

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 104943:

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 11/12 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg klager over Trygs behandling af min indboskadesag vedrørende indbrud i vores bolig, herunder Trygs opgørelse, afslag og den efterfølgende opsigelse af vores indboforsikring. Tryg afsluttede vores skadesag den 11. november 2024 og fastholdt deres opgørelse, selvom jeg har fremsendt omfattende dokumentation, samarbejdet fuldt ud, afholdt møde i vores hjem med gennemgang og fotos, afgivet samtykke til indhentning af personlige oplysninger og politirapport, samt indsendt supplerende materiale. Den 25. november 2024 indsendte jeg en formel klage til Trygs klageansvarlige ([navn]), efter løssøre-taksator og skadekonsulenten havde fastholdt opgørelsen. Denne klage er ikke blevet besvaret. I stedet modtog jeg samme dag en opsigelse af min indboforsikring med virkning fra 11. december 2025, begrundet i 'manglende tillid', uden nogen stillingtagen til klagen eller de fremsatte klagepunkter. Jeg har efterfølgende rykket for svar uden resultat og har også indsendt en indsigelse mod opsigelsen. Jeg har dermed ikke modtaget et klagesvar eller en ny vurdering af sagen, og Tryg har afsluttet sagen uden at behandle min klage.

Jeg mener, at Trygs afgørelse og sagsbehandling er forkert og usaglig, herunder:

- Uensartet vurdering af dokumentation, hvor identisk fotodokumentation accepteres i nogle tilfælde, men afvises i andre.
- Fejlagtig og mangelfuld vurdering af politiets oplysninger om indbrud ('uberettiget forceret adgang'), som Tryg i stedet har behandlet som 'simpelt tyveri'.
- Mistænkeliggørelse uden dokumentation, herunder en uberettiget påstand om falsk kvittering.
- Fejlagtig afvisning af effekter tilhørende min [barn], som havde reel bopæl hos os på skadetidspunktet. Tryg insisterede under hjemmebesøget på, at vi skulle angive 'primær bruger' på hver enkelt genstand, selvom jeg gentagne gange oplyste, at størstedelen af effekterne var

fælleseje i husstanden og blev brugt af begge mine [børn] og mand. Vi blev ikke oplyst om, at disse oplysninger senere ville blive anvendt som grundlag for afvisning. Først efter at oplysningerne var afgivet, meddelte Tryg, at min [barn] ikke anses som dækket og derfor fjernede alle genstande, som de selv havde bedt os tilknytte ham. Dette skaber en urimelig og misvisende sagsbehandling.

- Forkert kategorisering af et stjålet [bilmærke] AMG-rat som bilforsikringssag, selvom rattet var løsøre opbevaret i boligen.
- Skøn og nedskrivninger uden sagligt eller ensartet grundlag.

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at behandle sagen, da Tryg ikke har behandlet min klage og har afsluttet sagen uden korrekt grundlag.

På grund af begrænsningen i antallet af vedhæftede filer har jeg alene indsendt de mest centrale dokumenter. Der forefindes yderligere bilag, herunder over 150 fotos, kvitteringer, opgørelser og øvrig dokumentation for de stjålne effekter. Alt materiale kan omgående eftersendes, hvis Ankenævnet ønsker det.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at Tryg ændrer afgørelsen og foretager en fuld genvurdering af hele skadesagen på et korrekt, sagligt og ensartet grundlag.

Konkret ønsker jeg følgende:

- At smykker og andre fjernede effekter genvurderes som indbo stjålet ved indbrud, da sagen er anmeldt som indbrud, og dokumentationen understøtter dette.
- At min [barn 1] effekter genvurderes som dækningsberettigede, da [barn 1] havde reel bopæl hos os på skadetidspunktet, og effekterne var opbevaret i boligen. Tryg insisterede selv på at registrere 'primær bruger' på hver genstand, uden at oplyse, at disse oplysninger senere ville blive brugt som afvisningsgrundlag.
- At alle mærkevareprodukter vurderes korrekt og ensartet, og ikke ud fra usaglige skøn eller antagelser. Identisk fotodokumentation accepteres i nogle tilfælde, men afvises i andre, hvilket ikke er i overensstemmelse med en objektiv vurdering.
- At det stjålne [bilmærke] AMG-rat anerkendes som løsøre og dækkes under indboforsikringen, da det var afmonteret fra bilen og opbevaret i boligen.
- At erstatningsniveauet fastsættes på baggrund af den fremsendte dokumentation og gældende forsikringsbetingelser – ikke ud fra generelle eller vilkårlige skøn.
- At alle urimelige mistanker og underbyggede påstande, herunder beskyldningen om en falsk kvittering, fjernes fra sagen, da de ikke hviler på dokumentation og har påvirket sagsforløbet negativt.

Jeg ønsker samlet set, at Tryg genbehandler sagen på et objektivt grundlag og udbetaler den korrekte erstatning, som vi er berettiget til."

Selskabet har den 22/1 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

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

Selskabet har anerkendt dækning for simpelt tyveri og har på baggrund af den indsendte dokumentation opgjort erstatningen til 45.686 kr. med tillæg af renter og fradrag af klagerens selvrisko.

Klagerens krav udgjorde omtrent 510.000 kr.

Efterfølgende har selskabet opsagt klagerens indboforsikring.

På skadetidspunktet var klageren omfattet af en indboforsikring hos selskabet på forsikringsbetingelserne 20G2. Forsikringsbetingelserne 20G2 fremlægges som bilag 1. De generelle bestemmelser fremlægges som **bilag 2**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 22. april 2025, at hun havde været udsat for et indbrud mellem den 17. april 2025 og 19. april 2025. Af skadeanmeldelsen fremgår blandt andet:

'Vi har haft indbrud og tyveri i vores bolig mellem den 17/4 ca. kl. 16 – 19/4 ca. kl. 15.35, hvor vi var væk og kommer hjem og opdager hændelsen og kontakter politiet, som rykker ud til vores bolig og starter efterforskning med Dna prøver og fotos, Næsten alt var gennemrodet og rigtig mange af vores ting stjålet.'

Skadeanmeldelsen af 22. april 2025 fremlægges som **bilag 3**.

Ved mail af 23. april 2025 bad selskabet klageren om at indtaste sit krav i selskabets selvbetjeningssystem. Selskabets brev af 23. april 2025 fremlægges som **bilag 4**.

Klageren indtastede sit krav i selvbetjeningssystemet den 10. juni 2025. Listen er fremlagt af klageren.

Posterne er påført ID-numre. Samme ID-numre anvendes ved nærværende for overblikkets skyld.

Henset til kravets størrelse blev sagen udtaget til en grundigere gennemgang, og skadespecialist kontaktede derfor klageren telefonisk den 18. juni 2025 med henblik på udarbejdelse af en mere detaljeret skadeanmeldelse.

Under samtalen oplyste klageren, at klageren og familien tog ud i deres kolonihavehus i [by] om eftermiddagen den 17. april 2025. Klagerens ægtefælle og deres [antal] [børn] tog først afsted mod kolonihavehuset. Klageren selv var først på arbejde og efterfølgende gjorde klageren rent i lejligheden.

Klageren oplyste, at hun altid låste døren, når hun forlod lejligheden, og at hun ofte også gik tilbage for at mærke, om døren var låst. Det gjorde klageren også den pågældende dag.

Den 19. april 2025 omkring kl. 15:30 tog klageren alene tilbage til lejligheden. Da klageren kom op til deres dør, kunne hun konstatere, at døren stod på klem. Inde i lejligheden kunne klageren konstatere, at skuffer og skabe stod åbne, og alt så rodet ud.

Adspurgte hvordan gerningsmanden var kommet ind, vidste klageren det ikke. Hun tænkte, at døren var blevet brudt op. Ved besigtigelse kunne klageren se, at der var et hak ved døren og kar-

men, der måske var fra en skruetrækker. Klageren eller hendes familie havde ikke taget foto af døren.

Klageren var i chok og ringede til sin ægtefælle og derefter politiet, der anmodede klageren om at forlade lejligheden, indtil politiet havde været der og sikre spor og optage fotos.

Ved politiets ankomst satte politiet nøglen i og kunne dreje nøglen rundt som normalt. Ingen i opgangen havde set eller hørt noget, da der ofte var trafik i opgangen. Der var ikke andre lejligheder i opgangen, der havde haft indbrud.

Klageren var ikke på sociale medier og havde derfor ikke gjort de øvrige ejendomme opmærksomme på indbruddet.

Opgangsdøren er låst med nøgle, men stod ofte åben, da den ikke kunne smække. Døren havde været repareret flere gange, men der var stadig problemer med døren.

Tirsdagen efter kontaktede klageren ejendomskontoret, der rekvirerede en låsesmed, der skiftede noget inde i låsen og gav hende nye nøgler. Selve låsen havde ikke taget skade.

Klageren oplyste, at hun efterfølgende havde haft kontakt til politiet, da den anmeldte PlayStation havde været aktiveret og forsøgt køb af spil.

Omkring de anmeldte genstande oplyste klageren, at de alle var købt kontant, online eller med kort.

Klageren havde haft kontakt til Louis Vuitton for at få købsbilag, men dette havde ikke været muligt. Louis Vuitton genstandene var købt af klagerens [børn].

[barn 1], var flyttet hjemmefra flere år tidligere og havde ikke folkeregisteradresse hos klageren, men havde opholdt sig meget hos dem grundet ...

Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 5**. Samtalen er optaget og kan fremlægges på nævnets forlangende.

Efter samtalen indsendte klageren dokumentation for sit krav ved mail af 23. juni 2025. Relevante fotos fremlægges som **bilag 6 – Underbilag A-AQ**.

Selskabets skadekonsulent mødtes med klageren den 17. juli 2025. Indledningsvist undersøgte skadekonsulenten adgangsforholdene til klagerens lejlighed og kunne konstatere, at klagerens bopæl var beliggende for 2. sal, hvorfor skadekonsulenten vurderede, at gerningsmanden måtte være kommet ind via trappeopgang og hoveddør.

Ved besigtigelse af hoveddøren kunne skadekonsulenten konstatere, at der ikke var synlige tegn på opbrud.

Låsecylindern blev ligeledes besigtiget, og den havde ingen synlige tegn på opbrud. Der kunne ikke konstateres udtræk af olie, mærker eller brug af bankenøgle. Skadekonsulentens fotos fremlægges som **bilag 7-11**.

På gerigten indvendigt var der et mærke, som klageren forklarede selskabets skadekonsulent var kommet i forbindelse med det anmeldte indbrud. Ved nærmere undersøgelse og sammenstilling kunne det konstateres, at det var fallen i døren, der havde lavet mærket i gerigten i forbindelse med, at fallen blev slået op i gerigten.

Omkring de økonomiske forhold oplyste klageren, at hun og ægtefælle hver tjener 25.000 kr. månedligt før skat, og de har en ..., der giver 300.000 kr. i ... indtægt om året.

Klageren oplyste, at de betalte alle værdimæssigt større effekter med både kontanter og kort og gemte deres kvitteringer. Posen med kvitteringer lå i skabet og var blevet stjålet ved tyveriet.

Indledningsvist havde klageren været i tvivl om, hvorvidt klagerens [barn 1's], guldsmykker befandt sig på klagerens bopæl eller [barn 1's] bopæl, men de fandt ud af, at smykkerne havde ligget på sengebordet.

På mødet blev klagerens indsendte liste gennemgået, hvor klageren oplyste om ejerskabet på hver enkelt genstand.

Selskabets møderesume fremlægges som **bilag 12**. Mødet er optaget som lydfil og kan på nævnets forlangende fremlægges.

Under kundemødet fremlagde klageren en kvittering fra Louis Vuitton, dateret 17. juni 2021 og med købers navn angivet til '[navn 1]' Kvitteringen fremlægges som **bilag 13**.

Grundet undren over flere forhold på den fremlagte kvittering fra Louis Vuitton kontaktede selskabets skadekonsulent Louis Vuitton med henblik på verificering af kvitteringen.

Under telefonsamtale med Louis Vuitton den 18. juli 2025 oplyste Louis Vuitton, at de ikke ville verificere kvitteringen overfor selskabet, men at det skulle være køber (gavegiver), der kontaktede dem. Louis Vuitton oplyste derudover, at kvitteringerne på gulnet papir, som selskabets bilag 13, udgik i oktober 2019, men fortsat blev brugt i forbindelse med gavekvitteringer. Ved gavekvitteringer ville købsbeløbet ikke fremgå. Telefonnotat af 18. juli 2025 fremlægges som **bilag 14**.

Klageren sendte den 19. juli 2025 rettelser til kundemødet samt gjorde gældende, at klagerens [barn 1], var omfattet af hendes private indboforsikring. Klagerens mail af 19. juli 2025 fremlægges som **bilag 15**.

Skadekonsulenten svarede på klagerens spørgsmål ved mail af 22. juli 2025. Selskabets mail af 22. juli 2025 fremlægges som **bilag 16**.

I mail af 23. juli 2025 uddybede klagerens sin mail af 19. juli 2025. Klagerens mail af 23. juli 2025 fremlægges som **bilag 17**.

Under telefonsamtale med låsesmeden den 24. juli 2025 oplyste låsesmeden, at når der stod om-lægning på hans kvittering, var der tale om, at man manglede en nøgle. Låsesmeden mente at kunne huske, at der havde været tale om en nervøs kvinde, men kunne ikke huske, hvad klageren havde sagt om tab af nøgle. Dog kunne låsesmeden oplyse, at han plejede at omkode låsen, så tidligere nøgler ikke passede til låsen længere og lavede nye nøgler.

Foreholdt, at klageren havde oplyst, at låsen virkede normalt ved politiets besøg, sagde dette ikke låsesmeden noget.

Skadekonsulenten spurgte ind til klagerens låsesystem, Ruko serie 1200, hvortil låsesmeden oplyste, at systemet ikke kunne skydes op med en låsepistol. Hvis låsen skulle åbnes uden nøgle, var det nødvendigt at bore cylinderen ud, da det ikke var muligt at skyde cylinderen op.

Låsesmeden kunne ikke huske, hvad klageren havde forklaret i forhold til at have mistet eller tabt en nøgle.

Selskabets telefonnotat af 24. juli 2025 fremlægges som **bilag 18**. Faktura fra låsesmed fremlægges som **bilag 6 – Underbilag AF**.

Under opfølgende samtale med klageren den 24. juli 2025 bekræftede klageren, at husstanden havde fire nøgler, en til hvert familiemedlem, og at de ikke manglede nøgler.

Forespurgt om årsagen til, at klageren tilkaldte en låsesmed, oplyste klageren, at det var efter politiets vejledning.

Klageren rettede derfor henvendelse til låsesmeden og bad om at få skiftet låsen. Låsesmeden valgte, at det kun var stifterne, der skulle skiftes, da låsecylinderen ikke fejlede noget.

Foreholdt, at låsesmeden ikke kunne huske årsagen til, at klageren ønskede at skifte låsen, men at han normalt kun skiftede stifterne, når der manglede en nøgle, og låsen ikke fejlede noget, oplyste klageren igen, at låsen måtte være brudt op.

Skadekonsulenten informerede klageren om, at låsesmeden havde oplyst, at den type låsecylinder, som klageren havde, ikke kunne brydes op, hvorfor den altid blev boret ud. Dette var klageren ikke klar over.

Følgelig oplyste selskabets skadekonsulent, at det var selskabets opfattelse på baggrund af låsesmedens forklaring, at låsen ikke var blevet brudt op, men at klageren måtte have glemt at låse døren.

Klageren blev derfor orienteret om, at selskabet alene anerkendte dækning som simpelt tyveri, og at smykker ikke var dækket ved simpelt tyveri.

Selskabets skadekonsulent informerede ligeledes klageren om, at selskabet ikke dækkede hendes [barn 1's], ting, da [barn 1] ikke havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet.

Omkring kvitteringen på Louis Vuitton bælte bekræftede klageren, at bæltet tilhørte hendes [barn 2]. Hendes [barn 2] havde fået bæltet i gave af en af klagerens ægtefælles venner/kollega, da [barn 2] havde hjulpet med noget. Adspurgt kunne klageren ikke oplyse navnet på vennen.

Kvitteringen havde hendes [barn 2] fået sammen med bæltet. Kvitteringen havde dog befundet sig i kolonihavehuset, da det var der, hendes [barn 2] havde fået gaven.

Klageren blev gjort bekendt med, at der var nogle forhold på kvitteringen, der gjorde, at selskabet ikke var sikre på kvitteringens autenticitet. Selskabet ønskede derfor at tale med gavegiveren.

Selskabets telefonnotat af 24. juli 2025 fremlægges som **bilag 19**. Samtalen er optaget og kan på nævnets forlangende fremlægges.

Den 25. juli 2025 afviste selskabet dækning for klagerens [barn 1], da [barn 1] ikke var omfattet af den sikrede personkreds på klagerens indboforsikring. Selskabet udbad sig yderligere dokumentation til brug for vurdering af klagerens krav. Selskabets mail af 25. juli 2025 fremlægges som **bilag 20**. Selskabets oversigt over udbedt dokumentation fremlægges som **bilag 21**.

Klageren gjorde indsigelse mod sagsbehandlingen ved mail af 25. juli 2025. Klagerens mail af 25. juli 2025 fremlægges som **bilag 22**.

Den 8. september 2025 modtog selskabet kvitteringer fra klageren. Den relevante fremsendte dokumentation er for overblikkets skyld fremlagt sammen med klagerens øvrige dokumentation og fotos fremlagt som **bilag 6 – Underbilag A – AQ**.

Selskabet modtog aktindsigt i politirapporten den 11. september 2025. Af politirapportens anmeldelsesrapport fremgår, at klageren havde anmeldt et indbrud, og at:

'I:

Ingen tegn på opbrud.'

'U:

Formentlig samme som I'

Selskabet bemærker, at I står for Indstigningssted, og U for Udgang.

Af politiets fotomappe fremgår foto af klagerens hoveddør med teksten:

'Indgang til lejligheden, umiddelbart ingen opbrudsmærker'

Politirapporten fremlægges som **bilag 23**.

Selskabet meddelte klageren den 7. november 2025, at selskabet fastholdt sin afgørelse om, at selskabet alene kunne anerkende dækning for simpelt tyveri. Sagen blev samtidig oversendt til selskabets taksator. Selskabets mail af 7. november 2025 fremlægges som **bilag 24**.

Klageren sendte sine bemærkninger i mail af 10. november 2025, herunder oplyste, at de ikke længere var i kontakt med gavegiveren af bæltet. Klagerens mail af 10. november 2025 fremlægges som **bilag 25**.

I mail af 10. november 2025 sendte selskabet klip af politirapporten til klageren. Selskabets mail af 10. november 2025 fremlægges som **bilag 26**.

Taksator opgjorde den 10. november 2025 erstatningen efter det anmeldte tyveri og udbetalte erstatningen til klageren den 11. november 2025. Erstatningsopgørelsen er fremlagt af klageren. Udklip af betalingstransaktionen fremlægges som **bilag 27**.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets erstatningsopgørelse ved mail af 11. november 2025. Klagerens mail er fremlagt af klageren.

Selskabets taksator orienterede ved mail af 11. november 2025 klageren om, at en stor del af erstatningen var opgjort skønsmæssigt grundet manglende dokumentation. Selskabets mail af 11. november 2025 er fremlagt af klageren.

Ved mail af 12. november 2025 fastholdt klageren sin indsigelse i sagen. Klagerens mail af 12. november 2025 er fremlagt af klageren.

Taksator uddybede i mail af 13. november 2025, at fotos ikke kan betragtes som dokumentation for ægthed, samt gav klagevejledning. Taksators mail af 13. november 2025 er fremlagt af klageren.

Klageren uddybede sin indsigelse ved mail af 14. november 2025. Klagerens mail af 14. november 2025 er fremlagt af klageren.

Selskabets skadekonsulent besvarede klagerens indsigelse ved mail af 19. november 2025. Selskabets mail af 19. november 2025 fremlægges som **bilag 28**.

Den 25. november 2025 klagede klageren til selskabets fagkonsulent. Klagerens mail af 25. november 2025 er fremlagt af klageren.

Selskabet opsagde klagerens indboforsikring ved brev af 25. november 2025 pr. 11. december 2025 grundet manglende tillid til kundeforholdet på baggrund af omstændighederne i skadens forløb. Selskabets brev af 25. november 2025 er fremlagt af klageren.

Ved mail af 10. december 2025 klagede klageren over selskabets opsigelse af deres indboforsikring. Klagerens mail af 10. december 2025 er fremlagt af klageren.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler erstatningsopgørelsen efter et anmeldt tyveri, hvor klageren har fået stjålet en række genstande.

Selskabet har anerkendt dækning for simpelt tyveri og har på baggrund af den indsendte dokumentation opgjort erstatningen til 45.686 kr. med tillæg af renter og fradrag af klagerens selvrisiko.

Klagerens krav udgjorde omtrent 510.000 kr.

Efterfølgende har selskabet opsagt klagerens indboforsikring.

Klageren gør gældende, at hun er berettiget til yderligere erstatning i anledning af den anmeldte skade.

Som dokumentation for sit krav har klageren fremlagt kvitteringer og fotos.

Af forsikringsaftalelovens § 3b fremgår:

'Selskabets afslag på at tegne en forsikring som begæret og selskabets opsigelse af en forsikringsaftale skal efter anmodning begrundes.

Stk. 2 Begrundelsen skal indeholde en henvisning til de relevante retsregler samt en kort redegørelse for, hvorfor forsikringen ikke kan tegnes, eller hvorfor forsikringsaftalen opsiges. Begrundelsen skal efter anmodning være skriftlig.'

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 51, at:

'Er der i forsikringsaftalen givet pålæg om forholdsregler, der før forsikringsbegivenhedens indtræden skal iagttages for at forebygge denne eller formindske skadens omfang, og har den sikrede eller nogen, hvem det påhviler at påse forskrifternes gennemførelse, gjort sig skyldig i forsømmelse med hensyn til overholdelsen af sådant pålæg, har den sikrede kun krav mod selskabet, når og for så vidt det må anses godtgjort, at forsikringsbegivenhedens indtræden eller omfang ikke skyldes overtrædelse af disse forskrifter.'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2 fremgår blandt andet:

'Forsikringen omfatter dig som forsikringstager, samt personer som er tilmeldt samme folkeregisteradresse som dig.'

'Følgende personer er omfattet af forsikringen, selvom deres folkeregisteradresse er en anden end forsikringsstedet:

- *[...]*
- *Børn under 18 år, der er flyttet hjemmefra'*

I forsikringsbetingelsernes punkt 4 har selskabet angivet, hvilket ting forsikringen omfatter. Af punktet fremgår blandt andet:

'Forsikringen omfatter ikke:

- *[...]*
- *Motordrevne køretøjer, påhængsvogne samt dele og tilbehør hertil. Dæk, fælge, tagboks og autostole er dog omfattet, hvis du ikke længere har et køretøj, hvor de kan anvendes.'*

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1 fremgår blandt andet:

'Som udgangspunkt er dine ting dækket uanset om de bliver stjålet hjemme hos dig selv eller uden for din bolig.

Der er dog ting, som forsikringen ikke dækker i visse situationer. Herunder kan du se, hvad du skal være særligt opmærksom på i forbindelse med indbrud og tyveri.

Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene

Dækkes ved tyveri fra

- *forsvarligt aflåst bygning eller lokale'*

'Forsvarligt aflåst betyder, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låse, og vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede.

Vinduer, der står på klem, er ikke forsvarligt aflåste, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag.

Hvis huset er aflåst og nøgler er opbevaret i aflåst nøgleboks, betragtes boligen også som forsvarligt aflåst.'

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, at:

'Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, 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.

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.'

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

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.2 fremgår blandt andet:

'Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

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

'Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres på en af tre måder:

Nyværdierstatning (nye ting)

Vi betaler en kontanterstatning svarende til den pris, vi skal betale for tingen hos den leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte eller stjålne er

- indkøbt som nyt*
- mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og*
- i øvrigt er ubeskadiget*

Dagsværdierstatning (brugte ting)

Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytte-værdi.'

'Ved tilsvarende nye ting forstås ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til det, som skal erstattes.

Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.'

'Ting købt i udlandet

Er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med nyprisen i udlandet på skadetidspunktet.'

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.3, at:

'For følgende ting, der er købt som nye, gælder altid særlige afskrivningstabeller:

- *[...]*
- *It-udstyr og lignende*
- *[...]*
- *Briller, solbriller og høreapparater*
- *Tøj, sko mm.'*

Af de generelle bestemmelser punkt 1 fremgår blandt andet:

'Både du og vi kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 14 dage efter, at vi har erstattet eller afvist skaden.'

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at klageren er berettiget til yderligere erstatning end fastsat af selskabet.

Forsikringsbegivenhed

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at behandle det af klageren anmeldte tyveri som simpelt tyveri og følgelig har afvist at yde dækning for de anmeldte smykker.

Kravet i forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1 om forsvarlig aflåsning er en sikkerhedsforskrift i henhold til forsikringsaftalelovens § 51, jf. Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 69.740, hvor nævnet udtalte:

'I dækningsskemaet er anført, at forsikringen ikke dækker tyveri af bl.a. smykker, hvis tyveriet er sket fra en bygning eller et lokale, der ikke har været forsvarligt aflåst. En sådan bestemmelse må efter nævnets opfattelse anses for at være en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51.'

Kendelsen AK69.740 fremlægges som **bilag 29**.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at klagerens egen låsesmed har oplyst, at det ikke var muligt at bryde klagerens låsesystem, Ruko serie 1200, op uden at bore cylinderen ud.

Selskabet har desuden medtaget i sin vurdering af sagen, at klageren oplyste til selskabet under den opfølgende telefonsamtale, at de var i besiddelse af alle nøgler, og at klageren alligevel anmodede låsesmeden om at skifte låsen. Låsesmeden udskiftede ikke låsen som udbedt, men alene stifterne og udleverede nye nøgler til klageren.

I den forbindelse bemærker selskabet, at når klagerens låsesmed skrev omlægning på fakturaen, var der tale om, at kunden manglede en nøgle, og at han normalt kun skiftede stifterne, hvis en nøgle var mistet, og låsen i øvrigt var ubeskadiget.

Selskabet bemærker herudover, at selskabets skadekonsulent ved besigtigelse af skadestedet vurderede, at indstigningsstedet til klagerens bolig måtte være via hoveddør, trappeopgang og hoveddøren ind til klagerens lejlighed, henset til at klagerens bopæl var beliggende på 2. sal.

Ydermere besigtigede selskabets skadekonsulent låsecylindren, der ikke havde synlige tegn på opbrud. Der kunne hverken konstateres udtræk af olie, mærker eller brug af bankenøgle, jf. bilag 7-11.

Klageren havde anført, at der var opbrudsmærker indvendigt i gerigten. Ved sammenstilling kunne skadekonsulenten konstatere, at det var en fælde i døren, der havde lavet mærket i gerigten, når fælden blev slået op i gerigten, og at der således ikke var mærker af opbrydende karakter.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at de af klageren udpegede mærker sad indvendigt, hvilket også fremgår af politiets fotomappe, jf. bilag 23 og skadekonsulentens fotos, jf. bilag 7-11.

Selskabet bemærker desuden, at det fremgår af politirapporten, at de ikke havde fundet tegn på opbrud. Det forekommer desuden bemærkelsesværdigt, at da politiet ankom til klagerens bopæl, virkede låsen upåklageligt – vel og mærke forud for låsesmedens besøg – idet selskabet skal tillade sig at henlede opmærksomheden på, at klageren efter det oplyste kontaktede låsesmeden på politiets opfordring.

Rent objektivt må selskabet på baggrund af ovenstående konstatere, at det ikke er muligt, at låsen til klagerens bolig har været brudt op som anmeldt af klageren, da der ubestridt er tale om en låsetype, der ikke kan brydes op uden boring af låsecylindren, da der ubestridt ikke blev fundet tegn på opbrud af lås og låsecylinder, og da låsen ubestridt var ubeskadiget på tidspunktet for låsesmedens besøg.

Selskabet bemærker desuden, at klageren ved at få skiftet stifterne i låsecylindren uden selskabets godkendelse – i strid med forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 om, at selskabet skal godkende reparation forinden denne finder sted – som konsekvens har frataget selskabet muligheden for at undersøge låsen. Hvis der havde været anvendt bankenøgle, ville dette kunne konstateres ved undersøgelse af stifterne i låsecylindren, men da disse var udskiftet, var det efter selskabets opfattelse formålsløst at få låsen undersøgt efterfølgende.

Selskabet bemærker, at det forekommer bemærkelsesværdigt, at klageren under samtalen med selskabet indledningsvist udtalte sig i generelle termer om, at hun altid låste døren og ofte gik tilbage og tjekkede, om der var låst.

Det af klageren anførte om, at hun normalt – og også den pågældende dag – netop havde taget i håndtaget for at tjekke, om der var låst, kan ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen, da selskabet må betragte klagerens oplysninger som en efterrationalisering, ligesom det i forlængelse heraf ikke er sandsynliggjort, hvordan tyven i øvrigt skulle have skaffet sig adgang til boligen.

Ydermere bemærker selskabet, at det er selskabets opfattelse, at omstændighederne ved det anmeldte tyveri er så særegne, hvor der ikke er nogen indikationer på, at boligen var forsvarligt aflåst på skadetidspunktet, at det forekommer betænkeligt at lægge klagerens oplysninger til grund.

Sammenholdt med de i sagen foreliggende oplysninger om, at klageren har fremlagt en kvittering, der efter selskabets overbevisning er falsk, og hvor klageren ikke har ønsket at bidrage til at få kvitteringen verificeret ved at udlevere kontaktoplysninger på gave giveren, samt karakteren og værdien af de anmeldte genstande, hvor størstedelen af kvitteringerne ligeledes oplyses stjålet, er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke kan have tillid til klagerens oplysning og anmeldelse. Selskabet bemærker i den forbindelse, at der består en sådan diskrepans mellem klagerens oplysninger om, at boligen var forsvarligt aflåst på skadetidspunktet og låsesmedens udelukkelse af manipulation af låsen uden brug af rette nøgle, at selskabet ligeledes ikke af denne grund kan lægge klagerens oplysninger til grund.

Følgelig må selskabet lægge til grund, at sikkerhedsforskriften om forsvarlig aflåsning objektivt set var overtrådt.

Til støtte for sin påstand kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 91.707. Sagen vedrørte tyveri fra en bolig, hvor klageren specifikt angav, at de havde låst hoveddøren, da boligen blev forladt. I modsætning til nærværende sag bemærkede klageren ved hjemkomst, at låsen 'ikke tog fat'. En låseekspert udtalte på baggrund af en undersøgelse af låsen:

'der er ingen mærker, hvilket effektivt udelukker låsepistol og lock-picks, der her ville være meget synlige. For at undersøge for en eventuel anvendelse af en banke-nøgle er cylinderhuset gennemfræset. Anvendes en bankenøgle vil overstifterne skrabe en tydelig spån af på cylinderboringens side. Foto 894-5 viser to af overhusets cylinderboringer. Der er ingen mærker. Konklusionen er, at cylinderen med meget stor sikkerhed ikke har været opdirket. I denne undersøgelse er det kun låsens cylinder der er undersøgt. Det er også vigtigt at sikre sig at låsekasse og slutblik har fungeret korrekt'

Nævnet udtalte:

'På baggrund af det fremlagte brev fra låseeksperten finder nævnet at kunne lægge til grund, at en gerningsmand ikke har dirket låsen op. Det lægges videre til grund, at der ikke er tegn på, at gerningsmanden har skaffet sig adgang til huset via vinduer eller andre døre, og at det i øvrigt er uklart, hvordan en gerningsmand skulle have skaffet sig adgang. På den baggrund finder flertallet, at det er sandsynliggjort, at der ikke har fundet et indbrudstyveri sted'

Kendelsen AK91.707 fremlægges som **bilag 30**.

Tilsvarende gjorde sig gældende i Ankenævnet for Forsikrings sag 94.019, hvor klageren anførte, at boligen aldrig efterlades uaf låst. Nævnet udtalte:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet på tilstrækkelig vis har bevist, at boligen ikke var forsvarligt låst på tidspunktet for tyveriet. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for smykker, mønter og kontanter. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at cylindrene har været undersøgt af låsefirma 1, og at låsefirma 1 i rapport af 2/4 2019 har anført, at anvendelse af opdirkningsværktøjer

vil afsætte mærker på cylindrenes indre dele, hvilket kan spores i et mikroskop. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er fundet mærker i cylindrene efter brug af låsepistol, lock-pick's eller bankenøgle, og at det på baggrund af undersøgelserne konkluderes, at ingen af de forelagte cylindre har været opdirket.

Nævnet har også lagt vægt på politiets anmeldelsesrapport af 10/3 2019, hvoraf det fremgår, at der umiddelbart ingen opbrudsmærker var.'

Kendelsen AK94.019 fremlægges som **bilag 31**.

I begge ovenfor citerede kendelser havde klagerne angivet – ligesom klageren i nærværende – at de henholdsvis havde tjekket, at døren var låst, og at døren altid var låst.

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at selskabet med ovenstående har løftet bevisbyrden for, at klagerens bolig ikke var forsvarligt aflåst på det angivne skadetidspunkt, og at denne tilsidesættelse af sikkerhedsforskriften i forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1 må tilregnes klageren som uagtsom.

Selskabet bemærker dertil, at det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der ikke har været årsagssammenhæng mellem klagerens tilsidesættelse af sikkerhedsforskriften og den anmeldte tyveriskade.

Selskabet fastholder derfor, at selskabets afgørelse om at behandle det af klageren anmeldte tyveri som simpelt tyveri og ikke indbrud er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Omfattede personkreds

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabets afvisning af dækning af genstande tilhørende klagerens [barn 2], er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at klagerens [barn 2], ubestridt ikke havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet på skadetidspunktet.

Ligeledes kan det ubestridt lægges til grund, at klagerens [barn 2], var fyldt 26 år på skadetidspunktet.

Klagerens [barn 1], er således ikke en del af den sikrede personkreds, da [barn 1] hverken havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet, eller kan betragtes som et udeboende barn under 18 år, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.

Det af klageren anførte om, at hendes [barn 1] boede hjemme, kan ikke føre til en ændring af selskabets holdning til sagen, da selskabet rent objektivt må konstatere, at klagerens [barn 1], ikke er en del af den sikrede personkreds på klagerens indboforsikring.

Selskabet bemærker, at det i øvrigt forekommer endog meget påfaldende, at klagerens [barn 2], efter det oplyste havde boet på klagerens bopæl i ½ år og opbevarede sine ting på klagerens bopæl, uden at [barn 1] havde fundet anledning til at ændre sin folkeregisteradresse.

Det er således selskabets opfattelse, at selskabets afvisning af klagerens [barn 2], genstande, er korrekt og i overensstemmelse med forsikringsbetingelser og praksis.

Erstatningsopgørelse

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

Selskabets erstatningsopgørelse er fremlagt af klageren.

Selskabet har henvist klageren til, at hendes [barn 2], skal anmelde sine genstande til egen indboforsikring, hvorfor disse ikke medtages i nærværende.

Ligeledes har selskabet ikke medtaget de genstande, hvor selskabet har erstattet svarende til klagerens krav.

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

Selskabet bemærker endvidere, at selskabet har gjort skærpede dokumentationskrav gældende som følge af, at klageren har indsendt en kvittering, som selskabets indledende undersøgelser viste, var falsk, og hvor klageren ikke har bidraget med oplysninger, der kunne medvirke til at få kvitteringen verificeret (ID39).

Ydermere bemærker selskabet, at det forekommer endog meget påfaldende, at klagerens kvitteringer har ligget samlet i en pose og ligeledes er blevet stjålet.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at klagerens dokumentation for det høje krav hovedsageligt består af en lang række fotos.

Hertil bemærker selskabet, at det forekommer bemærkelsesværdigt, at de af klageren indsendte fotos havde fortløbende IMG-numre og således må antages at være taget i umiddelbar forlængelse af hinanden.

Det er i øvrigt selskabets opfattelse, at fotos hverken dokumenterer ægthed, alder, værdi, stand eller ejerskab af genstandene.

Unummeret - Bilrat

Klageren har fremsat krav for et [bilmærke] bilrat.

Af forsikringsbetingelserne fremgår direkte, at tilbehør til motordrevne køretøjer ikke er omfattet af indboforsikringen. Dog gælder visse undtagelser, idet enkelte genstande fremgår som omfattede, hvis klageren ikke længere er i besiddelse af et motorkøretøj.

Det er selskabets opfattelse, at der er tale om en udtømmende liste.

Et bilrat fremgår ubestridt ikke af listen over genstande, der kan være omfattet af indboforsikringen, hvis klageren ikke længere har en bil.

Selskabet bemærker, at klageren i sin opgørelse til selskabet har anført:

'Vi har udskiftet rat i bilen, da vi købte en ny den 1. feb. 2025. Original Multifunktionsrat bilens originale rat blev afmonteret og gemt i lejligheden i samme kasse som den nye rat. den er brugt men originale og velholdt stand som ses på billedet.'

Rattet er dermed købt som og brugt som tilbehør til bilen, hvorefter det er blevet udskiftet med et andet rat og opbevaret i en kasse hos klageren.

Der er således ikke tale om eksempelvis brugskunst eller lignende, men et velfungerende rat, der kunne skiftes tilbage i klagerens bil.

Selskabet fastholder derfor, at afvisningen af det anmeldte bilrat er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID2 – Abaya/kjoler fra [udlandet]

Klageren har krævet 3.000 kr. for fire kjoler, der var 1 år og 1 måned gamle.

Klageren har ikke været i stand til på selskabets anmodning at indsende dokumentation herfor, eksempelvis kvittering eller dokumentation for betaling.

Selskabet bemærker, at klageren har oplyst at kunne indsende et foto af sin [barn], der bærer en af kjolerne.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt grundet manglende dokumentation til 400 kr. pr. stk., eller i alt 1.600 kr.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye abayakjoler forhandles fra 310 kr. og opefter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID6 – Hugo Boss poloer

Klageren har krævet 4.200 kr. for seks Hugo Boss poloer, der var 1 år og 11 måneder gamle på skadetidspunktet.

Klageren har ikke været i stand til på selskabets anmodning at indsende dokumentation herfor, eksempelvis kvittering eller dokumentation for betaling. Klageren har oplyst, at kvitteringerne er blevet stjålet.

Selskabet bemærker, at klageren har oplyst at kunne indsende et foto af sin [barn], der bærer en af poloerne. Selskabet antager, at der er tale om bilag 6 – Underbilag M-N.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs no-name polo til 400 kr. stk., eller i alt 2.400 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye poloer til [køn] forhandles fra 280 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 400 kr./stykket efter selskabets opfattelse må opfattes for rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for de anmeldte seks poloer til i alt 2.400 kr., svarende til 400 kr. /stykket.

Selskabet udbetaler derfor **480 kr. yderligere** i erstatning til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID8 – Burberry taske

Klageren har fremsat krav på 3.000 kr. for tasken, der var 2 år og 4 måneder gammel på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et bankkontoudtog. Kvitteringen er fremlagt som bilag 6 – underbilag B.

Af bankkontoudtoget fremgår, at klagerens [barn] har betalt 1.971,51 kr. for tasken.

Ved opgørelsen har selskabet taget udgangspunkt i nyprisen på tasken og efterfølgende afskrevet med 10 % i henhold til selskabets afskrivningstabeller i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Selskabet henleder opmærksomheden på, at selskabet højst erstatter svarende til nyprisen i udlandet ved varer købt i udlandet.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID-11 – Parfumer

Klageren har krævet 10.000 kr. for 12 forskellige parfumer, der var 2 år og 2 måneder gamle på skadetidspunktet.

Efter det oplyste var parfumerne købt på rejse eller modtaget i gaver, og nogle var halvbrugte og andre var nye.

Klageren har ikke indsendt dokumentation – endsige sandsynliggørelse – for sit krav.

Selskabet har grundet manglende dokumentation for antal, værdi og forbrug skønsmæssigt fastsat erstatningen til 1.500 kr.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at eksempelvis Gucci parfumer kan købes fra 254 kr. og højere fra ny.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID19 – Rayban solbriller

Klageren har fremsat krav på 1.200 kr. for et par Rayban solbriller, der var 2 år og 9 måneder gamle på skadetidspunktet.

Efter det oplyste var der tale om en gave fra [barnets søskende].

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt købskvittering. Købskvitteringen er fremlagt som **bilag 6 – underbilag D**.

Af købskvitteringen fremgår, at solbrillerne blev købt den 11. juni 2020 og dermed var 4 år og 10 måneder gamle på skadetidspunktet.

Nyprisen på opgørelsestidspunktet udgjorde 840 kr., hvorefter selskabet har afskrevet med 30 % i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel for solbriller, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID23 – Louis Vuitton solbriller

Klageren har krævet 3.500 kr. for solbrillerne, der var 2 år og 9 måneder gamle.

Efter det oplyste har klageren kontaktet Louis Vuitton, der har informeret klageren om, at solbrillerne er købt kontant og uden registrering, da de ikke kan finde en kopi af kvitteringen.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto af sin [barn], der bærer solbrillerne.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for et par gængs no-name solbriller til 800 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 10 % i henhold til afskrivningstabellen for solbriller i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye solbriller forhandles fra 200 kr. og opefter.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for de anmeldte solbriller til 800 kr.

Selskabet udbetaler derfor **80 kr. yderligere** i erstatning til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet. På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID27 – Moncler sweater

Klageren har fremsat krav på en Moncler sweater på 4.000 kr., der på skadetidspunktet var 7 år og 4 måneder gammel.

Klageren har oplyst, at kvitteringen er blevet stjålet, men har som dokumentation for sit krav fremlagt et foto.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs no-name sweater til 600 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 40 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye sweatere til herrer forhandles fra 400 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 600 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte sweater til 600 kr.

Selskabet udbetaler derfor **240 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID28 – Balmain sweatere

Klageren har fremsat krav på to Balmain sweatere på i alt 3.000 kr., der på skadetidspunktet var 2 år og 2 måneder gamle.

Klageren har oplyst, at kvitteringen på den ene sweater er blevet stjålet, men har som dokumentation for sit krav indsendt bankkontoudtog på en sweater. Kvitteringen er fremlagt som **bilag 6 – Underbilag A**.

Selskabet har for den ene sweater taget udgangspunkt i den dokumenterede pris på det indsendte bankkontoudtog med 1.155,86 kr., hvorefter selskabet har afskrevet med 20 % i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel for tøj i punkt 6.3.

For den anden sweater uden dokumentation eller sandsynliggørelse har selskabet taget udgangspunkt i en gængs pris på 600 kr.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at sweatere forhandles fra 400 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 600 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt. Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte sweater til 600 kr.

Selskabet udbetaler derfor **120 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID29 – Moncler jakke

Klageren har krævet 13.500 kr. for en Monclerjakke, der var 5 år og 3 måneder gammel på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt foto af en jakke og af en æske.

Klageren har oplyst, at jakken er betalt kontant, og at kvitteringen er blevet stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs no-name jakke til 1.500 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 80 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye dunjakker til herrer forhandles fra 1.000 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 1.500 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte jakke til 1.500 kr.

Selskabet udbetaler derfor **1.200 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID30 – Kay Bojesen abe

Klageren har fremsat krav på to Kay Bojesen aber på i alt 1.600 kr., der var 6 år og 7 måneder gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt foto af en abe.

Selskabet har erstattet to Kay Bojesen Aber med i alt 1.300 kr., svarende til 650 kr. pr. stk. på baggrund af nyprisen, svarende til hvad en ny identisk abe kan købes til i [butik].

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID34 – Prada cap

Klageren har fremsat krav på en Prada Cap på 4.000 kr., der var 2 år og 4 måneder gammel på skadetidspunktet.

Klageren har ikke været i stand til at indsende dokumentation for sit krav, men har henvist til, at hun har dokumenteret sit krav igennem hendes stil og brug af andre genstande.

Efter det oplyste er kasketten købt kontant, og kvitteringen er blevet stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs kasket til 500 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye kasketter forhandles fra 200 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 500 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte kasket til 500 kr.

Selskabet udbetaler derfor 100 kr. yderligere i erstatning til klageren med tillæg af renter. På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID37 – DKNY ur

Klageren har fremsat krav på et 9 år og 10 måneder gammelt ur med i alt 1.195 kr.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt kvittering.

Selskabet har fastsat klagerens erstatning ved en skønnet dagsværdi til 300 kr. på baggrund af urets alder.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at et nyt DKNY-ur kan købes fra cirka 1.200 kr. og opefter.

Herefter har selskabet foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder og brug.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at quartz ure generelt er mindre holdbare end automatiske/mekaniske ure med en anslået levetid på 15-25 år afhængig af kvaliteten på urværket.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at et fradrag bør foretages på baggrund af urets alder, hvor restlevetiden for uret var nedsat minimum med ni år, brug, herunder uundgåelig brugsslitage og mode.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID39 – Louis Vuitton bælte

Klageren har krævet 4.000 kr. for et Louis Vuitton bælte, der var 3 år og 10 måneder gammelt på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt original kvittering. Kvitteringen er fremlagt som **bilag 13**.

Louis Vuitton har telefonisk oplyst til selskabet, at den pågældende type kvitteringer udgik i oktober 2019, hvilket ikke er foreneligt med, at kvitteringen er dateret 17. juni 2021.

Ydermere kan det udelukkes, at der var tale om en gavekvittering, da købsbeløbet fremgår.

For at få verificeret kvittering anmodede selskabet om kontaktoplysninger på [navn], der fremgik af kvitteringen, men klageren har oplyst, at hun ikke længere har kontakt til ham.

Ved ikke at fremlægge kontaktoplysninger på den på kvitteringen angivne køber, har klageren frtaget selskabet muligheden for at få verificeret købet.

Selskabet bemærker ydermere, at navnet [navn] fremstår redigeret og med anden font, ligesom det forekommer endog meget påfaldende, at sproget på kvitteringen veksler mellem dansk og engelsk, ligesom at Mastercard er stavet 'Master Card'.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun på skadetidspunktet var i besiddelse af et ægte Louis Vuitton bælte, herunder ejerskab af bæltet.

Selskabet fastholder derfor selskabets afvisning af erstatning for bæltet.

ID41 – Prada solbriller

Klageren har fremsat krav på 3.000 kr. for et par Prada solbriller, der var 1 år og 1 måned på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren oplyst, at hun har indsendt et foto.

Efter det oplyste har klageren købt solbrillerne kontant i udlandet, og kvitteringen blev stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for et gængs par solbriller til 800 kr.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye solbriller forhandles fra 200 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 800 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID42 – DKNY-ur

Klageren har fremsat krav på et 6 år og 10 måneder gammelt ur med i alt 3.000 kr.

Som dokumentation for sit krav har klageren oplyst, at hun har indsendt kvittering.

Selskabet har fastsat klagerens erstatning ved en skønnet dagsværdi til 300 kr. på baggrund af urets alder.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at et nyt DKNY-ur kan købes fra cirka 1.200 kr. og opefter.

Herefter har selskabet foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder og brug.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at quartz ure generelt er mindre holdbare end automatiske/mekaniske ure med en anslået levetid på 15-25 år afhængig af kvaliteten på urværket.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at et fradrag bør foretages på baggrund af urets alder, hvor restlevetiden for uret var nedsat minimum med seks år, brug, herunder uundgåelig brugsslitage og mode.

Det er dog selskabets opfattelse, at selskabets skøn er fastsat for lavt.

Selskabet ændrer således erstatningen for det anmeldte ur til 1.000 kr.

Selskabet udbetaler derfor **700 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID44 – Kay Bojesen abe mellem

Klageren har fremsat krav på to Kay Bojesen aber i størrelse mellem på 5.000 kr. Aberne var efter det oplyste 3 år og 1 måned på skadetidspunktet.

Klageren har ikke været i stand til at indsende dokumentation for de anmeldte aber og oplyser, at kvitteringerne blev stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt fastsat erstatningen svarende til prisen for små Kay Bojesen aber.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID45 – Michael Kors taske

Klageren har fremsat krav på 1.200 kr. for en 3 år og 10 måneder gammel taske.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt købskvittering.

Selskabet har opgjort erstatningen på baggrund af alderen fra kvitteringen og afskrevet med 20 % i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel for tasker i punkt 6.3.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID47 – Hugo Boss ur

Klageren har fremsat krav på 2.500 kr. for et ur, der var 3 år og 2 måneder gammelt på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto, men oplyst, at hun ikke længere har adgang til kvitteringen, der er på en anden mailkonto.

Selskabet har erstattet med nyprisen på et identisk ur.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID48 – Louis Vuitton huer

Klageren har krævet 4.800 kr. i erstatning for to Louis Vuitton huer, der var 2 år og 6 måneder gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt kvittering på den ene af huerne.

Kvitteringen er fremlagt som **bilag 6 – underbilag E**.

Selskabet har for den ene hue taget udgangspunkt i den dokumenterede pris på den indsendte kvittering med 2.000 kr., hvorefter selskabet har afskrevet med 20 % i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel for tøj i punkt 6.3.

For den anden hue uden dokumentation eller sandsynliggørelse har selskabet taget udgangspunkt i en gængs pris på 400 kr.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at huer forhandles fra 150 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 400 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte hue til 400 kr.

Selskabet udbetaler derfor **80 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID49 – Louis Vuitton sko

Klageren har fremsat krav på 8.000 kr. for et par Louis Vuitton sko, der var 9 år og 1 måned gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto af nogle sko.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for et par gængs no-name sko til 1.000 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 80 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye sko til herrer forhandles fra 400 kr. og op-efter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 1.000 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

En skønnet dagsværdi for skoene kan efter selskabets opfattelse efter en lempelig vurdering fastsættes til 200 kr.

I sin vurdering har selskabet særligt lagt vægt på, at skoene efter det oplyste var over ni år gamle og en restlevetid derfor må betragtes som væsentligt nedsat, hvorfor selskabet har foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode og nedsat anvendelighed.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i nu overensstemmelse med praksis.

ID50 – Jeans Dsquared2

Klageren har fremsat krav på 9.000 kr. for tre par jeans, henholdsvis to par tilhørende klagerens hjemmeboende [barn 2] og et par tilhørende klagerens [barn 1]. Efter det oplyste var jeansene 1 år og 7 måneder gamle.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt fotos af nogle jeans. Klageren har oplyst, at bukserne er købt kontant i udlandet, og at kvitteringerne er blevet stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for et par gængs jeans til 700 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 10 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye jeans til herrer forhandles fra 400 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 700 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for de to anmeldte jeans til i alt 1.400 kr., svarende til 700 kr. stykket for klagerens hjemmeboende [barn 2].

Selskabet udbetaler derfor **140 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID51 – Dior jakke

Klageren har fremsat krav på 20.000 kr. for en 2 år og 4 måneder gammel Dior jakke.

Som dokumentation har klageren indsendt et foto. Klageren har oplyst, at kvitteringen er blevet stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs jakke til 1.500 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye dunjakker til herrer forhandles fra 1.000 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 1.500 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte jakke til 1.500 kr.

Selskabet udbetaler derfor **300 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID54 – Hugo Boss sweatshirt

Klageren har fremsat krav på 1.400 kr. for to sweatere, der var 2 år og 10 måneder gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation har klageren indsendt et foto.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs sweatshirt til 500 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye sweatshirts til herrer forhandles fra 400 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 500 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for de anmeldte sweatshirts til i alt 1.000 kr., svarende til 500 kr. pr. stk.

Selskabet udbetaler derfor **200 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID56 – Versace jakke

Klageren kræver 12.000 kr. i erstatning for en Versace jakke, der på skadetidspunktet var 2 år gammel.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto. Klageren har oplyst, at jakken er købt kontant, og at kvitteringen er blevet stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs jakke til 1.500 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye jakker til herrer forhandles fra 1.000 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 1.500 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte jakke til 1.500 kr.

Selskabet udbetaler derfor **300 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID57 – Moncler jakke

Klageren kræver 13.000 kr. i erstatning for en Moncler jakke, der på skadetidspunktet var 3 år og 2 måneder gammel.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto. Klageren har oplyst, at jakken er købt kontant, og at kvitteringen er blevet stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs jakke til 1.500 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 80 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye jakker til herrer forhandles fra 1.000 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 1.500 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte jakke til 1.500 kr.

Selskabet udbetaler derfor **1.200 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID62 – Gucci tracksuit

Klageren kræver 13.000 kr. i erstatning for en Moncler jakke, der på skadetidspunktet var 3 år og 2 måneder gammel.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto. Klageren har oplyst, at tracksuitet er købt kontant, og at kvitteringen er blevet stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for et gængs træningssæt til 1.000 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 40 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye tracksuits til herrer forhandles fra 300 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 1.000 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for det anmeldte tracksuit til 1.000 kr.

Selskabet udbetaler derfor **400 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID63 – Tøj

Klageren har fremsat krav på 10.000 kr. for tøj, der var 2 år og 3 måneder gammelt på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt købskvitteringer på genstande med i alt 4.000 kr.

Selskabet har ved opgørelsen taget udgangspunkt i den dokumenterede købspris på 4.000 kr. og herefter afskrevet i henhold til afskrivningstabellerne for tøj i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Selskabet bemærker, at klageren ikke er i stand til at udspecificere sit krav eller dokumentere sit krav yderligere.

Ydermere har selskabet henset til, at klagerens indsendte kvitteringer er fra 2020 og 2022, men ikke er i stand til at dokumentere senere køb.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i nu overensstemmelse med praksis.

ID67 – PlayStation

Klageren har fremsat krav på 3.750 kr. for en PlayStation, der var 2 år på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt købskvittering.

Selskabet har taget udgangspunkt i nyprisen på en identisk PlayStation og afskrevet i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabeller for spillekonsoller i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i nu overensstemmelse med praksis.

ID69 – Moncler t-shirts

Klageren kræver 3.000 kr. for to Moncler t-shirts, der var 2 år gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt foto af en t-shirt.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs t-shirt til 400 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye t-shirts til herrer forhandles fra 60 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 400 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for de anmeldte t-shirts til i alt 800 kr., svarende til 400 kr./stk.

Selskabet udbetaler derfor **160 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter. På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID70 – Versace solbriller

Klageren har fremsat krav på 1.800 kr. for et par solbriller, der var 3 år og 2 måneder gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren oplyst, at hun har indsendt et foto.

Efter det oplyste har klageren købt solbrillerne kontant, og kvitteringen blev stjålet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for et gængs par solbriller til 800 kr. Efterfølgende har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabeller for solbriller i punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye solbriller forhandles fra 200 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 800 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet 20 % i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for det anmeldte par solbriller til 800 kr.

Selskabet udbetaler derfor **160 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID71 – CP skjorte

Klageren har fremsat krav på 1.900 kr. for en skjorte, der var 2 år og 5 måneder gammel på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt købskvittering. Kvitteringen er fremlagt som **bilag 6 – underbilag I**.

Selskabet har taget udgangspunkt i nyprisen på en identisk skjorte og afskrevet i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabeller for tøj i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i nu overensstemmelse med praksis.

ID73 – Parfume

Klageren har krævet 6.000 kr. for otte forskellige parfumer, der var 1 år og 1 måned gamle på skadetidspunktet.

Efter det oplyste var parfumerne købt på rejse eller modtaget i gaver, og nogle var halvbrugte og andre var nye.

Klageren har ikke indsendt dokumentation – endsige sandsynliggørelse – for sit krav.

Selskabet har grundet manglende dokumentation for antal, værdi og forbrug skønsmæssigt fastsat erstatningen til 1.500 kr.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at eksempelvis Gucci parfumer kan købes fra 254 kr. og højere fra ny.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID76 – Louis Vuitton sko

Klageren har fremsat krav på 6.000 kr. for et par Louis Vuitton sko, der var 3 år og 7 måneder gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto af nogle sko.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for et par gængs no-name sko til 1.000 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye sko til herrer forhandles fra 400 kr. og op-efter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 1.000 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for det anmeldte par sko til 1.000 kr.

Selskabet udbetaler derfor **200 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID79 – Sony Dualsense controller

Klageren har fremsat krav på tre controllere til en PlayStation, der var 2 år på skadestidspunktet med 429 kr.

Som dokumentation for sit krav har klageren ikke indsendt noget.

Selskabet har taget udgangspunkt i nyprisen på en identisk PlayStation controller og afskrevet i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabeller for spillekonsoller med udstyr i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Selskabet er blevet opmærksom på, at klageren i fritekstfeltet i sin opgørelse har anført, at der var tale om tre controllere og ikke en. Selskabet udbetaler derfor erstatning for de resterende to controllere med i alt 644 kr. med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nuer fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID81 – Hugo Boss hættetrøje

Klageren har fremsat krav på 800 kr. for en hættetrøje, der var 1 år og 7 måneder gammel på skadetidspunktet.

Klageren har oplyst, at der var tale om en gave og på selskabets forespørgsel oplyst, at hun ikke kunne indsende oplysninger på gavegiveren.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs no-name hættetrøje til 500 kr.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at en hættetrøje til herrer forhandles fra 200 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 500 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID82 – Balmain t-shirt

Klageren har fremsat krav på 3.000 kr. for to t-shirts, der var 2 år og 8 måneder gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto af et foto. Klageren har oplyst, at den ene t-shirt tilhørte hendes [barn 2], der ikke er omfattet af policen.

Efter det oplyste har klagerens familie, der bor i udlandet, ikke mulighed for at indsende kvittering.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs no-name t-shirt til 400 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at t-shirts til herrer forhandles fra 60 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 400 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte t-shirt til 400 kr.

Selskabet udbetaler derfor 80 kr. yderligere i erstatning til klageren med tillæg af renter.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID83 – Moncler jakke

Klageren har fremsat krav på 5.500 kr. for en jakke, der var 2 år og 2 måneder gammel på skadetidspunktet.

Klageren har oplyst, at kvitteringen blev stjålet under det anmeldte tyveri.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto af en jakke.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for en gængs no-name jakke til 1.500 kr. Herefter har selskabet afskrevet med 20 % i henhold til afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye jakker til herrer forhandles fra 1.000 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 1.500 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet ændrer således erstatningen for den anmeldte jakke til 1.500 kr.

Selskabet udbetaler derfor **300 kr. yderligere i erstatning** til klageren med tillæg af renter. På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end nu opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen nu er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID84 – Gucci solbriller

Klageren har fremsat krav på 3.000 kr. for et par solbriller, der var 1 år og 8 måneder gamle på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren oplyst, at hun har indsendt et foto.

Efter det oplyste har klageren købt solbrillerne kontant, og kvitteringen er bortkommet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation skønsmæssigt taget udgangspunkt i nyprisen for et gængs par solbriller til 800 kr.

Ved søgning på nettet kan selskabet konstatere, at nye solbriller forhandles fra 200 kr. og opefter, hvorfor selskabets udgangspunkt på 800 kr. efter selskabets opfattelse må betragtes som rimeligt.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

ID85 – Diverse tøj

Klageren har fremsat krav på 8.000 kr. for diverse tøj, der var 7 måneder gammelt på skadetidspunktet.

Som dokumentation for sit krav har klageren ikke været i stand til at indsende hverken købskvitteringer, dokumentation for betaling eller fotos.

Klageren har oplyst, at hun har købt tøjet kontant i udlandet.

Selskabet har grundet manglende dokumentation opgjort erstatningen skønsmæssigt til 2.000 kr.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

På det foreliggende grundlag fastholder selskabet derfor, at erstatningen er fastsat korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Opsigelse af forsikring

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at opsig klagerens indboforsikring hos selskabet.

Selskabet bemærker, at selskabet har sendt opsigelsen skriftligt og under iagttagelse af fristerne i de generelle bestemmelser punkt 1.

I den forbindelse skal selskabet bemærke, at selskabets opsigelsesbrev er sendt til klagerens ægtefælle pr. e-mail den 25. november 2025. Opsigelsen er således kommet til klagerens ægtefælles kundskab samme dag. Selskabets fremsendelsesmail af 25. november 2025 fremlægges som **bilag 32**.

Herudover skal selskabet bemærke, at klageren og klagerens ægtefælle har angivet samme mail-adresse til selskabet. Skærmprent fra selskabets policesystem fremlægges som **bilag 33**.

Det af klageren anførte om, at selskabets opsigelse er ugyldig, da brevet er stilet til klagerens ægtefælle, kan således ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse.

I øvrigt bemærker selskabet, at det er klagerens ægtefælle, der har tegnet forsikringen hos selskabet og er forsikringstager i forsikringens forstand.

Selskabet må konstatere, at selskabet har iagttaget fristen på 14 dage, fra selskabet udbetalte erstatning den 11. november 2025.

Klageren har modtaget en begrundelse af årsagen til, at selskabet har opsagt klagerens indboforsikring hos selskabet, jf. forsikringsaftalelovens § 3b.

Selskabet meddelte den 25. november 2025 klageren, at forsikringen ville blive opsagt pr. 11. december 2025, og selskabet har dermed også opfyldt forsikringsbetingelsernes krav om 14 dages varsel.

Rent objektivt må selskabet konstatere, at selskabets opsigelse af forsikringen er sket i overensstemmelse med varslingsreglerne i forsikringsbetingelserne.

Til støtte for sin påstand kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 100.450, hvor selskabet havde opsagt klagerens forsikring. Nævnet udtalte:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets opsigelse af forsikringen er sket i overensstemmelse med varslingsreglerne i forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.'

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 9/5 2023 meddelte, at forsikringen ville blive opsagt pr. 1/6 2023, og at selskabet dermed har opfyldt forsikringsbetingelsernes krav om 14 dages varsel.'

Kendelsen AK100.450 fremlægges som **bilag 34**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at behandle det af klageren anmeldte tyveri som simpelt tyveri, og at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hendes [barn 1], er omfattet af hendes indboforsikring.

Efter en gennemgang af opgørelsen udbetaler selskabet 7.084 kr. yderligere til klageren med tillæg af renter, men fastholder, at klageren derudover ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

Afslutningsvist er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at opsig klagerens forsikring efter sagens afslutning, idet selskabet har iagttaget varslerne i forsikringsbetingelserne og begrundet opsigelsen.

Selskabet fastholder således i det hele sin afgørelse."

Klageren har i brev af 11/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Det bemærkes, at opsigelsen af vores indbos forsikring ikke blev fremsendt via e-mail, som anført af selskabet, men via min mands Tryg-indbakke (Mit Tryg). Opsigelsen er således alene sendt gennem selskabets eget kommunikationssystem.

Selskabet henviser flere steder til, at mit krav udgjorde ca. 510.000 kr., og anfører, at dette var baggrunden for en skærpet/grundigere gennemgang af sagen.

Det bemærkes i den forbindelse, at kravets størrelse **ikke er udtryk for en subjektiv vurdering**, men følger direkte af selskabets eget opgørelsesskema og den anvendte metode.

Ved registreringen af de stjålne genstande blev jeg instrueret i at angive **genanskaffelsesværdi** for hver enkelt genstand. For guldsmykker, mærkevaretøj, sko og accessoires – særligt limited edition-produkter, samt guld– har prisniveauet generelt været stigende over årene. Dette indebærer, at genanskaffelsesværdien i mange tilfælde ligger væsentligt over den daværende oprindelige købspris.

Låseskift og påstået hindring af undersøgelse

Selskabet anfører, at jeg ved at rekvirere låsesmed og få skiftet stiftet lås uden selskabets godkendelse har handlet i strid med reglerne, og derved forringet selskabets mulighed for at undersøge forholdene omkring hændelsen.

Dette er jeg ikke enig i.

Af selskabets første henvendelse fra skadekonsulent [navn], dateret den 23. april 2025 (**selskabets bilag 4**), fremgår det, at der **ikke blev givet nogen instruktion om ikke at skifte lås eller afvente godkendelse**. Jeg har ligeledes været i telefonisk henvendelse med hende umiddelbart efter, omkring vejledning i udfyldelse af opgørelsen, hvor jeg ligeledes har oplyst om låseskiftet.

Umiddelbart efter opgørelsen var sendt ind, var jeg igen i dialog med selskabets skadekonsulent ... hvor jeg blev ringet op uden aftale, og fik at vide at hun havde spørgsmål vedr. hændelsen, og at det vil tage 30-45 min. Jeg blev blandt andet spurgt ind til hvordan jeg normalt sikre mig at døren er låst, og mit svar var at jeg tog i håndtaget for at sikre mig, og at jeg faktisk også havde gjort det den pågældende dag vi forlod lejligheden. Det fremgår af selskabets lydfil, som blev optaget under samtalen.

I denne forbindelse blev der indhentet samtykke, politirapport samt fotos af dør, låsecylinder, nabo oplysninger samt øvrige relevante forhold. På intet tidspunkt blev jeg instrueret i, at låsen ikke måtte sikres, eller at jeg skulle afvente selskabets godkendelse, før der blev foretaget låseskift (bilag 1).

Jeg fulgte den vejledning, som politiet gav i forbindelse med anmeldelsen, nemlig at få låsen sikret hurtigst muligt af hensyn til boligens sikkerhed. På grund af påsken kunne kontakt med låsesmed først ske den efterfølgende tirsdag. Dette er normal og ansvarlig adfærd efter et indbrud og kan ikke anses som illoyal eller regelstridig.

Derudover orienterede jeg ejendomskontoret om indbruddet og undersøgte, om der havde været lignende hændelser i ejendommen. En nabo afgav senere oplysninger om forhold, hun havde observeret i opgangen, herunder uro og mistænkelig færden, hvilket blev videreformidlet til selskabet. (bilag 2).

Selskabet var således orienteret om hændelsen, havde modtaget dokumentation og havde mulighed for at forholde sig til sagen på et tidligt tidspunkt. Hvis selskabet ønskede, at låsen ikke måtte sikres eller ændres, skulle dette være meddelt klart og rettidigt. Det skete ikke. På denne baggrund kan låseskiftet ikke bruges imod os som begrundelse for at tilsidesætte dækning eller til-

lægge sagen mistanke. Jeg har handlet ansvarligt, i overensstemmelse med politiets vejledning og i åben dialog med selskabet.

Låsesmedens udtalelse og betydning for sagen. Selskabet tillægger låsesmedens udtalelser betydning og anfører bl.a., at låsesmeden skulle have oplyst, at der ikke var tegn på opbrud, samt at jeg fremstod nervøs. Disse forhold bruges af selskabet som støtte for, at der ikke skulle have været indbrud, og at sagen derfor kan karakteriseres som simpelt tyveri.

Jeg kan ikke genkende denne fremstilling.

Jeg kontaktede låsesmeden, fordi vi havde haft indbrud, hvilket jeg også oplyste låsesmeden. Formålet med låsesmedens besøg var udelukkende at sikre boligen efter hændelsen. Låsesmeden oplyste, at den eksisterende cylinder kunne genbruges, og at det alene var nødvendigt at udskifte stifterne. Dette blev gjort som en sikkerhedsmæssig foranstaltning, samt for at føle os mere trygge efter et indbrud.

Låsesmeden foretog ikke nogen teknisk undersøgelse med henblik på at fastslå hændelsesforløbet, og han blev ikke rekvireret som sagkyndig i relation til forsikringssagen.

Hans arbejde bestod alene i at udføre den bestilte opgave, nemlig at sikre låsen. Eventuelle efterfølgende udtalelser om manglende opbrud eller min adfærd kan ikke tillægges bevisværdi i en forsikringsretlig vurdering.

Det bemærkes i den forbindelse, at det er helt naturligt at fremstå berørt efter et indbrud, og at dette under ingen omstændigheder kan bruges som indicium for, at der ikke har fundet en dækningsberettigende hændelse sted.

Selskabet kan således ikke støtte sin vurdering på låsesmedens efterfølgende generelle udtalelser. Disse kan ikke tilsidesætte politiets registrering og de samlede oplysninger i sagen.

Politirapportens betydning

Politirapporten – 'ingen synlige tegn på opbrud' vs. 'uberettiget forceret adgang'. Selskabet lægger i sin vurdering vægt på, at politirapporten angiver, at der ikke er konstateret synlige tegn på opbrud, og anvender dette som støtte for, at der ikke har været indbrud, men derimod simpelt tyveri.

Denne fortolkning er ikke korrekt.

Politirapporten beskriver hændelsen som 'uberettiget forceret adgang'. Dette er politiets betegnelse for indbrud, også i tilfælde hvor der ikke kan konstateres synlige eller varige skader på dør eller lås. Manglende synlige mærker er således ikke ensbetydende med, at der ikke har fundet indbrud sted.

Det bemærkes, at selskabet allerede inden modtagelse af politirapporten traf afgørelser i sagen. Af opgørelsesskema fremsendt 25. juli 2025 (**bilag 3**) fremgår det, at smykker samt min [barn 2's] effekter blev fjernet fra opgørelsen på et tidspunkt, hvor politirapporten endnu ikke forelå. Dette viser, at selskabets vurdering ikke er baseret på politiets konklusioner, men på forudgående antagelser.

Et indbrud kan ske uden synlige opbrudsmærker, eksempelvis ved manipulation af lås eller ved anvendelse af metoder, der ikke efterlader tydelige spor. Politiets registrering kan derfor ikke bruges som grundlag for at omklassificere hændelsen til simpelt tyveri.

Politiet foretager ikke en forsikringsretlig vurdering af aflåsningsgrad eller dækningsbetingelser, men alene en registrering af hændelsestypen. Når politiet registrerer forholdet som uberettiget forceret adgang, må dette lægges til grund som objektiv dokumentation for, at der har været tale om indbrud.

Selskabets anvendelse af formuleringen 'ingen synlige tegn på opbrud' som afgørende kriterium indebærer derfor en fejlagtig og for snæver fortolkning af politirapporten. Denne fortolkning kan ikke begrunde afvisning af dækning eller fjernelse af effekter fra opgørelsen.

På denne baggrund må politirapporten anses for at understøtte, at der har været tale om indbrud og ikke simpelt tyveri.

Selskabet har i sin sagsbehandling fjernet mine smykker fra opgørelsen, før politirapporten forelå. Dette skete på et tidspunkt, hvor selskabet selv oplyste, at sagen blot blev 'samlet op', så den var klar, når politirapporten blev modtaget.

Jeg gjorde i denne forbindelse udtrykkeligt og skriftligt opmærksom på, at jeg ikke ønskede, at sagen blev behandlet eller afsluttet, før politirapporten forelå. Dette fremgår klart af min mail til selskabet, hvor jeg præciserer, at formålet alene var at undgå unødigt ventetid efterfølgende – ikke at træffe materielle afgørelser uden politiets vurdering (**bilag 4**).

Det bemærkes i den forbindelse, at politirapporten netop er et centralt objektivt element i vurderingen af hændelsesforløbet. Ved at foretage en realitetsafgørelse, før rapporten forelå, har selskabet tilsidesat princippet om korrekt og fuldstændig sagsoplysning.

På denne baggrund må det lægges til grund, at fjernelsen af smykkerne skete på et ufuldstændigt og for tidligt grundlag. Dette kan ikke komme mig til skade, og smykkerne bør derfor genindgå i en fornyet og korrekt vurdering af sagen.

Selskabet anfører endvidere på (**side 3, selskabets svar til nævnet**), at jeg 'indledningsvist havde været i tvivl om, hvorvidt [barn 2's] guldsmykker (en halskæde, et armbånd) befandt sig på min bopæl eller [barn 2's] bopæl'. Dette er ikke korrekt.

Det, jeg oplyste, var, at vi i starten var i tvivl om smykkerne befandt sig i **vores fritidshus** eller i **lejligheden** – ikke på [barn 1's] bopæl. Dette fremgår af **mødets lydfil**, som selskabet selv har oplyst, er optaget.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at lægge **lydfilen** til grund ved vurderingen af dette punkt og tilsidesætte selskabets fejlagtige gengivelse.

[Barn 2] – personkreds, faktisk bopæl og dækning

Selskabet afviser dækning for min [barn 1's] effekter med henvisning til, at [barn 1] ifølge folkeregisteret ikke har haft adresse på bopælen inden for de seneste tre måneder og derfor ikke er omfattet af forsikringens personkreds.

Denne vurdering er for snæver og stemmer ikke overens med almindelig forsikringsretlig praksis.

Det afgørende kriterium ved vurderingen af personkreds i indboforsikringer er ikke alene folkeregisteradressen, men den faktiske bopæl og tilknytning til husstanden. [barn 2] havde i perioden op til indbruddet reel bopæl hos os og opholdt sig fast i boligen. Hans personlige ejendele, herunder tøj, sko og øvrige effekter, var opbevaret i hjemmet og blev stjålet derfra.

Under gennemgangen af sagen (mødet i vores bolig den 17. juli 2025) blev jeg af selskabets skadekonsulent bedt om at angive en 'primær bruger' for de enkelte effekter. Jeg oplyste gentagne gange, at størstedelen af tøjet og effekterne blev brugt fælles af familiens medlemmer. På trods heraf blev [barn 2] efterfølgende gjort til afgørende kriterium for afvisning, uden at jeg på tidspunktet blev oplyst om, at disse oplysninger ville blive anvendt til at afskære dækning. Mødet er optaget som lydfil, og kan fremlægges på nævnets forlangende.

Dansk forsikringspraksis lægger vægt på faktisk ophold, reel tilknytning og opbevaring af ejendele ved vurderingen af dækning – ikke udelukkende folkeregisteroplysninger. Når effekterne befandt sig i boligen og blev stjålet derfra, kan de ikke afvises alene med henvisning til registreringsforhold.

På denne baggrund kan [barn 2] effekter ikke afskæres fra dækning alene på grund af folkeregisteradresse. Effekterne bør derfor genindgå i en fornyet og korrekt vurdering af sagen.

[bilmærke] AMG-rat – løsøre i bolig

Selskabet har afvist dækning for [bilmærke] AMG-rattet med henvisning til, at der er tale om biludstyr, som skal henføres til bilforsikringen. Denne vurdering er ikke korrekt.

Det pågældende AMG-rat var på tidspunktet for indbruddet afmonteret fra bilen og opbevaret i boligen som løsøre. Rattet var således ikke monteret i eller tilknyttet et køretøj, men befandt sig i hjemmet på lige fod med øvrige løsøre-genstande.

Indboforsikringen dækker løsøre, der opbevares i boligen, uanset om genstanden tidligere har været en del af et køretøj. Afgørende er, hvor genstanden befandt sig på skadetidspunktet, og om den var integreret i bilen. Dette var ikke tilfældet her.

Rattet er dokumenteret med både foto og kvittering, og det var tydeligt adskilt fra bilen. Der foreligger derfor hverken grundlag for at henvise genstanden til bilforsikringen eller for at afvise dækning under indboforsikringen.

Selskabets henvisning til bilforsikringen indebærer en fejlagtig udvidelse af undtagelsesbestemmelserne. En sådan fortolkning vil føre til, at enhver afmonteret bildel opbevaret i en bolig automatisk undtages fra indbodækning, hvilket ikke er i overensstemmelse med almindelig forsikringspraksis.

På denne baggrund bør [bilmærke] AMG-rattet anses som dækningsberettiget løsøre under indboforsikringen og genindgå i erstatningsopgørelsen.

Omfang af dokumentation, købsadfærd og påstand om kopi-/uægte varer

Selskabet har i sin vurdering generelt tilsidesat den fremlagte dokumentation og har opgjort en række effekter som almindelige 'gængse' jakker, trøjer og sko. Samtidig har selskabet givet udtryk for mistanke om, at flere effekter ikke skulle være ægte mærkevarer.

Denne tilgang er ikke korrekt og savner dokumentationsmæssigt grundlag.

Der foreligger en meget omfattende dokumentation i sagen, og den som Selskabet har forelagt nævnet, er kun en del af den dokumentation der er forelagt for selskabet, og kan sendes samlet på nævnets forlangende.

Jeg har fremsendt et betydeligt antal fotos og videoer, der dokumenterer effekterne over en længere årrække, herunder i brug i boligen, i hverdagen samt opbevaret i skabe.

Dokumentationen omfatter også ældre billed- og videomateriale, som tydeligt viser, at effekterne har været i familiens besiddelse længe før skadesanmeldelsen.

Derudover er der fremlagt kvitteringer, kontoudtog og betalingsdokumentation, som samlet set viser et konsistent og vedvarende købsmønster i mærkevarebutikker. Denne samlede dokumentation understøtter, at der er tale om ægte mærkevarer, og at effekterne er erhvervet over tid – ikke enkeltstående eller nylige anskaffelser. Eksempler, Jf. selskabets bilag vedr. fotos af flere genstande.

Som eksempel kan nævnes, at selskabet anfører, at der kun foreligger ét foto af en Hugo Boss polo. Dette er faktisk forkert, idet der findes flere fotos, hvor både min mand og [barn] bærer de pågældende poloer, ligesom de var opbevaret i boligen, dette fremgår også af selskabets vedhæftet fotobilag.

Ligeledes foreligger der vedrørende Moncler-vinterjakkerne omfattende dokumentation, herunder fotos i brug, billeder taget i boligen samt ældre videooptagelser, hvor jakken hænger i skabet. På trods heraf har selskabet skønsmæssigt vurderet jakkerne til et beløb, der ikke står i forhold til et dokumenteret mærkevareprodukt.

Selskabets antagelse om, at effekterne skulle være kopi- eller uægte varer, er ikke underbygget af nogen sagkyndig vurdering eller konkret dokumentation. Mistanke kan ikke erstatte bevis. Når der foreligger omfattende billedmateriale, kvitteringer og et dokumenteret købsmønster, kan selskabet ikke blot tilsidesætte dette og i stedet foretage et generelt og lavt skøn svarende til ikke-mærkevarer.

Selskabet henviser endvidere til, at flere fotos har fortløbende IMG-numre og anvender dette som led i en mistænkeliggørelse af dokumentationen. Fortløbende filnavne er imidlertid et teknisk forhold, der alene relaterer sig til lagring eller eksport af billeder og siger intet om, hvornår fotos er taget, eller om de er taget samme dag.

På denne baggrund må selskabets vurdering anses for usaglig og utilstrækkeligt begrundet. Effekterne bør i stedet vurderes som dokumenterede mærkevarer og indgå i en fornyet og korrekt opgørelse baseret på den samlede fremlagte dokumentation.

Selskabets indrømmelse af fejlagtig skønsmæssig opgørelse

Det bemærkes, at selskabet selv i sit svar til Ankenævnet har foretaget genvurderinger og forhøjelser af erstatningen for en række effekter. I den forbindelse anfører selskabet bl.a.:

'Det er dog selskabets opfattelse, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og efterfølgende afskrevet i henhold til forsikringsbetingelserne.'

På denne baggrund har selskabet ændret erstatningen for flere konkrete effekter. Som eksempel kan nævnes, at erstatningen for en anmeldt jakke er forhøjet til 1.500 kr., og at selskabet i den forbindelse har udbetalt yderligere 300 kr. med tillæg af renter.

Disse efterfølgende reguleringer på ca. 7000 kr. udgør en klar indrømmelse af, at den oprindelige skønsmæssige opgørelse var fejlbehæftet og ikke i overensstemmelse med gældende praksis. Når selskabet har fundet grundlag for at forhøje erstatningen for enkelte effekter, rejser det samtidig tvivl om rigtigheden af den samlede opgørelse.

Selskabets egen erkendelse understøtter, at der er behov for en fornyet og samlet genvurdering af samtlige effekter på et korrekt og ensartet grundlag. Det kan ikke udelukkes, at flere effekter er blevet vurderet for lavt som følge af samme fejlagtige metode.

På denne baggrund bør Ankenævnet tillægge selskabets efterfølgende forhøjelser betydning som en indrømmelse af mangelfuld og usaglig skønsmæssig vurdering og pålægge selskabet at foretage en fuldstændig ny opgørelse.

Bemærkninger vedrørende Louis Vuitton-kvittering

Selskabet anfører (**side 4, selskabets svar til nævnet**), at jeg ikke kunne oplyse navnet på gavegiveren af Louis Vuitton-bæltet. Dette er ikke korrekt.

Navnet på gavegiveren fremgår tydeligt af den originale Louis Vuitton-kvittering, som blev fremvist fysisk og afleveret til selskabet. Samme navneangivelse fremgår af den korrekte kvittering, der indgår i den fremlagte dokumentation (**bilag 5**) samt en forstørret udgave hvor navne tydelig ses. (**Bilag 6**).

Selskabets anbringende om, at gavegiverens navn ikke er oplyst, stemmer således ikke overens med sagens dokumenter og må bero på selskabets egen gengivelse af kvitteringen.

Det bemærkes i den forbindelse, at selskabet selv har fremlagt **to forskellige versioner af samme Louis Vuitton-kvittering, jf. selskabets (underbilag A–D og bilag 13)**, hvoraf den ene version afviger fra den kvittering, som blev udleveret og dokumenteret af mig.

De to dokumenter er identiske med hensyn til kvitteringsnummer, dato, varetekst og beløb, men afviger i navneangivelsen. Den kvittering, jeg fysisk afleverede, indeholder navnet 'Hr. [navn]' samt navn på Associate [navn]. Den alternative version er ikke udleveret af mig.

Selskabet har ikke redegjort for, hvem der har fremstillet den ændrede version, hvornår ændringen er foretaget, eller på hvilket grundlag dokumentet indgår i sagen. Dette svækker selskabets bevisførelse og må tillægges væsentlig betydning.

Den version af kvitteringen, som selskabet har fremlagt for Ankenævnet som bilag 13, angiver derimod nederst et andet navn, samt intet navn på Associate.

Jeg kan ikke forklare, hvorfor selskabets gengivelse af kvitteringen fremstår anderledes end den originale kvittering, jeg fremlagde.

Selskabet har på denne baggrund draget vidtgående konklusioner om kvitteringens ægthed. Disse konklusioner bygger på en gengivelse, som afviger fra originalen, og som derfor ikke kan lægges til grund ved vurderingen af kvitteringens bevisværdi.

Det bemærkes også, at selskabet i sin egen sagsbehandling gentagne gange har lagt til grund, at gavegiver var en konkret navngiven person, '[navn]'.

Dette fremgår bl.a. af:

- mailkorrespondance fra skadekonsulent [navn], hvor der anmodes om yderligere dokumentation vedrørende ... som gavegiver (bilag 7),
- mailkorrespondance mellem undertegnede og skadekonsulent [navn], hvor [navn] fremgår direkte i selskabets formulering (bilag 8),
- mailkorrespondance vedrørende opgørelse hos taksator, herunder henvisning til Louis Vuitton-kvitteringen (bilag 9),
- opgørelses-/dokumentationsskema punkt 26, hvor gavegiver er angivet som [navn], og hvor der anmodes om yderligere dokumentation (bilag 3).

Dette viser, at selskabet selv har anset kvitteringen og forklaringen om gavegiver for relevante og sammenhængende i sagens behandling.

Selskabets senere påstand om, at kvitteringen er falsk eller utroværdig, er således ikke i overensstemmelse med selskabets egen sagsbehandling.

Konklusion

På denne baggrund må selskabets påstand om, at Louis Vuitton-kvitteringen er falsk eller ikke kan tillægges bevisværdi, anses for udokumenteret.

Vurderingen er baseret på en kvitteringsversion, som afviger fra den dokumentation, jeg har fremlagt, og som derfor ikke giver et retvisende grundlag for at tilsidesætte kvitteringens ægthed.

Såfremt selskabet fastholder sin mistanke, anmodes selskabet om at dokumentere, hvilke konkrete forhold på kvitteringen der efter deres opfattelse gør den uægte, samt redegøre for forskellene mellem deres to fremlagte versioner.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at lægge den fremlagte originale dokumentation til grund ved vurderingen af sagen.

Det bemærkes endvidere, at det ikke er usædvanligt, at man ikke længere er i besiddelse af aktuelle kontaktoplysninger på en gavegiver, som man **ikke har haft kontakt med i flere år**. Dette kan ikke i sig selv anvendes som indicium for, at dokumentationen er uægte eller utilstrækkelig.

Ankenævnet for Forsikring

45.

104943

Der foreligger i sagen en kvittering, hvor gavegiverens navn fremgår, ligesom der foreligger øvrig dokumentation for genstanden. På den baggrund kan manglende aktuelle kontaktoplysninger ikke tillægges betydning ved bevisvurderingen.

Samlet konklusion

Selskabets afgørelse er truffet på et ufuldstændigt grundlag og er præget af antagelser, inkonsistens og manglende bevis. Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at tilsidesætte afgørelsen og pålægge selskabet at foretage en fornyet og korrekt erstatningsopgørelse."

Selskabet har i brev af 6/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsbegivenhed

Klageren gør gældende, at selskabet ikke vejledte klageren om, at hun ikke måtte skifte lås eller skulle afvente selskabets godkendelse.

Det af klageren anførte kan ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse.

Selskabet bemærker, at klageren opdagede det anmeldte tyveri lørdag den 19. april 2025 og kontaktede ejendomskontoret tirsdagen efter påske, hvilket vil sige tirsdag den 22. april 2025 – samme dag som stifterne i låsen blev udskiftet – og samme dag som klageren anmeldte skaden til selskabet kl. 15:25.

Dette understøttes af, at klageren i sine supplerende kommentarer har anført, at:

*'Af selskabets første henvendelse fra skadekonsulent [navn], dateret den 23. april 2025 (selskabets bilag 4), fremgår det, at der **ikke blev givet nogen instruktion om ikke at skifte lås eller afvente godkendelse**. Jeg har ligeledes været i telefonisk henvendelse med hende umiddelbart efter, omkring vejledning i udfyldelse af opgørelsen, hvor jeg ligeledes har oplyst om låseskiftet.'*

Det må således lægges til grund, at ved kontakten til selskabet var cylinderstifterne allerede udskiftet.

Selskabet bemærker desuden, at selskabets mail af 23. april 2025 var på baggrund af klagerens skriftlige anmeldelse, hvor klageren angav, at der havde været tale om indbrud, at der var synligt tegn på indbrud, og at døren var brudt op.

Selskabet var således på daværende tidspunkt ikke bekendt med, at der ikke var tegn på indbrud hos klageren.

Efter at være blevet bekendt med, at nøgle og lås fungerede som normalt, og at klageren havde fået udskiftet stifterne i cylinderen, under telefonsamtalen med klageren den 18. juni 2025, bad selskabet i umiddelbar forlængelse heraf den 19. juni 2025 klageren om at indsende fotos af blandt andet låsecylinderen og døren. Selskabets mail af 19. juni 2025 er fremlagt af klageren som bilag 1.

Det forekommer desuden påfaldende, at klageren for nævnet gør gældende, at hun kontaktede låsesmeden efter politiets vejledning tirsdag efter påske – den 22. april 2025 – og at klageren efterfølgende kontaktede ejendomskontoret.

Dette står i diskrepans til den til selskabet afgivne forklaring om, at klageren kontaktede ejendomskontoret, der rekvirerede låsesmeden.

Efter selskabets opfattelse stiller klageren sig herved i en – endnu mere vanskelig – bevismæssig position ved at afgive divergerende forklaringer.

Ydermere bemærker selskabet, at klageren gør gældende, at hun fulgte politiets vejledning om at få låsen sikret hurtigst muligt at hensyn til boligens sikkerhed.

Denne oplysning skal sammenholdes med, at politiet afprøvede både nøgle og lås, der fungerede uden problemet og ses i lyset af låsesmedens udtalelse om, at han normalt kun udskiftede cylinderstifterne i låsen, når der var mistet en nøgle, og når låsen ellers fungerede upåklageligt.

Derudover gør klageren gældende, at politiet har betegnet det anmeldte tyveri som indbrud, idet 'uberettiget forceret adgang' fremgår af politirapporten.

Hertil skal selskabet bemærke, at ovenstående ordlyd fremgår af anmeldelsesrapporten, og dermed er udtryk for, hvad klageren har anmeldt til politiet – og ikke politiets egne observationer eller holdning. Her må selskabet henvise til politiets objektive undersøgelser, der er gengivet i selskabets svar af 22. januar 2026.

Desuden gør klageren gældende, at et indbrud kan ske uden synlige opbrudsmærker, f.eks. ved manipulation af lås eller ved anvendelse af metode, der ikke efterlader tydelige spor.

Selskabet skal igen henlede opmærksomheden på, at låsesmeden har udelukket, at der kan finde manipulation sted af klagerens låsetype, ligesom klageren ved sin adfærd har afskåret selskabet fra at få undersøgt låsecylinderen yderligere for eventuelle bankemærker, da stifterne allerede var udskiftet. En låseundersøgelse ville dermed være formålsløs.

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at selskabet har løftet bevisbyrden for, at klagerens bolig ikke var forsvarligt aflåst på det angivne skadetidspunkt, og tilsidesættelsen af sikkerhedsforskriften må tilregnes klageren som uagtksom.

Selskabet fastholder derfor, at selskabets afgørelse om at behandle det af klageren anmeldte tyveri som simpelt tyveri er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Erstatningsopgørelse

Klageren gør gældende, at selskabet antager, at effekterne skulle være kopi eller uægte varer.

Selskabet bemærker, at selskabet ikke har foretaget en sådan antagelse, men må henvise til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet, herunder ægtheden af de anmeldte genstande.

Selskabet kan dog for god ordens skyld bekræfte, at selskabet alene har fremlagt en del af den meget store mængde fotos, som klageren har indsendt, idet selskabet ikke har fremlagt fotos klagerens [barn], som ikke er omfattet af klagerens indboforsikring, ligesom selskabet ikke har fremlagt kvitteringer tilhørende klagerens udeboende [barn 2].

ID39 – Louis Vuitton bælte

Klageren gør gældende, at den kvittering, som hun fysisk afleverede til selskabet, indeholdt navnet på køber/gavegiver samt navn på butiksmedarbejder, men at den alternative version ikke er udleveret af klageren.

Klageren gør ligeledes gældende, at selskabet ikke har redegjort for, hvem der har fremstillet den ændrede version, hvornår ændringen er foretaget, eller på hvilket grundlag dokumentet indgår i sagen.

Rent objektivt må selskabet blot konstatere, at klageren har sendt et foto af kvitteringen den 23. juni 2025, der er fremlagt som selskabets bilag 6 – underbilag AD, og at klageren har afleveret den fysiske kvittering, der er fremlagt som selskabets bilag 13, under kundemødet den 17. juli 2025.

Efter selskabets opfattelse er det således klageren, der er nærmest til at forklare, hvad årsagen er til, at kvitteringen er ændret i mellemtiden.

Selskabet skal i det hele henholde til sine øvrige bemærkninger om kvitteringens autenticitet i selskabets svar af 22. januar 2026.

Opsigelse af forsikring

Klageren gør gældende, at opsigelse af klagerens indboforsikring ikke blev fremsendt via mail, men udelukkende via klagerens ægtefælles 'Mit Tryk' side.

Selskabet skal blot henvise til det af selskabet fremlagte bilag 32, hvoraf fremgår, at opsigelsen er sendt til klagerens mail, og til det af selskabet fremlagte bilag 33, hvor mail til klageren og klagerens ægtefælle fremgår.

Sammenfatning

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at selskabet har løftet bevisbyrden for, at sikkerhedsforskriften om forsvarlig aflåsning objektivt set er tilsidesat, at dette må tilregnes klageren som uagtsomt, og at selskabet som følge heraf har været berettiget til at behandle det af klageren anmeldte tyveri som simpelt tyveri.

Det er desuden fortsat selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

Afslutningsvist er det fortsat selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at opsiges klagerens forsikring efter sagens afslutning, idet selskabet har iagttaget varslerne i forsikringsbetingelserne og begrundet årsagen til opsigelsen."

Klageren har i brev af 18/3 2026 bl.a. anført:

"1. Tidslinje for kontakt til ejendomskontor og låsesmed

Selskabet anfører, at cylinderstifterne blev udskiftet samme dag som skadeanmeldelsen. Dette er ikke korrekt.

Jeg kontaktede ejendomskontoret den 22. april 2025, som henviste mig til selskabets låsesmed. Jeg kontaktede herefter låsesmeden og indgik en aftale. Låsesmeden kom den 23. april 2025, hvilket fremgår af kvitteringen (selskabets bilag 6 – underbilag AF).

Skadeanmeldelsen blev indgivet til selskabet den 22. april 2025 (selskabets bilag 3). Selskabets fremstilling, hvorefter stifterne skulle være udskiftet samme dag som skadeanmeldelsen, er således ikke korrekt og kan ikke lægges til grund.

Selskabets egen dokumentation understøtter således, at låsesmeden først blev tilkaldt dagen efter skadeanmeldelsen.

Det bemærkes endvidere, at selskabet først bad om fotos af låsen ca. to måneder senere, hvilket må anses for bemærkelsesværdigt, hvis selskabet ønskede at undersøge forholdet nærmere.

2. Kontakt til ejendomskontor

Selskabet anfører, at mine forklaringer om kontakt til ejendomskontor og låsesmed er divergerende.

Dette beror på en misforståelse.

Jeg har haft to separate kontakter til ejendomskontoret:

Den første kontakt skete i forbindelse med hændelsen den 22. april 2025, hvor ejendomskontoret henviste mig til låsesmeden.

Den anden kontakt skete senere og havde et andet formål, nemlig at høre, om der havde været andre indbrud i området i samme periode.

Selskabets fremstilling beror således på en sammenblanding af to forskellige henvendelser.

3. Politirapporten

Selskabet anfører, at formuleringen 'uberettiget forceret adgang' alene er udtryk for min anmeldelse. Dette ændrer ikke på, at forholdet blev registreret som indbrud, og at politiet mødte op på adressen og foretog undersøgelse på stedet.

4. Louis Vuitton-kvitteringen

Jeg sendte den 23. juni 2025 et foto af kvitteringen til selskabet, hvor optagelsesdato og -tid fremgår af billedet.

Den fysiske kvittering blev afleveret til skadekonsulent [navn] på mødet den 17. juli 2025. Under mødet gennemgik vi de fremsendte fotos i forhold til opgørelsen (jf. lydfil fra mødet), og skadekonsulenten modtog adskillige originale kvitteringer, herunder LV-kvitteringen, som blev gennemgået med henblik på at afstemme disse med opgørelsen og de fremsendte fotos fra 23. juni 2025.

Den fysiske kvittering er identisk med det foto, der blev sendt den 23. juni 2025.

Den version af kvitteringen, som selskabet henviser til i sagen (selskabets bilag 13), afviger imidlertid fra begge disse. Jeg kan ikke genkende denne version og har hverken fremlagt eller modtaget en sådan.

Selskabet har således fremlagt flere versioner af samme dokument i sagen, uden at have redegjort for forskellene.

Det påhviler derfor selskabet at redegøre for, hvordan denne version er fremkommet, og på hvilket grundlag dokumentet indgår i sagen.

5. Dokumentation

Selskabet bemærker selv, at jeg har fremsendt en meget stor mængde fotos og dokumentation i sagen. Jeg har således løbende medvirket til at oplyse sagen og fremlagt den dokumentation, som selskabet har efterspurgt.

Afsluttende bemærkning

Jeg fastholder derfor mine tidligere anbringender og gør gældende, at selskabet ikke har godtgjort, at sikkerhedsforskriften om forsvarlig aflåsning er tilsidesat.

Jeg har løbende medvirket til sagens oplysning og fremlagt den dokumentation, som selskabet har efterspurgt. En eventuel usikkerhed om forhold, som selskabet har haft mulighed for at undersøge nærmere, bør derfor ikke komme mig til skade."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 19/4 2025 fremgår bl.a.:

"Gerningstidspunkt/-rum

Torsdag den 17. april 2025 kl. 16.00

Lørdag den 19. april 2025 kl. 15.35

Sagens genstand

UBERETTIGET FORCERET ADGANG

A/F oplyste, at du havde været i sommerhus, da de kom hjem, opdagede hun, at de havde haft indbrud.

Der var stjålet mærketøj til en værdi af cirka 300.000 kroner.

I:

Ingen tegn på opbrud.

F:

Umiddelbart hele lejligheden - Skuffer og skabe i de fleste rum gennemrodet.

Ankenævnet for Forsikring

50.

104943

U:

Formentlig samme som I.

S:

DNA-aftørring foretaget på skuffe på værelse - koster 1

K:

Beklædningsgenstand i alle afskygninger, parfumer, tasker, solbriller, samt to store rejsekufferter i hhv. [farve] og [farve]."

Af låsesmedens faktura af 23/4 2025 fremgår bl.a.:

"1 stk omlægning af Ruko RD166 ... [ikke læsbar] 650,00
1 stk. ekstranøgle incl 40,00
740,00
Betalt."

Af selskabets telefonnotat af 18/6 2025 fremgår bl.a.:

"Talt med Fru ft [klageren]

D. 17/4-25 om eftermiddagen tager HR Ft ..., [barn 2], [barn 1] og fru ft ud i deres kolonihavehus i ... Hr. FT + [børn] tager først i kolonihavehuset.

Fru ft er den sidste der forlader lejligheden, d. 17/4-25 da Fru ft har været på job ... og gjort rent i lejligheden. Efter arbejde tog hun i lejligheden igen.

Fru ft forklarer, at hun altid låser døren, når hun forlader lejligheden. Nogle gange er hun så paranoid, at hun går tilbage og mærker om døren er låst, og det gjorde hun også den dag, for det kan hun huske.

Fru ft tager tilbage til lejligheden d. 19/4-25 ved 15,30 tiden. Da Fru ft kommer op til deres dør kan hun se den står på klem. Fru ft bliver nervøs, da hun ved at hendes familie er i kolonihaven. Fru ft går ind i lejligheden, ind på det første værelse, her er alt åben og tømt ud på gulvet. Fru ft går videre ind i lejligheden og skuffer, skabe står åbne og alt er rodet ud.

Efter 17:00: Forespurgt hvordan tyven kom ind ved fru FT det ikke, hun tænker, at de har brudt døren op. Hun forklarer, at døren stod åben på klem sådan ca. 10 cm. Så kigger hun og kan se, at der er et hak. Fru bliver forespurgt, hvordan døren ser ud, hvortil hun forklarer, at den ligesom bare drejer rundt og så ser hun, at der ved døren og karmen er et hak, som måske er fra en skrue-trækker. Fru FT har ikke optaget foto af døren.

Døren indstukket udefra og med vrider indvendigt.

Det har politiet gjort.

Fru ft og familie har ikke taget foto af indbruddet da de var stærk chokeret.

Fru ft er i chok og ringer til Hr ft og derefter politiet.

Politiet beder fru ft forlade lejligheden indtil politiet har været der og sikre spor og tage foto.

Døren er ikke blevet afdækket og familien har ikke forladt lejligheden.

Fru ft kontakter tirsdag efter påske ... Ejendoms kontor (tlf.nr. ...) for at rek. En låsesmed, som kom og skiftede noget inde i låsen og gav hende nye nøgler. Låsen havde ikke taget skade, så den ikke kunne låses.

23:25: Da politiet satte nøglen i drejede den bare rundt.

Da politiet har været der begynde familien (alle 4) at rydde op og forsøger at få et overblik over hvad der er taget.

Fru ft. har talt med de fleste i opgangen og der er ingen der har set eller hørt noget, da der ofte er meget 'trafik' i opgangen. Fru ft. er ikke på sociale medier og har ikke gjort de andre ejendomme opmærksom på indbruddet.

Der er ikke andre i Fru ft opgang der har haft indbrud.

Opgangsdøren skal låses op med en nøgle, Fru ft oplyser at døren ofte står åben da den ikke kan smække. Døren har været lavet flere gange, men der er stadig problemer med den – Det er ligeledes muligt at tilgå opgangen fra kælderens.

Videoovervågning ved [supermarked] har været benyttet før da [super markeds] kamera har filmet parkeringspladsen ved Fru ft opgang. (Opbrud i bil - ikke Fru ft)

Fru ft har efterfølgende haft kontakt til politiet da deres PS er blevet aktiveret og der er forsøgt køb af spil på et kort.

De forsvundne genstande er alle købt kontant, online, eller med kort

Fru ft har været i kontakt via mail med LV i [by] for at få købsbilag - dette har ikke været muligt at skaffe. LV-genstande er købt af [børn]

Vedr. [barn 1]

Efter 12:10: [barn 1] har ikke adresse hjemme, men [barn 1] har den seneste tid opholdt sig rigtig meget sammen med dem pga. sygdom. [barn 1] har boet hos sin ven i [by], men pga sygdom og sådan noget har de taget sig af ham det sidste halve år. Og [barn 1] har altid haft alle sine ting hjemme hos dem, fordi [barn 1] ikke kunne have det der hos sin ven. Forespurgt oplyser FT, at [barn 1] har haft ophold hos dem men ikke folkeregisteradresse hos dem. [barn 1] har folkeregisteradresse ... [barn 1] har de sidste 6-8 mdr kun opholdt sig på Ft adresse da [barn 1] er syg. [barn 1] har haft nogle ... Det er flere år siden, at [barn 1] flyttede hjemmefra. [barn 1] har også nøgle til lejligheden. Der er 4 nøgler til lejligheden og de har en hver.

Ankenævnet for Forsikring

52.

104943

Fru FT har tidligere været fors, hos [andet forsikringsselskab], ingen skærpet vilkår, ikke fået opsagt fors., ikke i RKI - 1 skade for 10 år siden da der var brand i kælderen på FT-adresse.

Fru FT er på ferie fra den 26/6 til den 15/7. Det er kun fru FT, som er afsted på ferie. Det er i udlandet. Hun vil holde øje med sin mail."

Af referat af kundemøde af 17/7 2025 fremgår bl.a.:

"Indledningsvis undersøgelse adgangsforholdene. Skadestedet er beliggende på 2. sal, så tyven skal være kommet ind via trappeopgangen og hoveddøren.

Hoveddøren undersøgt og den havde ingen synlige tegn på opbrud.

Låsecylinderen besigtiget og den havde ingen synlige tegn på opbrud - der sås ikke udtræk af olie eller mærker eller brug af bankenøgle.

Der var et mærke i gerigten indvendigt, hvor fru FT forklarede, at den var kommet ifm indbruddet. Ved undersøgelse viste det sig, at det var fallen i døren, som havde lavet mærket i gerigten ifm., at fallen blev slået op i gerigten.

...

Ca. kl. 1530 ankom hun til sin bopæl, hvor hun bemærkede at døren stod på klem.

Fru FT gik ind i lejligheden hvor hun erfarede, at der havde været indbrud. Hun rettede telefonisk henvendelse til hr. FT, som opholdt sig i [by]. Han sagde, at hun skulle ringe til politiet. Hun rettede efterfølgende tlf. henvendelse til politiet og derefter til [barn 1].

Hr. FT og [barn 1] kom hjem inden politiet ankom.

Hun mente, at [barn 2] kom hjem efter.

FT oplyste til politiet, at der var blevet stjålet en masse designertøj (mærkevaretøj).

Fru FT forklarede vedrørende [barn 1's] guldsmykker, at de først var i tvivl, om de var på [barn 1's] FR adresse, men de fandt ud af, at de havde lagt på sengebordet.

Fru FT undrede sig over, at tyvene ikke havde taget et gråt Gucci sæt, en blå Clavin Klein vinterjake og 5-6 dele Clavin Klein tracksuit.

FT havde ikke havde nogle af de stjalne genstande til salg.

Der er ingen genstande, som var blevet genfundet.

Alle 86 stjalne genstande gennemgået enkeltvis, hvor fru FT oplyste ejerskab på hver enkelt - se særskilt kravliste."

Af selskabets telefonnotat af samtale med låsesmed den 24/7 2025 fremgår bl.a.:

"Opkald til [låsesmed] som oplyste, at han havde mange opgaver i området. Han blev foreholdt, at der jf. hans kvittering var tale om en omlægning, hvortil han oplyste, at det gjorde han, når der var tale om, at man manglede en nøgle. ... var ikke sikker, men han mente, at det var der, hvor der var en nervøs kvinde. Han kunne ikke huske, hvad hun havde sagt ift. Tab af nøgle, men han plejede ikke at skifte nøgle, hvis de ikke var mistet. Jeg oplyste, at vores ft havde forklaret, at politiet havde drejet nøglen rundt, men at låsen så virkede igen. Denne oplysning sagde ikke ... noget. Forespurgt omkring låsesystemet Ruko serie 1200, forklarede ... at systemet ikke kunne skydes op med låsepistol. Skulle han åbne låsen uden nøgle borede han altid cylinderen, da det ikke kunne lade sig gøre at skyde cylinderen op. Forespurgt om ... kunne huske, om vores ft havde sagt noget omkring, at de skulle have mistet eller tabt en nøgle, kunne han ikke huske, hvad ft havde forklaret."

Af selskabets e-mail af 25/11 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Opsigelse af forsikring

I forbindelse med sidst anmeldte skade, har vi konstateret, at vi ikke længere har tillid til at fortsætte indboforsikringen. Dette kommer på baggrund af omstændighederne i skadens forløb.

Skadeforløbet kan ses ved at logge på 'Min side' på ...

Derfor opsiges vi din forsikring i henhold til forsikringsbetingelserne.

Herunder kan du se, hvilke forsikringer der er opsagt, samt pr. hvilken dato opsigelsen gælder fra på hver enkelt forsikring.

Indboforsikring ...

Opsigelsesdato 11. december 2025."

Af klagerens e-mail af 10/12 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg gør hermed indsigelse mod den begrundelse, der er givet for opsigelsen af min indboforsikring,

som ifølge jeres meddelelse ophører pr. 11. december 2025.

1. Opsigelsen er ikke gyldigt meddelt

Opsigelsen er alene sendt til min mands 'Tryg-indbakke' og ikke til min mail, selvom hele sagsforløbet hidtil er foregået via mail. Jeg er derfor ikke blevet behørigt orienteret om opsigelsen på normal og forventelig vis. Dette medførte, at jeg først sent blev bekendt med opsigelsen.

2. Begrundelsen er utilstrækkelig og udokumenteret

Begrundelsen 'manglende tillid' er hverken konkretiseret eller dokumenteret. En så vidtgående og alvorlig begrundelse kræver en fyldestgørende, saglig og specifik forklaring, hvilket ikke er fremsendt.

Jeg afviser enhver antagelse om svig eller urigtige oplysninger.

3. Opsigelsen er dateret samme dag som min formelle klage

Ankenævnet for Forsikring

54.

104943

Min skriftlige klage over skadesagen blev indsendt den 25. november 2025. Opsigelsen er dateret samme dag, hvilket fremstår som en repressiv handling og ikke i overensstemmelse med god forsikringsskik.

4. Tryg afsluttede sagen allerede den 11. november uden korrekt behandling
Jeg bemærker endvidere, at Tryg allerede den 11. november 2025 markerede min sag som afsluttet,
uden at tage stilling til den omfattende dokumentation, jeg havde indsendt, og uden at behandle de forhold, der senere indgik i min klage."

Af skærmpoint fra selskabets policesystem fremgår bl.a.:

"[ægtefællens navn] ... E-mail: [klagerens e-mailadresse]
[Klagerens navn] ... E-mail: [klagerens e-mailadresse]"

Af selskabets e-mail af 25/11 2025 fremgår bl.a.:

" To: [klagerens e-mailadresse]
Subject: Opsigelse af forsikring
Attachments: Opsigelse af forsikring.pdf
Sent From: varsling
Sent On: 25. november 2025 15.29
Sent To: [klagerens e-mailadresse]

Med venlig hilsen
[navn]
Tryg"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**1. Generelle bestemmelser**

...

Mulighed for at opsig

...

Både du og vi kan opsig forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 14 dage efter, at vi har erstattet eller afvist skaden.

...

2. Hvem er omfattet

Forsikringen omfatter dig som forsikringstager, samt personer som er tilmeldt samme folkeregisteradresse som dig.

...

Følgende personer er omfattet af forsikringen, selvom deres folkeregisteradresse er en anden end forsikringsstedet:

- Ægtefælle/samlever i plejehjemsbolig.
- Delebørn uanset om folkeregisteradressen er hos dig eller hos den anden forælder til barnet.
- Børn, der bor på aflastningshjem eller hos plejeforældre, og aflastningsbørn, der bor hos dig, når de ikke er dækket af en anden forsikring.
- Børn under 18 år, der er flyttet hjemmefra

Hvis en af de omfattede personer flytter fra adressen, er denne omfattet af forsikringen indtil ny forsikring er købt, dog maks. 3 måneder efter fraflytningen.

...

4. Hvilke ting er omfattet

Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting der hører til en privat boligs normale udstyr.

...

Forsikringen omfatter ikke:

...

Motordrevne køretøjer, påhængsvogne samt dele og tilbehør hertil. Dæk, fælge, tagbokse og autostole er dog omfattet, hvis du ikke længere har et køretøj, hvor de kan anvendes.

...

5.3 Tyveri og hærværk

5.3.1 Indbrud og tyveri

Hvad er dækket

Som udgangspunkt er dine ting dækket uanset om de bliver stjålet hjemme hos dig selv eller udenfor din bolig.

Der er dog ting, som forsikringen ikke dækker i visse situationer. Herunder kan du se, hvad du skal være særlig opmærksom på i forbindelse med indbrud og tyveri.

Her skal du være særligt opmærksom	
Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene	Dækkes ved tyveri fra - forsvarligt aflåst bygning eller lokale. - hotelværelse/lejlighed, togkupé og feriebolig i Danmark, hvor der er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Dækkes dog ikke ved tyveri fra: - Loft- og kælderrum i etagebyggeri - Garage, udhuse ol.
Penge	

...

Forsvarligt aflåst betyder, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste, og vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede.

...

6.3 Afskrivningstabeller

For følgende ting, der er købt som nye, gælder altid særlige afskrivningstabeller:

- Cykler inkl. fastmonteret tilbehør
- It-udstyr og lignende
- Øvrige elektriske apparater
- Brilller, solbriller og høreapparater
- Tøj, sko mm.
- Baby- og børneudstyr
- Tasker, punge og kufferter

Vi beregner erstatningen ud fra markedsprisen for tilsvarende nye ting. Derefter afskriver vi for tingens alder efter afskrivningstabellerne.

Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat og mærke.

Ankenævnet for Forsikring

56.

104943

Hvis tingen er købt brugt, kan vi vælge at erstatte med tilsvarende brugtpris.

...

Afskrivningstabel for mobiltelefoner, computerudstyr samt spilkonsoller

Mobiltelefoner med tilbehør, smart-enheder fx ure og briller, GPS, computer med tilbehør fx stationær, bærbar, tablets, skærm, tastatur, mus, printer, software, lagringsmedier og lignende, spillekonsol med tilbehør, mediacenter og lignende.

Alder:	% af genanskaffelsesprisen	Alder:	% af genanskaffelsesprisen
0-1 år	100 %	3-4 år	50 %
1-2 år	100 %	4-5 år	25 %
2-3 år	75 %	5 år-	10 %

...

Afskrivningstabel for øvrige elektriske apparater med tilbehør

Alder:	% af genanskaffelsesprisen	Alder:	% af genanskaffelsesprisen
0-1 år	100 %	5-6 år	50 %
1-2 år	100 %	6-7 år	40 %
2-3 år	85 %	7-8 år	30 %
3-4 år	75 %	8 år-	20 %
4-5 år	65 %		

Afskrivningstabel for briller, solbriller og høreapparater

Alder:	% af genanskaffelsesprisen	Alder:	% af genanskaffelsesprisen
0-1 år	100 %	5-6 år	60 %
1-2 år	100 %	6-7 år	50 %
2-3 år	90 %	7-8 år	40 %
3-4 år	80 %	8-9 år	30 %
4-5 år	70 %	9 år-	20 %

Afskrivningstabel for tøj (undtagen pels og skindtøj), sko, håndklæder, sengetøj, dyner og puder

Alder:	% af genanskaffelsesprisen	Alder:	% af genanskaffelsesprisen
0-2 år	100 %	6-8 år	40 %
2-4 år	80 %	8 år-	20 %
4-6 år	60 %		

...

Tasker, punge og kufferter

Alder:	% af genanskaffelsesprisen	Alder:	% af genanskaffelsesprisen
0-2 år	100 %	8-10 år	50 %
2-3 år	90 %	10-12 år	40 %
3-4 år	80 %	12-14 år	30 %
4-6 år	70 %	14 år-	20 %
6-8 år	60 %		

...

6. Erstatning og krav til 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."

Nævnet har fået fotografier, klagerens skadesopgørelse af 15/6 2025, kvittering af 11/6 2020 på ID 19, kvittering af 8/12 2022 på ID 28, kvittering af 17/3 2022 på ID 48, kvittering af 4/12 2022 udstedt til barn 2 på ID 8, og kvittering af 17/6 2021 fra Louis Vuitton.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/4 2025, at hun havde indbrud i sin bolig mellem 17/4 2025 og 19/4 2025. Klageren fik den 23/4 2025 foretaget omlægning af låsen. Klageren opgjorde kravet til ca. 500.000 kr. for mærkevarer, -sko og -tasker, solbriller, parfumer, pyntegenstande, elektronik, smykker, ure og et bilrat. Selskabet har afvist at dække smykker med henvisning til, at der foreligger et simpelt tyveri. Selskabet har afvist at dække genstande, der tilhører klagerens ene voksne barn med henvisning til, at barnet ikke tilhører den sikrede personkreds. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 45.686 kr. efter selvrisko. Selskabet har under sagen for nævnet betalt yderligere erstatning på 6.440 kr. for ID6, ID23, ID27, ID28, ID29, ID34, ID42, ID48, ID50, ID51, ID54, ID56, ID57, ID62, ID69, ID70, ID76, ID82, ID83, idet selskabet ved en fejl havde foretaget afskrivning på den skønsmæssige erstatning. Selskabet har betalt yderligere erstatning på 644 kr. for ID79. Klageren ønsker, at den anmeldte hændelse behandles som indbrud, og at selskabet yder fuld dækning for de anmeldte genstande.

Simpelt tyveri/indbrud

Selskabet har anført, at sikkerhedsforskriften om forsvarlig aflåsning objektivt set er overtrådt. Ifølge låsesmeden er det ikke muligt at bryde låsesystemet op uden at bore cylinderen ud. Selskabet har anført, at låsesmeden ikke udskiftede låsen, men alene stifterne. Når låsesmeden

skrev omlægning på fakturaen, var der tale om, at klageren manglede en nøgle, og at låsesmeden normalt kun skiftede stifterne, hvis en nøgle var mistet, og låsen i øvrigt var ubeskadiget. Selskabet har anført, at nøglerne virkede upåklageligt, da politiet kom forud for låsesmedens besøg. Selskabet har anført, at låsecylinderen ved skadekonsulentens besigtigelse ikke havde synlige tegn på opbrud i form af udtræk af olie, mærker eller brug af bankenøgle.

Klageren har anført, at hun fik skiftet låsen efter politiets vejledning, og at låsesmeden oplyste, at den eksisterende cylinder kunne genbruges, og at det var nødvendigt at udskifte stifterne. Klageren har anført, at låsesmeden ikke foretog nogen teknisk undersøgelse for at fastslå hændelsesforløbet. Klageren har anført, at politirapporten angiver "uberettiget forceret adgang", hvilket er politiets betegnelse for indbrud. Klageren har anført, at indbrud kan ske uden synlige opbrudsmærker ved manipulation af låsen.

Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 19/4 2025, at "Uberettiget forceret adgang. A/F oplyste, at de havde været i sommerhus, da de kom hjem, opdagede hun, at de havde haft indbrud. Der var stjålet mærketøj til en værdi af cirka 300.000 kroner. I: Ingen tegn på opbrud. F: Umiddelbart hele lejligheden - Skuffer og skabe i de fleste rum gennemrodet. U: Formentlig samme som I. ... K: Beklædningsgenstand i alle afskygninger, parfumer, tasker, solbriller, samt to store rejsekufferter i hhv. [farve] og [farve]".

Det fremgår af låsesmedens faktura af 23/4 2025, at "1 stk. omlægning af Ruko RD166 ... [ikke læsbar] 650,00. 1 stk. ekstranøgle incl. 40,00. 740,00. Betalt".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af samtale med klageren den 18/6 2025, at "Fru ft. forklarer, at hun altid låser døren, når hun forlader lejligheden. Nogle gange er hun så paranoid, at hun går tilbage og mærker om døren er låst, og det gjorde hun også den dag, for det kan hun huske. ... Forespurgt hvordan tyven kom ind ved fru FT det ikke, hun tænker, at de har brudt døren op. Hun forklarer, at døren stod åben på klem sådan ca. 10 cm. Så kigger hun og kan se, at der er et hak. Fru bliver forespurgt, hvordan døren ser ud, hvortil hun forklarer, at den lige-

som bare drejer rundt og så ser hun, at der ved døren og karmen er et hak, som måske er fra en skruetrækker ... Fru ft kontakter tirsdag efter påske ... Ejendoms kontor ... for at rek. en låsesmed, som kom og skiftede noget inde i låsen og gav hende nye nøgler. Låsen havde ikke taget skade, så den ikke kunne låses ... Da politiet satte nøglen i, drejede den bare rundt".

Det fremgår af referat af kundemøde af 17/7 2025, at "Skadestedet er beliggende på 2. sal, så tyven skal være kommet ind via trappeopgangen og hoveddøren. Hoveddøren undersøgt og den havde ingen synlige tegn på opbrud. Låsecylindern besigtiget og den havde ingen synlige tegn på opbrud - der sås ikke udtræk af olie eller mærker eller brug af bankenøgle. Der var et mærke i gerigten indvendigt, hvor fru FT forklarede, at den var kommet ifm. indbruddet. Ved undersøgelse viste det sig, at det var fallen i døren, som havde lavet mærket i gerigten ifm., at fallen blev slået op i gerigten".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af samtale med låsesmed den 24/7 2025, at "han blev foreholdt, at der jf. hans kvittering var tale om en omlægning, hvortil han oplyste, at det gjorde han, når der var tale om, at man manglede en nøgle ... var ikke sikker, men han mente, at det var der, hvor der var en nervøs kvinde. Han kunne ikke huske, hvad hun havde sagt ift. tab af nøgle, men han plejede ikke at skifte nøgle, hvis de ikke var mistet. Jeg oplyste, at vores ft. havde forklaret, at politiet havde drejet nøglen rundt, men at låsen så virkede igen. Denne oplysning sagde ikke ... noget. Forespurgt omkring låsesystemet Ruko serie 1200, forklarede ... at systemet ikke kunne skydes op med låsepistol. Skulle han åbne låsen uden nøgle borede han altid cylinderen, da det ikke kunne lade sig gøre at skyde cylinderen op. Forespurgt om ... kunne huske, om vores ft. havde sagt noget omkring, at de skulle have mistet eller tabt en nøgle, kunne han ikke huske, hvad ft. havde forklaret".

På politiets fotografi ses hoveddøren med teksten "Indgang til lejligheden, umiddelbart ingen opbrudsmærker".

Ankenævnet for Forsikring

60.

104943

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at guld, sølv og smykker dækkes ved tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale. Forsvarligt aflåst betyder, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste.

Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at bygningen skal være forsvarligt aflåst, fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet på tilstrækkelig vis har bevist, at døren ikke var forsvarligt låst på tidspunktet for tyveriet.

Nævnet finder, at det må tilregnes klageren som uagtsomt, at hun ikke har overholdt sikkerhedsforskriftens krav om, at døren skal være låst. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har behandlet hændelsen som simpelt tyveri og afvist at dække smykker.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ifølge politirapporten ikke er fundet opbrudsmærker, og at låsesmeden ifølge selskabet har oplyst, at "låsesystemet Ruko serie 1200 ... ikke kunne skydes op med låsepistol. Skulle han åbne låsen uden nøgle borede han altid cylinderen, da det ikke kunne lade sig gøre at skyde cylinderen op". Det fremgår af selskabets telefonnotat af 24/7 2025, at når låsesmeden skriver "omlægning" på fakturaen, så skyldes det, at der mangler en nøgle. Det fremgår af telefonnotatet af 18/6 2025, at låsen ifølge klageren ikke havde taget skade, så den ikke kunne låses, og at "da politiet satte nøglen i, drejede den bare rundt".

Nævnet bemærker, at skadekonsulenten den 17/7 2025 ikke fandt udtræk af olie eller mærker på låsecylinderen.

Omfattet personkreds

Selskabet har afvist at dække de anmeldte genstande, som tilhører klagerens barn 1 med henvisning til, at barnet er over 18 år gammel, ikke havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet på skadestidspunktet og derfor ikke er en del af den sikrede personkreds.

Klageren har anført, at barn 1 reelt havde bopæl på klagerens adresse, havde tilknytning til husstanden, og at barn 1's personlige ejendele var opbevaret i klagerens hjem. Klageren har anført, at "Under gennemgangen af sagen (mødet i vores bolig den 17.juli 2025) blev jeg af selskabets skadekonsulent bedt om at angive en 'primær bruger' for de enkelte effekter. Jeg oplyste gentagne gange, at størstedelen af tøjet og effekterne blev brugt fælles af familiens medlemmer. På trods heraf blev [barn 1] efterfølgende gjort til afgørende kriterium for afvisning, uden at jeg på tidspunktet blev oplyst om, at disse oplysninger ville blive anvendt til at afskære dækning". Det fremgår af selskabets telefonnotat fra samtale med klageren den 18/6 2025, at "[barn 1] har ikke adresse hjemme, men [barn 1] har den seneste tid opholdt sig rigtig meget sammen med dem ... Forespurgt oplyser FT, at [barn 1] har haft ophold hos dem men ikke folkeregisteradresse hos dem. [barn 1] har folkeregisteradresse ... [barn 1] har de sidste 6-8 mdr. kun opholdt sig på Ft. adresse da [barn 1] er ... Det er flere år siden, at [barn 1] flyttede hjemmefra".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2, at "Forsikringen omfatter dig som forsikringstager, samt personer som er tilmeldt samme folkeregisteradresse som dig ... Følgende personer er omfattet af forsikringen, selvom deres folkeregisteradresse er en anden end forsikringsstedet:

... •Børn under 18 år, der er flyttet hjemmefra. Hvis en af de omfattede personer flytter fra adressen, er denne omfattet af forsikringen indtil ny forsikring er købt, dog maks. 3 måneder efter fraflytningen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at barn 1 ikke er en del af den sikrede personkreds, idet barn 1 ikke havde folkeregisteradresse hos klageren på skadestidspunktet, og fraflyttede klagerens adresse flere år forud for skadestidspunktet. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække barn 1's ting.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har afvist dækning af genstande, som tilhører personer omfattet af den sikrede personkreds.

Ankenævnet *for* Forsikring

62.

104943

Erstatningsopgørelse

Selskabet har anført, at selskabet har skærpet dokumentationskravet, fordi klageren har indsendt en falsk kvittering på ID39.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6, 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".

Bilrat

Klageren kræver erstatning på 10.000 kr. for et bilrat. Selskabet har afvist dækning af løst bilrat med henvisning til, at tilbehør til motordrevne køretøjer ikke er omfattet af indboforsikringen. Selskabet har anført, at et bilrat ikke fremgår af den udtømmende liste over genstande, der kan være omfattet af indboforsikringen, hvis klageren ikke længere har en bil. Selskabet har anført, at rattet er købt og brugt som tilbehør til klagerens bil. Der er tale om et velfungerende rat, der kan skiftes tilbage i bilen.

Klageren har anført, at rattet på tidspunktet for indbruddet var afmonteret fra bilen og opbevaret i boligen som løse. Rattet var ikke monteret i eller tilknyttet et køretøj, men befandt sig i hjemmet på lige fod med øvrige løse genstande.

Det fremgår af klagerens skadesopgørelse af 15/6 2025, at "vi har udskiftet rat i bilen, da vi købte en ny den 1. feb. 2025. Original Multifunktionsrat bilens original rat blev afmonteret og gemt i lejligheden i samme kasse som den nye rat. den er brugt men original og velholdt stand".

Ankenævnet for Forsikring

64.

104943

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at forsikringen ikke omfatter motordrevne køretøjer, påhængsvogne samt dele og tilbehør hertil. Dæk, fælg, tagbokse og autostole er dog omfattet, hvis du ikke længere har et køretøj, hvor de kan anvendes.

Diverse tøj, sko og solbriller (ID2, ID6, ID23, ID27, ID28, ID29, ID34, ID41, ID48, ID49, ID50, ID51, ID54, ID56, ID57, ID62, ID69, ID70, ID76, ID81, ID82, ID83, ID84, ID85):

1 år og 11 mdr.), 3.500 kr. for ID23 (Louis Vuitton solbriller, 2 år og 9 mdr.), 4.000 kr. for ID27 (Moncler sweater, 7 år og 4 mdr.), 1.500 kr. for ID 28 (en ud af 2 Balmain sweatere, 2 år og 2 mdr.), 13.500 kr. for ID 29 (Moncler jakke, 5 år og 3 mdr.), 4.000 kr. for ID 34 (Prada cap, 2 år og 4 mdr.), 3.000 kr. for ID41 (Prada solbriller, 1 år og 1 mdr.), 2.400 kr. for ID 48 (en ud af 2 Louis Vuitton huer), 8.000 kr. for ID49 (Louis Vuitton sko, 9 år og 1 mdr.), 6.000 kr. for ID50 (2 Jeans Dsquared2, 1 år og 7 mdr.), 20.000 kr. for ID 51 (Dior jakke, 2 år og 4 mdr.), 1.400 kr. for ID 54 (2 Hugo Boss sweatshirt, 2 år og 10 mdr.), 12.000 kr. for ID 56 (Versace jakke, 2 år), 13.000 kr. for ID 57 (Moncler jakke, 3 år og 2 mdr.), 10.000 kr. for ID 62 (Gucci tracksuit, 5 år og 10 mdr.), 3.000 kr. for ID 63 (2 Moncler t-shirts, 2 år), 1.800 kr. for ID 70 (Versace solbriller, 3 år og 2 mdr.), 6.000 kr. for ID 76 (Louis Vuitton sko, 3 år og 7 mdr.), 800 kr. for ID 81 (Hugo Boss hættetrøje, 1 år og 7 mdr.), 1.500 kr. for ID 82 (en ud af 2 Balmain t-shirts, 2 år og 8 mdr.), 5.500 kr. for ID 83 (Moncler jakke, 2 år og 2 mdr.), 3.000 kr. for ID 84 (Gucci solbriller, 1 år og 8 mdr.), og 8.000 kr. for ID 85 (diverse tøj, 7 år).

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 1.600 kr. for ID 2, 2.400 kr. for ID 6, 800 kr. for ID 23, 600 kr. for ID 27, 600 kr. for ID 28, 1.500 kr. for ID 29, 500 kr. for ID 34, 800 kr. for ID 41, 400 kr. for ID 48, 200 kr. for ID 49, 1.400 kr. for ID 50, 1.500 kr. for ID 51, 1.000 kr. for ID54, 1.500 kr. for ID 56, 1.500 kr. for ID 57, 1.000 kr. for ID 62, 800 kr. for ID 70, 1.000 kr. for ID 76, 500 kr. for ID 81, 400 kr. for ID 82, 1.500 kr. for ID 83, 800 kr. for ID 84, og 2.000 kr. for ID 85.

Klageren har anført, at der er tale om ægte mærkevarer. Klageren har anført, at hun har fremlagt omfattende foto- og videomateriale af mærkevaretøj og at andre kvitteringer, kontoudtog og betalingsdokumentation viser samlet set et konsistent og vedvarende købsmønster i mær-

Ankenævnet for Forsikring

65.

104943

kevarebutikker. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation i form af kvitteringer eller dokumentation for betalinger. Selskabet har derfor taget udgangspunkt i nypriser for gængse no-name beklædningsgenstande, sko og solbriller.

På fotografier ses familien med tøj, sko og solbriller, og diverse mærkevare æsker. Parfumer (ID11), (ID73). Klageren kræver 10.000 kr. for ID 11 (parfumer, 2 år og 2 mdr.) og 6.000 kr. for ID 73 (8 parfumer, 1 år og 1 mdr.).

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 1.500 kr. for ID 11 og 1.500 kr. for ID 73.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort sit krav – herunder antal, værdi og brug. Selskabet har anført, at Gucci parfumer kan købes fra 254 kr. og højere fra ny.

Det fremgår af klagerens skadesopgørelse af 15/6 2025, at "Forskellige parfumer i mærkerne Carolina Herrera (kvittering haves), Dior, Gio, Yves saint laurent, valentino, versace, købt på rejser eller fået i gaver i 2023 og 2024. nogle er halve fyldt, nogen stadig i æske ubrugt og nogen meget lidt brugt. Indkøbsdato: 19. marts 2024. Antal: 8. Samlet genanskaffelsesværdi: 6.000 ... Forskellige parfumer med bl.a. mærkerne Gucci Guilty, chanel, Paco Rabana, Hugo Boss, Armani, versace købt på rejse, lufthavn eller fået i gaver i perioden 2023-2025. nogen var halv brugt og andre stadig hel nye. Indkøbsdato: 19. januar 2023. Antal: 12. Samlet genanskaffelsesværdi: 10.000".

Rayban solbriller (ID19), 1 Balmain sweater (ID28), DKNY ur (ID37), DKNY ur (ID 42), Michael Kors taske (ID45), 1 Louis Vuitton hue (ID48), Diverse tøj (ID63), Playstation (ID67), CP skjorte (ID71), Sony Dualsense (ID79), Burberry taske (ID8) Klageren kræver 1.200 kr. for ID 19 (Rayban solbriller, 4 år og 10 mdr.), 1.500 kr. for ID 28 (1 ud af 2 Balmain sweater, 2 år og 2 mdr.), 1.195 kr. for ID 37 (DKNY ur, 9 år og 10 mdr.), 3.000 kr. for ID 42 (DKNY ur, 6 år og 10 mdr.), 1.200 kr. for ID 45 (Michael Kors taske, 3 år og 10 mdr.), 2.400 kr. for ID 48 (1 ud af 2 Louis Vuitton hue, 2 år og 6 mdr.), 10.000 kr. for ID 63 (diverse tøj, 2 år og 3 mdr.), 3.750 kr. for ID 67 (Playstation, 2 år),

Ankenævnet for Forsikring

66.

104943

1.900 kr. for ID71 (CP skjorte, 2 år og 5 mdr.), 429 kr. for ID 79 (3 stk. controllere Sony Dualsense, 2 år), 3.000 kr. for ID 8 (Burberry taske, 2 år og 4 mdr.)"

Selskabet har vedrørende ID 19 erstattet med 588 kr. efter afskrivning på 30 % af nypris på opgørelsestidspunktet på 840 kr., vedrørende ID 28 har selskabet erstattet med 925 kr. efter afskrivning med 20 % af den dokumenterede pris på bankkontoudtog på 1.155,86 kr., vedrørende ID 37 har selskabet erstattet med 300 kr. efter fradrag for værdiforringelse med udgangspunkt i et ur til ca. 1.200 kr., vedrørende ID 42 har selskabet erstattet med 1.000 kr. efter fradrag for værdiforringelse med udgangspunkt i et ur til ca. 1.200 kr., vedrørende ID 45 har selskabet erstattet med 960 kr. efter afskrivning med 20 % efter alder af købsprisen på 1.050,30 kr., jf. kvittering af 28/5 2021, vedrørende ID 48 afskrevet med 20 % af købsprisen på 2.000 kr., jf. af 17/3 2022, vedrørende ID 63 har selskabet erstattet med 2.400 kr. efter afskrivning med 40 % efter alder af 4.000 kr., vedrørende ID 67 har selskabet erstattet 2.813 kr. efter afskrivning på 25 % af 3.750 kr., vedrørende ID 71 erstattet 1.520 kr. efter afskrivning med 20 % efter alder, vedrørende ID 79 erstattet 966 kr. efter afskrivning med 25 %, vedrørende ID 8 foretaget afskrivning med 10 % efter alder i nypris på 1.971,51 kr., jf. bankudtog.

Selskabet har vedrørende ID 37 (DKNY ur, 9 år og 10 mdr.) og ID 42 (6 år og 10 mdr.) anført, at selskabet har foretaget fradrag for værdiforringelse som følge af alder og brug. Selskabet har opgjort en skønnet dagsværdi på hhv. 300 kr. og 1.000 kr. på baggrund af urenes alder og idet et nyt DKNY ur kan købes fra ca. 1.200 kr. og opefter. Selskabet har anført, at quartz ure generelt er mindre holdbare end automatiske/mekaniske ure med en anslået levetid på 15-25 år afhængig af kvaliteten på urværket. Selskabet har anført, at øvrige afskrivninger er sket i henhold til afskrivningstabellerne i forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af kvittering af 28/1 2020 på ID 63, at der er betalt 1.450 kr.

Det fremgår af kvittering af 11/6 2020 på ID 19, at "Boyfriend RB4147 ... Totalpris 853,56".

Det fremgår af kvittering af 4/9 2022 på ID 63, at der er betalt 1.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

67.

104943

Det fremgår af kvittering af 8/12 2022 udstedt til barn 2 på ID 28 fra udenlandsk forretning, at "Du har betalt 1.155,86 kr.". Det fremgår af kvittering af 28/5 2021 på ID 45, at "Michael Kors håndtasker Vanilla ... 1.167,00 kr. Rabat: 116,71 kr. ... Beløb i alt ... 1.050,30 kr."

Det fremgår af kvittering af 17/3 2022 på ID 48, at "Bonnet MY M. ECLI. GRIS ... Amount 2,000.00".

På fotografi af ID 71 ses et barn med skjorte. Det fremgår af kvittering af 4/12 2022 udstedt til barn 2 på ID 8 fra udenlandsk forretning, at "Du har betalt 1.971,51 kr.". Det fremgår af afskrivningstabellerne i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3, at selskabet erstatter 70 % af genanskaffelsesprisen på solbriller, som er 4-5 år gamle. Selskabet erstatter 80 % af genanskaffelsesprisen for tøj, som er 2-4 år gammelt. Selskabet erstatter 80 % af genanskaffelsesprisen for tasker, som er 3-4 år gamle. Selskabet erstatter 90 % af genanskaffelsesprisen for tasker, som er 2-3 år gamle.

2 Kaj Boyesen aber små (ID30), 2 Kaj Boyesen aber (ID44) Klageren kræver 1.600 kr. for 2 små aber og 5.000 kr. for 2 mellem aber. Selskabet har erstattet i alt 2.600 kr.

Selskabet har anført, at erstatningen svarer til nyprisen på, hvad 4 små aber kan købes til i en isenkræmmerbutik. Selskabet har anført, at klageren alene har fremlagt et fotografi af en abe. Klageren har ikke fremlagt kvitteringer, hvorfor selskabet alene har erstattet for små aber.

Det fremgår af skadesopgørelse af 15/6 2025, at "kay boyesen abe mellem brun. figurerne stod inde i stuen ved hjørnebordet. kan ikke huske købsdato. fotodokumentation viser begge aber. Indkøbsdato: 9. marts 2022. Antal: 2. Samlet genanskaffelsesværdi: 5.000 ... kay boyesen abe lille brun fotodokumentation haves. figurerne stod inde i stuen på hjørnebord, og blev stjålet under indbruddet. Indkøbsdato: 11. september 2018. Antal: 2. Samlet genanskaffelsesværdi: 1.600".

Vuitton bælte (ID 39) Klageren kræver 4.000 kr. Selskabet har afvist at dække det anmeldte bælte med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun på skadetidspunktet var i besiddelse af et ægte Louis Vuitton bælte, herunder ejerskabet af bæltet.

Selskabet har anført, at Louis Vuitton telefonisk har oplyst til selskabet, at den pågældende type kvitteringer udgik i oktober 2019, hvilket ikke er foreneligt med, at kvitteringen er dateret 17. juni 2021. Selskabet har anført, at det kan udelukkes, at der er tale om en gavekvittering, da købsbeløbet fremgår. Selskabet har anført, at klageren ikke kan fremskaffe kontaktoplysninger til den person, som fremgår af kvitteringen. Selskabet har anført, at navnet på kvitteringen fremstår redigeret og med anden font, og at sproget på kvitteringen veksler mellem dansk og engelsk. Selskabet har anført, at klageren selv har indsendt fotografiet af kvitteringen, som selskabet har fremlagt i sagen.

Klageren har anført, at selskabets fremlagte kvittering ikke er indleveret af klageren. Hun har heller ikke sendt fotografi af den. På klagerens kvittering fremgår den rigtige gavegivers navn. Klageren har anført, at selskabets vurdering af kvitteringens ægthed er baseret på en kvitteringsversion, som afviger fra den kvittering, klageren har anført. Klageren har anført, at hun ikke har haft kontakt til gavegiveren i flere år.

Det fremgår af selskabets fremlagte kvittering af 17/6 2021 fra Louis Vuitton, at "1 MP205V CE.LV 40 MONO. PATCHWORK 100 ... kr. 4.000,00. Betaling Master Card. ... ASSOCIATE Beløbet er inkl. moms. Varer byttes inden 30 dage. No return. Tilgodebevis 1 år. [navn 1]". Det fremgår af klagerens fremlagte kvittering af 17/6 2021 fra Louis Vuitton, at "1 MP205V CE.LV 40 MONO. PATCHWORK 100 ... kr. 4.000,00. Betaling Master Card. ... ASSOCIATE [navn 2]. Beløbet er inkl. moms. Varer byttes inden 30 dage. No return. Tilgodebevis 1 år. [navn 3]".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er fornødent grundlag for at underkende selskabet erstatningsopgørelse, herunder de skøn, som selskabet har foretaget.

Ankenævnet for Forsikring

69.

104943

Nævnet har for så vidt angår bilrat lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at forsikringen ikke dækker dele og tilhører til motordrevne køretøjer. Nævnet har også lagt vægt på, at bilrat ikke fremgår på den udtømmende liste over genstande, der kan være omfattet af indboforsikringen, hvis klageren ikke længere har en bil.

Nævnet har for så vidt angår ID2, ID6, ID23, ID27, ID28, ID29, ID34, ID41, ID48, ID49, ID50, ID51, ID54, ID56, ID57, ID62, ID69, ID70, ID76, ID81, ID82, ID83, ID84, ID85 lagt vægt på, at klageren ikke har kvitteringer eller anden dokumentation for betaling og værdi. Nævnet bemærker, at fotografier alene ikke dokumenterer værdi eller ægthed.

Nævnet har for så vidt angår ID11 og ID 73 lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation eller fotografier til støtte for størrelsen af sit krav.

Nævnet har for så vidt angår ID19, ID28, ID37, ID42, ID45, ID48, ID63, ID67, ID71, ID79, ID8 lagt vægt på, at selskabet har foretaget afskrivning i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afskrivningsskemaer og ud fra rimelige levetidsbetragtninger.

Nævnet har for så vidt angår ID30 og ID44 lagt vægt på, at klagerens eneste dokumentation er et fotografi af en Kaj Boyesen abe, og at klageren ikke kan dokumentere størrelser i form af kvitteringer eller anden dokumentation.

Nævnet har for så vidt angår ID39 lagt vægt på selskabets oplysning om, at den pågældende type kvittering ifølge Louis Vuitton udgik i oktober 2019, og at kvitteringen er dateret den 17/6 2021.

Opsigelse

Selskabet udbetalte erstatning den 11/11 2025 og opsigde den 25/11 2025 forsikringen pr. 11/12 2025. Klageren er utilfreds med opsigelsen og har anført, at opsigelsen ikke er sendt til

Ankenævnet for Forsikring

70.

104943

hendes e-mail, men alene til ægtefællens indbakke på selvbetjeningsside. Klageren har anført, at opsigelsen blev sendt dagen efter hendes klage over selskabets afgørelse.

Selskabet har anført, at opsigelsen den 25/11 2025 også er sendt til klagerens e-mailadresse. Selskabet har anført, at selskabet har begrundet opsigelsen og har overholdt fristerne for opsigelse i forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af selskabets e-mail af 25/11 2025, at "Opsigelse af forsikring. I forbindelse med sidst anmeldte skade, har vi konstateret, at vi ikke længere har tillid til at fortsætte indboforsikringen. Dette kommer på baggrund af omstændighederne i skadens forløb. Skadeforløbet kan ses ved at logge på 'Min side' ... Derfor opsiger vi din forsikring i henhold til forsikringsbetingelserne. Herunder kan du se, hvilke forsikringer der er opsagt, samt pr. hvilken dato opsigelsen gælder fra på hver enkelt forsikring. Indboforsikring ... Opsigelsesdato 11. december 2025".

Det fremgår af skærmpoint fra selskabets policesystem, at "[ægtefællens navn] ... E-mail: [klagerens e-mailadresse]. [Klagerens navn] ... E-mail: [klagerens e-mailadresse]".

Det fremgår af selskabets e-mail af 25/11 2025, at " To: [klagerens e-mailadresse]. Subject: Opsigelse af forsikring. Attachments: Opsigelse af forsikring.pdf. Sent From: varsling. Sent On: 25. november 2025 15.29. Sent To: [klagerens e-mailadresse]".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1, at "Både du og vi kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 14 dage efter, at vi har erstattet eller afvist skaden".

Nævnet må på baggrund af selskabets systemregistreringer lægge til grund, at selskabets opsigelse er kommet frem til klagerens e-mailadresse den 25/11 2025.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opsagt forsikringen pr. 11/12 2025.

Ankenævnet for Forsikring

71.

104943

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet 14 dage efter udbetaling af erstatning opsagde forsikringen pr. 11/12 2025, hvilket er i overensstemmelse med opsigelsesreglerne i forsikringsbetingelserne.

Nævnet bemærker, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1, at både forsikringstageren og selskabet "kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 14 dage efter, at vi har erstattet eller afvist skaden".

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.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Peter Thønnings