

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. januar 2026 blev i sag nr. 104423:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 30/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet har fra starten været urimeligt kritisk i behandlingen af tyveriet, og vores ødelagte vinduer blev udbedret først efter mange måneder. I mellemtiden har kold luft trukket ind gennem vinduerne hele vinteren.

Efter lang ventetid har vi endelig modtaget en afgørelse. Desværre fremgår det tydeligt, at erstatningsbeløbet for de stjålne genstande på ingen måde står mål med værdien af det tabte. I opgørelsen anfører forsikringsselskabet, at der er tale om 18 karat guldsmykker med en samlet vægt på 236 gram – hvilket vi har dokumenteret med både kvitteringer og købsbeviser. Alligevel fastsættes erstatningen til blot 30.000 kr.

Dette står i skærende kontrast til den aktuelle guldpris, som ligger omkring 550 kr. pr. gram. Alene guldets materialepris udgør dermed ca. 130.000 kr. – uden at medregne smykkernes design- og markedsværdi.

Jeg har indsendt en formel klage til selskabets klageansvarlige, men trods omfattende korrespondance vælger selskabet fortsat at fastholde erstatningen på 30.000 kr. uden at kunne give en logisk begrundelse for divergensen i erstatning og aktuelle værdig af guldsmykkerne.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne modtage en undskyldning og et realistisk beløb for de stjålne guldsmykker."

Ankenævnet for Forsikring

2.

104423

Selskabet har den 21/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har haft et indbrud den 15.11.2024 og i den forbindelse er der også stjålet en række smykker. Klager skriver i sin indsigelse til Ankenævnet, at klager ikke er tilfreds med den erstatning, som ligger til grund for dækningen af de i alt 236 gram guldsmykker.

De omtalte smykker er i anmeldelsen nævnt som ID 6 – Bryllupsguldsæt på 80 gram til i alt 46.000 kr., ID 7 – Guldsæt med armbånd, halskæde og øreringe på 96 gram til i alt 57.000 kr. og ID 8 – diverse guldsmykker på 60 gram til i alt 40.000 kr. Se bilag A.

I opgørelsen, som forsikringstager selv har udfyldt, er der altså smykker for i alt 143.000 kr. og et samlet antal gram på de 236 gram.

Men ift. dokumentation for ejerskabet af disse smykker, er der for ID 6 og ID 8 ikke fremsendt andet end billeder, som desværre ikke bekræfter ægthed, vægt, renhed, ejerskab m.m.

Men for ID 7 har vi modtaget 3 kvitteringer på [sprog], som alle omhandler de samme smykker. Se udklip.

Udfordringen er dog den, at betalingen her er i alt 5.000.000 '[udenlandsk møntfod]' (vi troede først at kursen var '[anden udenlandsk møntfod]' - se bilag B). Men dette svarede på opgørelses-tidspunktet til ca. 7.500 kr., hvilket var mindre end de opgjorte 10.000 kr. som vi har tilbudt for ID 7.

...

Dokumentationskravet er desuden generelt forhøjet i denne sag, da der er tale om forhøjet erstatningssummer.

Jf. vores fælles aftalegrundlag (police + vilkår), mener vi altså ikke at klager har løftet dokumentationskravet for de mistede smykker, hvorfor vi erstatter smykkerne ud fra et skøn. Se udklip fra pkt. 1.10.

Vi har dog været ganske rimelige, idet vores skøn er endt med en erstatning på 3 gange 10.000 kr. for de 3 grupperinger (ID 6, ID 7 og ID 8).

Skønnet er opgjort ud fra at vi anerkender skadesårsagen og anerkender, at der er stjålet smykker fra klager. Vi kan dog ikke opgøre erstatningen ud fra det fulde krav, da vi ikke har dokumentation for kravets fulde størrelse.

...

Det er vigtigt at gøre det klart at de samlede 236 gram, som klager henviser til i sin klage til Ankenævnet, er noget klager selv har fremført. Vi har altså ikke selv 'opgjort' kravet til de 236 gram og derfor er det ikke relevant hvad 236 gram evt. koster ud fra dagsprisen for guld.

Derudover dækker vi højst smykker købt i udlandet - med købsprisen i udlandet. Se udklip."

Ankenævnet for Forsikring

3.

104423

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens erstatningsopgørelse af 18/11 2024 fremgår bl.a.:

"

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måned)	Antal	Nypris pr. stk	Dit krav pr. stk	Vedhæftning
Rolex submarine 16610 lv	Smykker, Ure & Tilbehør - Lüksusure	167	1	DKK 120.000,00	DKK 120.000,00	Rolex submarine 16610 lv årgang 2010 15.14.32_5572fd9a.jpg
Rolex skydweller 326934	Smykker, Ure & Tilbehør - Lüksusure	95	1	DKK 160.000,00	DKK 140.000,00	Rolex skydweller 326934 2017 15.33.29_4cb74db9.jpg
Rolex datejust 36mm. 116200	Smykker, Ure & Tilbehør - Lüksusure	167	1	DKK 65.000,00	DKK 65.000,00	-
Macbook pro 16 m3 1 tb	Computer & Software - Bærbar PC	5	1	DKK 260.000,00	DKK 26.000,00	-
Ipad pro 13 m4 1 tb	Computer & Software - iPad & Tablet PC	5	1	DKK 18.000,00	DKK 18.000,00	-
Bryllup Guldset med armbånd halskæde og øring 80 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	167	1	DKK 46.000,00	DKK 46.000,00	Bryllup Guldset med armbånd halskæde og øring_5ab5e685.jpg
Guldset med armbånd halskæde og øring 96 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	35	1	DKK 57.000,00	DKK 57.000,00	Guldset med armbånd halskæde og øring 96 g_4e9a90be.jpg Guldset med armbånd halskæde og øring 96 g_32_22e7f7c9.jpg
Diverse guldsmykker og guldsæt ca 60 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	95	1	DKK 40.000,00	DKK 40.000,00	Diverse guldsmykker og guldsæt _a460d861.jpg Diverse guldsmykker og guldsæt _d58ef1d6.jpg Diverse guldsmykker og guldsæt ca _e29310de.jpg Diverse guldsmykker og guldsæt ca _d15e3a35.jpg Diverse guldsmykker og guldsæt ca _6ecb5e7d.jpg
Apple Watch Ultra 49mm GPS+CEL Titanium L (Green / Alpine)	Computer & Software - Wearables	35	1	DKK 8.000,00	DKK 8.000,00	Apple watch 2_f2e1f2b4.jpg
Konter 2000 euro, 4 pas [redacted] sygesikring 4 styk og [redacted] kort	Konter, ID og Kort m.m. - Kørekort, ID m.m.	5	1	DKK 26.200,00	DKK 26.200,00	-
2 Gucci tasker	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	95	2	DKK 36.000,00	DKK 36.000,00	Gucci taske _b88eaf33.jpg

"

Af selskabets brev af 30/4 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Den 18.11.2024 anmeldte du et tyveri, som du oplyste, havde fundet sted om aftenen den 15. november. Du har efterfølgende fremsendt en liste med et krav på ca. 579.000 kr.

Om tyveriet har du oplyst, at der er stjålet store mængde værdigenstande fra huset herunder også fra et pengeskab.

Som dokumentation for det fremsatte krav har du bl.a. fremsendt en mængde billeder af genstande og smykker. Der foreligger som udgangspunkt kun en kvittering for service og reparation af et af de 3 anmeldte Rolex ure.

Vurdering af sagen

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise både, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed og det rejste kravs rigtighed og størrelse. Der henvises også til forsikringsvilkårenes pkt. 1.10. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi.

Der er fremsat et krav for over 500.000 kr. og eneste reelle dokumentation er for en genstand i form af servicekvittering ved [urbutik] for et af Rolex urene.

Det følger af dine forsikringsvilkår APR-2102 pkt. 1.10, at *'Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan Købstædernes Forsikring afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.'*

Billeder af genstande kan være med til at sandsynliggøre genstande, men kan ikke stå som dokumentation.

På baggrund af ovenstående oplysninger finder vi ikke skaden dokumenteret, og din opgørelse vil blive beskrevet nedenfor.

ID 1 - Rolex Submariner

Der er fremsat et krav for et Rolex Submariner som er dokumenteret med en kvittering for service og reparation ved [urbutik]. Der er indsat link for tilsvarende ur inkl. Fragt som prisreference.

ID 2 - Rolex Skydweller

Der er fremsat krav for et Rolex Skydweller til en værdi af 160.000 kr. Der kan ikke fremsendes kvittering og certifikat for uret. Det er oplyst at disse lå i pengeskab som også blev stjålet.

Ure af den værdisætning har vi krav om er dokumenteret med certifikat, da det ellers ikke kan efterlyses, og billeder kan ikke stå som dokumentation. Kravet er derfor afvist.

ID 3 - Rolex Datejust

Der er fremsat krav for et Rolex Datejust til en værdi af 65.000 kr. Der kan ikke fremsendes kvittering og certifikat for uret. Det er oplyst at disse lå i pengeskab som også blev stjålet. Ure af den værdisætning har vi krav om er dokumenteret med certifikat, da det ellers ikke kan efterlyses, og billeder kan ikke stå som dokumentation. Kravet er derfor afvist.

ID 4 - Macbook pro

Der er fremsendt krav for en Macbook købt for nyligt på en rejse til [land] til en værdi af 26.000 kr.

Der kan ikke fremsende dokumentation for køb af computeren. Det er oplyst at den var helt ny og fortsat lå i sin originale emballage, og denne var placeret i pengeskabet, sammen med kvitteringen.

Der kan ligeledes ikke fremskaffes dokumentation for køb i den pågældende Apple butik. Kravet er derfor afvist.

ID 5 - iPad pro

Der er fremsendt krav for en iPad pro købt for nyligt på en rejse til [land], til en værdi af 18.000 kr.

Der kan ikke fremsende dokumentation for køb af computeren. Det er oplyst at den var helt ny og fortsat lå i sin originale emballage, og denne var placeret i pengeskabet, sammen med kvitteringen.

Der kan ligeledes ikke fremskaffes dokumentation for køb i den pågældende Apple butik. Kravet er derfor afvist.

ID 6 - Bryllups guldsæt

Der er fremsendt krav for et bryllups guldsæt til en værdi af 46.000 kr. Der er alene fremsendt billeder af smykkerne. Der kan ikke bestemmes karat, ægthed eller vægt ud fra billeder. Jf. forsikringsvilkår APR-2102 pkt. 1.10 er erstatningen opgjort til et skøn. Erstatningen udgør derfor 10.000 kr.

ID 7 - Guldsæt med armbånd, halskæde og ørering

Der er fremsendt krav for et guldsæt med armbånd, halskæde og ørering til en værdi af 57.000 kr. Der er fremsendt billeder af smykkerne og 2 kvitteringer, som ikke definerer hvilke smykker det omhandler. Jf. forsikringsvilkår APR-2102 pkt. 1.10 er erstatningen opgjort til et skøn. Erstatningen udgør derfor 10.000 kr.

ID 8 - Bryllups guldsæt

Der er fremsendt krav for diverse guldsmykker til en værdi af 40.000 kr. Der er alene fremsendt billeder af smykkerne. Der kan ikke bestemmes karat, ægthed eller vægt ud fra billeder. Jf. forsikringsvilkår APR-2102 pkt. 1.10 er erstatningen opgjort til et skøn. Erstatningen udgør derfor 10.000 kr.

ID 9 - Apple watch Ultra

Der er fremsendt krav for et Apple Watch ultra til en værdi af 8.000 kr. Der kan ikke fremsendes dokumentation i form af kvittering for uret som er under 3 år gammelt. Der er fremsendt et billede.

Der er erstattet med et Apple watch ultra, og afskrevet med 30% jf. forsikringsvilkårene pkt. 3.3.3.3.3. Erstatningen udgør derfor 4.388 kr.

ID 10 - kontanter, pas og sygesikring fra [land]

Der er fremsendt krav for kontanter, 4 [nationalitet] pas samt [nationalitet] sygesikring. Der er ikke angivet værdi af pas og sygesikring, samt dokumentation for genanskaffelse. Dertil er der blot fremsendt fødselsdags- og julekort som dokumentation for kontanter, da det er oplyst at pengene er modtaget i gave over en længere periode. Der er derfor opgjort et skøn for kontanter på 2.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

6.

104423

ID 11 - 2 stk. Gucci tasker

Der er fremsendt krav for 2 Gucci tasker til en værdi af 36.000 kr. Der er alene fremsendt billeder af taskerne samt billede af poser fra indkøb i forskellige butikker. Der er ikke fremsendt kvittering for to tasker af den prisklasse. Jf. forsikringsvilkår APR-2102 pkt. 1.10 er erstatningen opgjort til et skøn. Erstatningen udgør derfor 5.000 kr."

Af selskabets udaterede erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

"

Beskrivelse	Vurdering	Afskrivning	Kontant	Værdi af gavekort
1 Rolex submarine 16610 lv	130.818,00 kr.		130.818,00 kr.	
2 Rolex skydweller 326934 2)	140.000,00 kr.		140.000,00 kr.	
3 Rolex datejust 36mm. 116200 2)	65.000,00 kr.		65.000,00 kr.	
4 Macbook pro 16 m3 1 tb 2)	26.000,00 kr.		26.000,00 kr.	
5 Ipad pro 13 m4 1 tb 2)	18.000,00 kr.		18.000,00 kr.	
6 Bryllup Guldset med armbånd halskæde og ørering 80 g 1)	10.000,00 kr.		10.000,00 kr.	
7 Guldset med	10.000,00 kr.		10.000,00 kr.	

Ankenævnet for Forsikring

7.

104423

armbånd halskæde og ørering 96 g ¹⁾				
8	Diverse guldsmykker og guldsæt ca 60 g ¹⁾	10.000,00 kr.		10.000,00 kr.
9	APPLE Watch Ultra 2 (Alpine Loop S) + Cellular (LTE) (49mm, Grøn Polyester, Titanium)	6.269,00 kr.	30 %	4.388,30 kr.
10	Kontanter 2000 euro , 4 pas [REDACTED] sygesikring 4 styk og [REDACTED] ¹⁾	2.000,00 kr.		2.000,00 kr.
11	Gucci tasker 2 stk. ¹⁾	5.000,00 kr.		5.000,00 kr.
12	TV	3.720,00 kr.		3.720,00 kr. 4.000,00 kr. [REDACTED]
13	Tillæg j/f. mail fra 25. august	5.000,00 kr.		5.000,00 kr.
¹⁾ Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation ²⁾ Afvist grundet manglende dokumentation				

"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1.10 Dokumentation

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

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

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

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

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

...

3.3.3.4 Særlige erstatningsregler for visse ting

...

3.3.3.4.2 Ting, der er købt uden for Danmark

Ting, der er købt i udlandet og indført i Danmark, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet til-
lagt
eventuel toldafgift betalt til Skat."

Ankenævnet for Forsikring

8.

104423

Nævnet har fået forelagt fotografi af udenlandsk faktura for genanskaffelse af smykker og fotografi af 3 udenlandske dokumenter.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/11 2024, at han den 15/11 2024 havde indbrud. Klageren opgjorde sit krav for smykker, ure, tasker og elektronik til ca. 579.000 kr. Selskabet har opgjort erstatningen til skønsmæssigt 178.371,30 kr. med henvisning til manglende dokumentation. Klageren ønsker højere erstatning for smykker. Klageren ønsker 46.000 kr. i erstatning for ID 6 "bryllups guldsæt", 57.000 kr. for ID 7 "guldsæt med halskæde, armbånd og ørering" og 40.000 kr. for ID 8 "diverse guldsmykker og guldsæt". Klageren har anført, at han har dokumenteret med kvitteringer og købsbeviser, at der er tale om 18 karat guldsmykker med en samlet vægt på 236 gram. Klageren har anført, at guldets materialepris alene udgør 130.000 kr.

Selskabet har betalt erstatning på skønsmæssigt 3x10.000 kr. Selskabet har anført, at klagerens eneste dokumentation for ID 6 og ID 8 er fotografier, som ikke dokumenterer karat, ægthed eller vægt. Selskabet har anført, at klageren har fremlagt 3 udenlandske fakturaer, som selskabet har fået oversat, og som alle omhandler ID 7. Selskabet har anført, at der fremgår en pris svarende til 7.564,40 kr. Selskabet har anført selskabets erstatning for ID 7 er højere end fakturaernes pålydende.

Det fremgår af klagerens erstatningsopgørelse, at ID 6 "bryllups guldsæt" vejer 80 gram, ID 7 "guldsæt med armbånd, halskæde og ørering" vejer 96 gram og ID 8 "diverse guldsmykker + guldsæt" vejer ca. 60 gram.

På fotografi ses 3 udenlandske dokumenter.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.10, at "For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også

kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan Købstædernes Forsikring afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme dokumentation for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger". Det fremgår af punkt 3.3.3.4.2, at "Ting, der er købt i udlandet og indført i Danmark, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet tillagt eventuel toldafgift betalt til Skat".

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

Nævnet lægger til grund, at de tre dokumenter, der fremgår af foto, angår ID 7.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke ses at have fremlagt kvitteringer, vurderinger eller anden dokumentation for ægthed og værdi af ID 6 og ID 8. Nævnet bemærker, at fotografier ikke i sig selv kan dokumentere ægthed, vægt eller værdi.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets erstatning for ID 7 ifølge selskabet overstiger købsprisen, der fremgår af de fremlagte dokumenter, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at genstande købt i udlandet erstattes med maksimalt købsprisen i udlandet tillagt eventuel toldafgift betalt til Skat.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

104423

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand