

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. april 2026 blev i sag nr. 104843:

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 26/11 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har fået stjålet et armbånd og halskæde i [udenlandsk by]. Politiet ankom hurtigt til stedet og lavede en anmeldelse. Jeg anmeldte det herefter til forsikringen, som først bad mig uploade alt dokumentation i en portal kaldet 'Scalepoint', for herefter to uger senere bede mig fremsende det på mail. De har givet mig omkring 8.000 kroner i erstatning, men jeg mener at smykkerne er meget mere værd og jeg har tilbudt dem at få dem vurderet hos en smykke/guldsmed, men de holder fast i deres skøn af værdien. Jeg har sendt dem rigtig mange billeder af mig med smykket på, hvor dato også fremgår. Jeg har vedhæftet korrespondance.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne have dem til at give mig genanskaffelsesværdien. Jeg ved at den er meget højere end deres skøn, men jeg vil samtidig ikke bruge penge, tid, samt guldhandlerens tid, på at få lavet en vurdering, hvis forsikringen alligevel ikke vil betale."

Selskabet har den 11/1 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmelder den 27.09.2025, at han den 26.09.2025 har været udsat for et røveri ifm. en rejse til [udenlandsk by]. 3 røvere har passet klager op og røvet et armbånd og en halskæde.

Der er som udgangspunkt ikke nogen udfordringer ift. selve hændelsen/skadesårsagen og der er også givet dækningstilsagn.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104843

Det der er sagens tvist, er hvorvidt klager har opfyldt hans dokumentationskrav, idet han som kravstiller har 'bevisbyrden' for kravet. Det der er indsendt, er en række billeder hvor klager ses med en halskæde samt en armbånd. Men der er ikke fremsendt noget der bekræfter ejerskab.

For selve halskæden er der her kun indsendt billeder og klager har krævet 10.000 kr. for denne genstand. Men grundet den manglende dokumentation, har vi skønsmæssigt erstattet med 3.000 kr. Vi erkender altså, at klager har mistet en halskæde, men klager kan ikke dokumentere vægt, renhed eller lign og vi har derfor, jf. pkt. 7.2., erstattet med et skøn, til køb af en 'standard' halskæde. Se udklip.

For selve armbåndet som var en gave fra klagers [familie] i år 2023, har vi modtaget en kvittering fra [land] fra den 17.04.2023. Men der er ikke beskrevet noget omkring et armbånd, men der står derimod noget om en ring.

...

Beløbsmæssigt står der på kvitteringen, at prisen er '27 [udenlandsk valuta]', hvilket er ca. 3.66 danske kroner. Men selv hvis kvitteringen er 'utydelig' for copilot og der reelt står 27.000 [udenlandsk valuta] er dette i danske kroner 'kun' 3.658 kr. og altså mindre end den skønsmæssige erstatning, der er tilbudt på 5.250 kr. Se udklip.

...

Der er altså erstattet 5.250 kr. ud af klagers ønsket erstatning på i alt 8.000 kr. for armbåndet og dette er tilbudt, selvom vi reelt ikke har modtaget 'rimelig' dokumentation ud over billeder. Med ordet rimelig mener jeg at en kvittering uden korrekt beskrivelse af smykket(armbånd) samt en værdi/pris, der ikke matcher kravstillerens ønskede erstatning.

Praksis i Ankenævnets er som bekendt, at billeder alene ikke kan benyttes ift. dokumentation for smykker af en vis værdi. Der er mange kendelser på denne praksis herunder kendelsesnummer 102.83, 102.270 m.fl.

Vi mener altså fortsat, at vi jf. ovenstående og ud fra den forelagte dokumentation har behandlet skaden korrekt."

Klageren har i meddelelse af 13/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Købstædernes Forsikring skriver i deres svar at jeg ikke har fremsendt noget som bekræfter mit ejerskab. Jeg mener dog at jeg har sandsynliggjort mit ejerskab i form af alle de billeder der er fremsendt. Billederne er taget og delt på de sociale medier hen over en lang periode.

Jeg mener stadig at den oversættelse som Købstædernes Forsikring bruger i deres behandling af denne sag, er fejlbehæftet og ikke egnet.

De to kendelser som Købstædernes Forsikring henviser til, mener jeg ikke er sammenlignende og kan ikke bruges til at danne præcedens."

Selskabet har i brev af 2/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder at klager ikke har fremsendt andet end billeder af smykkerne, hvilket som bekendt ikke fastlægger ejerskab. Ejerskab fastsættes efter faktura, betaling, overførsel eller lign.

Dernæst kan billeder ikke fastlægge ægthed, renhed, vægt m.m.

Jeg har henvist til gældende praksis på området og henvist til kendelse nr. 102.083. Klager mener dog fortsat, at denne kendelse ikke er relevant for sagen her.

Jeg vil derfor blot henvise til 2 citater fra kendelsen, som støtter relevansen.

'Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt købs- eller betalingsoplysninger, certifikater, kvitteringer eller anden dokumentation for de omtvistede ure og smykker'. Kendelse nr. 102.083 side 31.

'Nævnet har også lagt vægt på, at fotos af smykkerne i sig selv ikke kan dokumentere ægthed, værdi og ejerskab'. 102.083 side 32.

Nu hvor praksis er fastlagt vil jeg gerne gøre opmærksom på, at vi har givet den indsendte regning af armbåndet til en ny oversætter, for at forfølge den mulige dokumentation, som er indsendt.

Ny oversættelse: 'Det er en købskvittering på et bestemt guldstykke 18 karat fra 7.feb. 2024. vægt på 6,7 gram. Dato er noget utydelig, så det kan ske at den her omvendt altså 2/7/2024. Prisen er 222 [udenlandsk valuta]'.

Da regningen er utydelig, kommer der desværre forskellige resultater fra oversætterne.

Men heller ikke denne gang kommer vi det nærmere om der er tale om en regning på et armbånd eller en halskæde og beløbet er fortsat under vores erstatning."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens e-mail af 11/11 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg er ret sikker på at kvitteringen ikke er på en ring. Det er mine [familiemedlemmer] der har købt armbåndet til mig i gave og de siger at dette er kvitteringen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: **"7.2 Dokumentation**

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør du derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet har fået forelagt fotografier af klageren med guldkæde om armen og guldkæde om halsen.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 27/9 2025, at han den 26/9 2025 fik stjålet armbånd og halskæde ved røveri. Ifølge selskabets oplysninger ønsker klageren 10.000 kr. i erstatning for halskæden og 8.000 kr. for armbåndet. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 3.000 kr. for halskæden og 5.250 kr. for armbåndet. Klageren ønsker højere erstatning.

Klageren har anført, at smykkerne er meget mere værd. Klageren har anført, at han har tilbudt selskabet at få smykkerne vurderet hos en smykke/guldsmed. Klageren har anført, at han har sendt daterede fotografier til selskabet, hvor han bærer smykkerne. Klageren har anført, at selskabets oversættelse af den udenlandske faktura er fejlbehæftet.

Selskabet har anført, at klagerens eneste dokumentation for halskæden er fotografier, og at klageren ikke har dokumenteret vægt og renhed. Selskabet har derfor erstattet halskæden ud fra køb af en "standard" halskæde. Selskabet har anført, at klagerens udenlandske kvittering for armbåndet er utydelig uden korrekt beskrivelse af smykket og med angivelse af en værdi/pris, der er lavere end klagerens ønskede erstatning. Ifølge selskabets ene oversættelse omhandler kvitteringen en ring til en pris svarende til enten 3,66 kr. eller 3.658 kr., og ifølge en anden oversættelse omhandler kvitteringen "et bestemt guldsmykke" på 6,7 gram, 18 karat og til en pris svarende til ca. 28 kr. Klageren har fremlagt en udenlandsk kvittering med stempel og håndskrevet tekst.

Ankenævnet for Forsikring

5.

104843

Det fremgår af selskabets ene oversættelse af kvitteringen, at "Det er en købskvittering på et bestemt guldstykke 18 karat fra 7.feb. 2024. vægt på 6,7 gram. Dato er noget utydelig, så det kan ske at den her omvendt altså 2/7/2024. Prisen er 222 [udenlandsk valuta]".

Det fremgår af klagerens e-mail af 11/11 2025 til selskabet, at "Jeg er ret sikker på at kvitteringen ikke er på en ring. Det er mine [familiemedlemmer] der har købt armbåndet til mig i gave og de siger at dette er kvitteringen".

På fotografier ses klageren med en guldkæde om armen og en guldkæde om halsen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7.2, at "For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos. I egen interesse bør du derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

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 halskæden og armbåndet skønsmæssigt. Nævnet har ikke grundlag for at kritisere selskabets skønsmæssige erstatning.

Ankenævnet for Forsikring

6.

104843

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. Nævnet bemærker, at fotografier ikke i sig selv dokumenterer værdi og ægthed.

Nævnet har, for så vidt angår armbåndet, blandt andet lagt vægt på, at der består en betydelig usikkerhed om oversættelsen af kvitteringen, og at selskabets erstatning er højere end de beløb, oversættere kan tyde af den fremlagte kvittering. Nævnet bemærker, at selskabets erstatning på 5.250 kr. fremstår rimelig ud fra den vægt og karat, der fremgår af oversættelsen.

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.



Peter Thønnings