger og gullet, der blev brugt til at betale uret med. Selskabets mail af 13. november 2024 fremlægges som **bilag 17**.

I sin mail af 7. januar 2025 oplyste klagerens repræsentant, at klageren ikke kunne fremskaffe teledata, kontaktoplysninger, dokumentation for guld udover fotos ligesom hun henviste til, at selskabet selv kunne indhente kontoudtog. Klagerens repræsentant gjorde opmærksom på, at klageren ønskede sagen opgjort på det foreliggende grundlag. Klagerens repræsentants mail af 7. januar 2025 fremlægges som **bilag 18 med underbilag A-B**.

Selskabet orienterede den 24. februar 2025 klagerens repræsentant om, at den fremlagte dokumentation for ur og halskæde ikke kunne danne grundlag for en erstatning i den størrelse forlangt af klageren. Selskabets afgørelse med bilag fremlægges som **bilag 19**.

Taksator fastsatte erstatningen for de øvrige anmeldte ting, der ikke er genstand i nærværende sag, den 13. marts 2025. Taksators mail af 13. marts 2025 fremlægges som **bilag 20**.

Klageren meddelte selskabet ved mail af 14. marts 2025, at han ønskede at tilbagebetale erstatningen, da han ikke accepterede selskabets tilbud. Taksator meddelte klageren ved mail af 17. marts 2025, at erstatningen ikke skulle betales tilbage, og at modtagelse af erstatningsbeløbet ikke var udtryk for en accept af selskabets erstatningsopgørelse. Klagerens mail af 14. marts 2025 og taksators svar af 17. marts 2025 fremlægges som **bilag 21**.

Klagerens repræsentant forespurgte på en afklaring vedrørende erstatning for ur og guldkæde i mail af 17. marts 2025. Selskabets taksator henviste til selskabets afgørelse af 24. februar 2025 i sit svar af 18. marts 2025. Klagerens repræsentants mail af 17. marts 2025 og selskabets mail af 18. marts 2025 fremlægges som **bilag 22**.

Ved mail af 30. marts 2025 henviste klagerens repræsentant til, at erstatningen for ur og halskæde ville blive opgjort skønsmæssigt. Klagerens repræsentants mail af 30. marts 2025 fremlægges som **bilag 23**.

Samme dag orienterede klagerens repræsentant selskabets klageansvarlige afdeling om sagen. Klagerens repræsentants mail af 30. marts 2025 fremlægges som **bilag 24**.

Selskabet fastsatte erstatning for det anmeldte ur og halskæde ved en skønsmæssig værdifastsettelse i mail af 2. april 2025 til henholdsvis 1.500 kr. og 1.000 kr. Selskabets mail af 2. april 2025 fremlægges som **bilag 25**.

I mail af 3. april 2025 oplyste klagerens repræsentant om, at klageren var utilfreds med selskabets afgørelse. Klagerens repræsentants mail af 3. april fremlægges som **bilag 26**.

Selskabets klageansvarlige afdeling ændrede ved mail af 2. maj 2025 erstatningen for uret til i alt 7.000 kr., men fastholdt, at selskabet ikke kunne betale yderligere erstatning for den anmeldte halskæde. Selskabets mail af 2. maj 2025 fremlægges som **bilag 27**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler erstatningsopgørelsen efter et anmeldt indbrudstyveri, hvor klageren fik stjålet en række genstande.

Selskabet anerkendte dækning for indbruddet og opgjorde på baggrund af den indsendte dokumentation erstatningen skønsmæssigt til 8.000 kr. for de ved nærværende sag omhandlede genstande.

Klagerens repræsentant gør gældende, at klageren er berettiget til yderligere erstatning i anledning af det anmeldte indbrud.

Som dokumentation for sit krav har klageren fremlagt en række billeder, herunder af en overdragelseserklæring.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 fremgår blandt andet:

'Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.'

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder ejerskab og værdi af de genstande, han har anmeldt stjålet.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klagerens repræsentant ikke har løftet bevisbyrden for, at klageren er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort af selskabet. Selskabet fastholder derfor sin opgørelse.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at der er tale om et meget højt krav for de omhandlede to genstande, og at kravene til dokumentation stiger i takt med kravets størrelse.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at klagerens dokumentation for det meget store krav mestendels består af fotos uden metadata, så disse ikke kan datobestemmes, og som ikke placerer genstandene i klagerens varetægt på skadetidspunktet.

Ad Rolex ur

Af den indsendte liste fremgår, at der er tale om et Rolex Day-Date 40 Oyster med en nypris på 308.000 kr., købt 1. marts 2023 for 140.000 kr. i kontanter og 450 g guld.

Selskabet har modtaget screenshots uden metadata af et ur og et certifikat samt screenshots af fotos, hvor klageren bærer et ur, samt en håndskrevet kvittering på uret på 293.000 DKK.

Selskabet har fastsat erstatningen for det anmeldte ur skønsmæssigt til 7.000 kr. grundet manglende dokumentation.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for at være berettiget til yderligere erstatning.

Ved selskabets vurdering af sagen er der særligt lagt vægt på, at klageren ikke kan dokumentere hverken ægtheden af uret eller ejerskabet af uret, ligesom han ikke er i stand til at dokumentere hverken hele eller delvise betalinger til sælgeren af uret.

Selve købet foregik via en mellemmand, som klageren ikke har kontakt til, og en sælger, som klageren ligeledes ikke har kontakt til, hvilket efter selskabets opfattelse forekommer bemærkelsesværdigt.

Det er desuden påfaldende, at certifikatet på uret fra forhandlerens side er udstedt samme dag som salget.

Selskabet har tillige lagt vægt på, at et lignende, men uægte ur kan købes for den af selskabet fastsatte erstatning. Udskrift fra hjemmeside fremlægges som bilag 28.

Ydermere må selskabet bemærke, at selskabet ikke har modtaget de originale fotos på trods af at have udbedt sig disse.

Klageren har således frataget selskabet muligheden for at undersøge metadata på fotos, hvilket eksempelvis ville have gjort det muligt at konstatere, om billedet er taget før eller efter det anmeldte indbrud, ligesom det ville have været medvirkende til sandsynliggørelse af, at klageren var i besiddelse af det anmeldte ur umiddelbart før skaden.

Selskabet bemærker desuden, at det ikke er muligt at konstatere ægthed, ejerskab, lødighed, metal eller værdi ud fra fotos, hvorfor de fremsendte fotos ikke kan tjene som dokumentation hverken for ægtheden af det anmeldte ur eller for ejerskab af det guld, der blev anvendt som delvis betaling. Fotos kan alene tjene som en sandsynliggørelse af, at klageren havde ét ur, men ikke nødvendigvis ægte og til den anmeldte værdi.

Desuden forekommer det bemærkelsesværdigt, at klageren har oplyst, at uret normalt ikke befandt sig på klagerens bopæl.

Endelig forekommer det påfaldende, at klageren med sin yderst beskedne indtægt skulle være i besiddelse af så stort et kontantbeløb.

Til yderligere belysning heraf kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 98.245, hvor nævnet fandt, at selskabet blot skulle fastsætte en skønsmæssig erstatning under henvisning til, at det på trods af klagerens økonomiske forhold ikke skabte en berettiget formodning om, at klageren ikke havde ejet nogle smykker, der kunne være blevet stjålet.

Ankenævnet for Forsikrings kendelse 98.245 fremlægges som **bilag 29**.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klagerens repræsentant ikke har løftet bevisbyrden for, at klageren er berettiget til yderligere erstatning for det anmeldte ur.

Ad guldhalskæde

Af den indsendte liste fremgår, at der er tale om en guldkæde med vedhæng med en nypris på 75.000 kr., købt 20. oktober 2020.

Klageren har efterfølgende uddybet, at der var tale om en 18 karats guldhalskæde med vedhæng, som hans [familiemedlem] havde købt i en guldsmed ved [sted] i 2015 for 60-70.000 kr., hvor klagerens [familiemedlem] betalte halskæden med kort og efterfølgende gav den til klageren.

Som dokumentation for sit krav har klageren fremsendt fotos uden metadata.

Selskabet har fastsat en skønsmæssig erstatning på 1.000 kr. grundet manglende dokumentation.

Klagerens repræsentant har oplyst, at klageren ikke er i besiddelse af hverken certifikat, ægthedsbevis eller købskvittering.

Ligeledes er der ikke fremlagt dokumentation for betaling eller lødighed, sidstnævnte kunne eksempelvis have været i form af attesteret syreprøve.

Ved selskabets vurdering er der særligt lagt vægt på, at klageren ikke er i stand til at dokumentere hverken ejerskab, ægthed eller værdi af den anmeldte halskæde.

Fotos kan ikke tjene som dokumentation for den anmeldte halskæde, da det hverken er muligt at konstatere ejerskab, ægthed, længde, tykkelse, vægt og lødighed ud fra et foto.

De indsendte fotos kan således alene tjene som sandsynliggørelse af, at klageren havde én halskæde med vedhæng.

Selskabet bemærker, at et lignende forgyldt bogstavvedhæng med sten og forgyldt halskæde kan købes for den af selskabet fastsatte erstatning. Udskrift fra hjemmesiden fremlægges som **bilag 30**.

Til yderligere belysning heraf kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 101.548, hvor klageren havde anmeldt krav for en kongekæde af guld, men ikke var i stand til at dokumentere sit krav, men alene indsende et foto. Nævnet udtalte i den forbindelse:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i fornøden grad har bevist, at den stjålne kæde er af guld. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har erstattet en guldbelagt kæde til en værdi af 6.500 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering eller certifikat for, at der er tale om en guldkæde, og at selskabets guldsmed har vurderet, at en tilsvarende kæde i en guldbelagt version koster 6.500 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at arbejdssedlen og foto af kæden ikke dokumenterer kædens ægthed, og at arbejdssedlen – der er mere end 10 år gammel – ikke nødvendigvis angår den kæde, som klageren har meldt stjålet.'

Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 101.548 fremlægges som **bilag 31**.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klagerens repræsentant ikke har løftet bevisbyrden for, at klageren er berettiget til yderligere erstatning for den anmeldte halskæde.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klagerens repræsentant ikke har løftet bevisbyrden for, at klageren er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort af selskabet.

Selskabet fastholder således, at selskabets opgørelse er korrekt og i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og praksis."

Klagerens advokat har i brev af 25/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsfremstilling

[klageren] er i det hele enig i sagsfremstillingen gengivet i Trygs brev af 3. september 2025, dog med følgende bemærkninger:

Ankenævnet for Forsikring

8.

104122

Det bemærkes, at [klageren] har fremsendt original æske til omhandlede ur til Tryg. Tryg har ved mail af 16. januar 2025 bekræftet at have modtaget den fysiske ur kasse. Mailen vedlægges som **bilag 1**.

Bemærkninger

Ad forsikringsbetingelser

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 fremgår blandt andet:

'Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.' (Min understregning).

[klageren] har dokumenteret, at han har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. [klageren] forstår Trygs svar således, at der ikke er tvist herom, hvorfor der ikke bemærkes yderligere til dette punkt i forsikringsbetingelserne.

[klageren] har desuden dokumenteret, hvornår uret og guldet er købt, og til hvilken pris, ved hjælp af kvittering, så vidt angår uret. [klageren] har desuden fremsendt fotos, hvor han bærer både uret og guldet.

Tryg skriver i deres svar, at de fremsendte fotos er uden metadata, og derfor ikke kan datobestemmes. Det bemærkes i den forbindelse, [klageren] fremsendte disse fotos direkte til Tryg fra sin egen telefon den 4. december 2024.

På den baggrund er det [klagerens] opfattelse, at han har dokumenteret sit tab tilstrækkeligt.

Der henvises herudover til de tidligere fremsendte bemærkninger til sagen, som er bilageret ind af Tryg."

Selskabet har i brev af 28/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget mail af d.d. fra klagerens repræsentant, der anmoder selskabet om at udlevere urkassen. Klagerens repræsentants mail af 28. oktober 2025 fremlægges som **bilag 32**.

Det er selskabets opfattelse, at der er tale om bevismateriale, hvorfor selskabet på nuværende tidspunkt ikke ønsker at udlevere urkassen, så længe sagen verserer for Ankenævnet for Forsikring."

Klagerens advokat har i meddelelse af 24/11 2025 bl.a. anført:

"Vi er dog ikke enige i, at den originale kasse er at anse for bevismateriale. Jeg kan ikke gennemskue, hvad forsikringsselskabet akter at 'bevise' med den originale kasse? Jeg mål indstille til, at man optager fotos af den."

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

104122

Ankenævnet for Forsikring

10.

104122

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af håndskrevet, ikke-underskrevet kvittering af 1/3 2023 udstedt til klageren fremgår bl.a.:

"Rolex Day Date ref. ... år: 2003. Serie ... "uret er ubrugt og sælges i perfekt stand" [oversat]. ... Kroner [oversat]: 293.000 DKK."

Af selvbetjeningsliste af 3/6 2024 fremgår bl.a.:

"

6 genstande i skadesanmeldelsen	Nypris
✓ Sko	9.784 kr ⓘ
✓ Tasker	16.300 kr ⓘ
✓ Halskæde	75.000 kr ⓘ
✓ Sko	6.250 kr ⓘ
✓ Tasker	7.000 kr ⓘ
✓ Ur	308.000 kr ⓘ

"

Af selskabets telefonnotat af 20/8 2024 fremgår bl.a.:

"Rolex ur, privat køb i [land]. Købt igennem en vens ven. Vennen hedder ... og bor i [udenlandsk by]. Ft havde betalt 140.000 danske kr. og 450 g guld i forskellige smykker for uret. Disse smykker var gaver og arvet fra familiemedlemmer - Ingen DOK. Kontanterne var hævet af mange omgange. FT har fortsat Urkasse og certifikat. Dette var opbevaret i [by] hvor uret normalt er opbevaret ved familien. Ft vil ikke have det liggende hjemme?

Grunden til at han havde uret hjemme var at han dagen før havde været til Bryllup i ... på ... ved en ven ved navn ...

Halskæde 18 karat Guld med vedhæng - arvet/ gave fra [familiemedlem]? købt af fra [familiemedlem] i 'hans guldsmed' ved [sted] i 2015-2015 for 60-70.000 kr Betalt på kort af fra [familiemedlem], og efterfølgende givet i gave til FT (han oplyser at de ikke kender forhandleren privat)."

Af selskabets e-mail af 13/11 2024 til klagerens advokat fremgår bl.a.:

- " Forsikring beder om følgende oplysninger via Deres klient:
- Teleoplysninger for telefonnummer ...) med opkalds, opholds- og lokationsdata for perioden mandag den 27. maj 2024 kl. 15.00 til onsdag den 29. maj 2024 kl. 15.00.
 - Kontaktoplysninger på ... i [udenlandsk by].
 - Kontaktoplysninger på ... i [udenlandsk by].
 - Dokumentation på de 140.000 dkr. kontant for betaling af uret, som op til købet den 1. marts 2023 skulle foregå via kontanthævninger, som telefonisk oplyst fra forsikringstager.
 - Dokumentation for de 450 gram arvet guld som uret blev købt for udover de betalte 140.000 dkr. i kontanter.
 - Oplysninger på den AD (authorized Rolex dealer) som har solgt og udstedt certifikatet på uret.

Ankenævnet for Forsikring

11.

104122

- Dokumentation for halskæden i 18 karat guld (eks. certifikat, købskvittering, ægthedsbevis)
- Tilvejebringe den fysiske boks og certifikat på Rolex uret til Tryg Forsikring, samt de resterende originale kvitteringer hvor der gøres krav for, enten via pakkepost eller fysisk hos Tryg Forsikring.
- Dokumentation på at Rolex uret er meldt stjålet via politiets kosterdatabase med det tilhørende serienummer der gøres krav for.
- Sende de originale billeder direkte fra forsikringstagers telefon til den her mail, hvor Deres forsikringstager er i besiddelse af den 18 karat guldhalskæde samt Rolex uret som tidligere er sendt ind til Tryg Forsikring den 25. juni 2024 (det tidligere indsendte er skærmprents) samt de nye fotos indsendt den 28. oktober 2024. Endvidere det originale fotos af uret sammen med certifikat og boks (det tidligere indsendte den 25. juni 2024, er redigeret og klippet i)."

Af klagerens advokats brev af 7/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Ad. Kontaktoplysninger på ... i [udenlandsk by]

Der gøres opmærksom på, at min klient ikke har købt omhandlede ur af ... har fungeret som mellemmand imellem køber og sælger, og min klient har ikke kontaktoplysningerne på ham.

Ad. Kontaktoplysninger på ... i [udenlandsk by]

Mn klient har ikke kontaktoplysningerne længere.

Ad. Dokumentation på de 140.000 dkr. kontant for betaling af uret

Der gøres opmærksom på, at min klient tidligere har givet samtykke til, at Tryg kan indhente kontoudtog samt oplysninger fra SKAT. Tryg bedes indhente disse på egen hånd.

Det kan desuden oplyses, at en del af pengene stammer fra lån fra familie og venner. Der findes ikke lånesedler herom.

Ad. Dokumentation for de 450 gram arvet guld

Min klient har oplyst, at han den 20. juli 2022 blev ...

Ad. Oplysninger på den AD (authorized Rolex dealer) som har solgt og udstedt certifikatet på ure

Min klient kan ikke bidrage med oplysninger herom.

Ad. Dokumentation for halskæden i 18 karat guld

Omhandlede halskæde er en gave, hvorfor min klient ikke er i besiddelse af certifikat, ægthedsbevis eller købskvittering.

Ad. Tilvejebringe den fysiske boks og certifikat på Rolex uret til Tryg Forsikring

Den fysiske boks samt certifikat på Rolex uret samt diverse kvitteringer er d.d. sendt til Tryg fra undertegnede kontor.

Ad. Dokumentation på at Rolex uret er meldt stjålet via politiets kosterdatabase

Se bilag 6.

Ad. Sende de originale billeder direkte fra forsikringstagers telefon til den her mail

Min klient og dennes [familiemedlem] har pr. mails af 4. december 2024 fremsendt originale billeder til mailadressen ... med undertegnede cc.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**6. Erstatning og krav til dokumentation**

6.1 Anmeldelse af skaden og dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

Ting købt privat

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

Nævnet har fået forelagt fotografier af en kugle-guldhalskæde med et vedhæng formet som et "W" besat med sten, af klageren som bærer halskæden, af klageren med armbåndsur, af klageren til en større privat begivenhed, af gaveposer, af et ur sammen med et Rolex-certifikat dateret 01.03.2023 og klagerens skatteoplysninger for 2018-2023.

Nævnet udtaler:

Klageren havde indbrud den 28/5 2024 og opgjorde sit krav til 422.334 kr. Selskabet betalte den 13/3 2025 erstatning på 39.334 kr. for tasker og sko. Selskabet udbetalte den 2/4 2025 skønsmæssig erstatning på 1.500 kr. for ur og 1.000 kr. for halskæde med henvisning til manglende dokumentation. Selskabet forhøjede den 2/5 2025 erstatningen for uret til 7.000 kr. Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse for ur og halskæde og ønsker fuld erstatning.

Selskabet har anført, at der er tale om et højt krav, og at kravene til dokumentation stiger i takt med kravets størrelse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, at "For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år. Ting købt privat: Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger".

Selskabet har opgjort erstatningen for uret skønsmæssigt til i alt 7.000 kr. Klageren ønsker 308.000 kr. i erstatning.

Klageren har anført, at han ikke har kontaktoplysningerne på sælgeren, mellemmanden der stod for købet, eller forhandleren som har solgt og udstedt certifikatet på uret. Klageren har anført, at han betalte 140.000 kr. kontant for uret, og at selskabet kan indhente kontoudtog. Nogle af pengene stammer fra lån fra familie og venner uden lånedokumenter. Klageren har anført, at en del af betalingen for uret bestod af guld/guldsmykker, som han har modtaget i gave. Klageren har anført, at han har indsendt den originale urkasse til selskabet.

Selskabet har anført, at klageren ikke kan dokumentere ægtheden af uret eller hele eller delvise betalinger til sælgeren af uret. Selskabet har anført, at klageren i årene 2018-2022 ikke havde en indtægt. I 2022 var klagerens indtægt på 22.000 kr. og i 2023 på 240.000 kr. Det er påfaldende, at klageren med sin beskedne indtægt skulle være i besiddelse af så stort et kontantbeløb. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab af det guld, der blev anvendt som delvis betaling. Klageren har ikke kontaktoplysninger til sælgeren eller mellemmanden. Det er påfaldende, at certifikatet på uret fra forhandlerens side er udstedt samme dag som salget. Selskabet har anført, at det ikke er muligt at konstatere ægthed, ejerskab, lødighed, metal eller værdi ud fra fotografier.

Klageren har fremlagt fotografi af et ur sammen med et Rolex-certifikat dateret 01.03.2023. På certifikatet fremgår modelnummer og serienummer. På andre fotografier ses klageren med armbåndsur, klageren ses til en større privat begivenhed, og der ses gaveposer.

Klageren har fremlagt fotografi af en håndskrevet, ikke-underskrevet kvittering på Rolex Day Date årgang 2003, som er udstedt til klagerens navn og dateret den 1/3 2023. Prisen er angivet til 293.333 kr. Det fremgår på et andet sprog, at "uret er ubrugt og sælges i perfekt stand" [oversat]. Selskabet har anonymiseret oplysninger om "betalingsmodtager". Der er anført samme serienummer, som fremgår af det fremlagte certifikat.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 20/8 2024, at "Rolex ur, privat køb i [land]. Købt igennem en vens ven. Vennen hedder ... og bor i [udenlandsk by]. Ft havde betalt 140.000 danske kr. og 450 g guld i forskellige smykker for uret. Disse smykker var gaver og arvet fra familiemedlemmer - Ingen DOK. Kontanterne var hævet af mange omgange. FT har fortsat Urkasse og certifikat. Dette var opbevaret i [by] hvor uret normalt er opbevaret ved familien. Ft vil ikke have det liggende hjemme? Grunden til at han havde uret hjemme var at han dagen før havde været til Bryllup i ...".

Selskabet har fremlagt udklip af salgsannoncer for Rolex Day-Date Best Quality Replika ur, som sælges for 183 euro.

Selskabet har opgjort erstatningen for halskæden skønsmæssigt til 1.000 kr. Klageren ønsker 75.000 kr. i erstatning.

Klageren har anført, at han ikke har certifikat, ægthedsbevis eller købskvittering, da halskæden er en gave.

Ankenævnet for Forsikring

15.

104122

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab, ægthed eller værdi af den anmeldte halskæde. Klageren har ikke certifikat, ægthedsbevis eller købskvittering. Klageren har ikke dokumentation for betaling eller lødighed, eksempelvis i form af attesteret syreprøve. Det er ikke muligt at konstatere ejerskab, ægthed, længde, tykkelse, vægt og lødighed ud fra et fotografi. Selskabet har anført, at et lignende forgyldt bogstavvedhæng med sten og forgyldt halskæde kan købes for erstatningsbeløbet på 1.000 kr.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 20/8 2024, at "Halskæde 18 karat Guld med vedhæng - arvet/ gave fra [familiemedlem]? købt af [familiemedlem] i 'hans guldsmed' ved [sted] i 2015-2015 for 60-70.000 kr. Betalt på kort af [familiemedlem], og efterfølgende givet i gave til FT (han oplyser at de ikke kender forhandleren privat)". Klageren har fremlagt fotografi af en kugle-guldhalskæde med et vedhæng formet som et "W" besat med sten og af klageren som bærer halskæden.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for uret og halskæden skønsmæssigt. Nævnet har ikke grundlag for at kritisere selskabets skønsmæssige erstatning.

Nævnet har for så vidt angår uret blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke kan underbygge den fremlagte kvittering med betalingsdokumentation i form af eksempelvis bankoverførsel eller tidsnære hævnings – og at det ikke fremgår af kvitteringen, at uret er delvist betalt med smykker/guld, som forklaret af klageren. Kvitteringen angiver, at der er betalt 293.000 DKK.

Nævnet har også lagt vægt på, at det ikke er muligt for klageren at skaffe kontaktoplysninger til mellemmand eller sælger, til trods for at det fremgår af telefonnotat af 20/8 2024, at "købt igennem en vens ven". Nævnet bemærker, at fotografier ikke i sig selv dokumenterer urets ægthed og værdi.

Ankenævnet for Forsikring

16.

104122

Nævnet har videre lagt vægt på, at uret efter oplysningerne på den håndskrevne kvittering er fra 2003, men at det til trods herfor er oplyst, at uret er ubrugt. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der er tale om et privat salg foretaget den 3/1 2023, og at certifikatet – som må formodes at være udfyldt af en ur-forretning eller lignende – er dateret samme dato.

Nævnet har for så vidt angår halskæden blandt andet lagt vægt på, at klagerens eneste dokumentation er fotografier, og at klageren ikke kan dokumentere halskædens ægthed og værdi med eksempelvis kvittering, certifikat, vurdering eller dokumentation for betaling.

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 :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck