

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. april 2026 blev i sag nr. 105092:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 8/1 2026 har klageren bl.a. anført:

"Jeg, [navn], indgiver hermed klage over Tryg Forsikrings behandling af min skadesag (skadenummer ...) vedrørende indbrud og tyveri af smykker den 29. august 2025. Klagen vedrører den metode, selskabet har anvendt til at fastsætte erstatningssummen for de stjålne smykker, samt manglende saglighed og dokumentation for vurderingen.

Sagens forløb og centrale klagepunkter

1. Manglende faglighed og systematik i vurderingen

Under telefonsamtaler med Trygs medarbejdere den 18. og 19. september 2025 blev det oplyst, at medarbejderne ikke har kompetencer til at vurdere smykker, at der ikke findes nogen model eller intern metode, og at skøn udføres uden systematik eller fagligt grundlag. Der er ikke redegjort for, hvordan de procentvise fradrag er beregnet, hvorfor dyrere smykker nedskrives hårdere end billigere, eller hvilket fagligt grundlag der ligger bag vurderingen. Smykker af ædelmetal og ædelsten er endvidere nedskrevet som almindeligt løsøre, selvom disse materialer typisk ikke taber værdi som almindelige forbrugsgoder.

2. Afvisning af at behandle klagepunkterne konkret

Tryg har i flere omgange afvist at forholde sig til de konkrete klagepunkter og har alene henvist til, at skøn kan anvendes ved manglende dokumentation. Min klage handler ikke om, om skøn kan anvendes, men hvordan skønnet er udført, og om det er sket på et sagligt og kvalificeret grundlag. Dette er ikke blevet adresseret i selskabets svar.

Ankenævnet for Forsikring

2.

105092

3. Manglende mulighed for reel dialog

Efter flere henvendelser har Tryg meddelt, at yderligere klager ikke vil blive besvaret, og at jeg alene kan gå videre til Ankenævnet. Dette har reelt afskåret mig fra at få en reel behandling af mine klagepunkter.

4. Dokumentation for anmeldte genstande

Jeg har indsendt en detaljeret liste over de stjålne genstande (politianmeldelse, registrering af stjålne genstande m.v.). Selskabet har ikke bestridt, at der er tale om smykker af ædelmetal og ædelsten, men har alligevel valgt at nedskrive værdien uden faglig begrundelse.

Om dækning, begrænsninger og bevisbyrde ifølge indboforsikringen

Ifølge både min police og gængse regler for familie-/indboforsikring er smykker og andre private ejendele omfattet af forsikringen ved indbrud og tyveri. Jeg har anmeldt skaden korrekt og indsendt en detaljeret liste over de stjålne genstande, som alle er privat indbo og opbevaret på forsikringsadressen.

Jeg er bekendt med, at der kan gælde særlige begrænsninger for meget værdifulde genstande, men sådanne begrænsninger skal fremgå tydeligt af forsikringsbetingelserne. Tryg har ikke dokumenteret, at mine smykker overstiger de relevante grænser, eller at der gælder særlige undtagelser i min police.

Jeg er også bekendt med, at det er mig som forsikringstager, der skal bevise, at der er sket en skade, og sandsynliggøre værdien af de stjålne genstande. Dette har jeg gjort ved at indsende anmeldelse, politirapport og detaljeret genstandsliste.

Endelig har jeg opfyldt klagepligten ved at klage til selskabet og give dem mulighed for at genoverveje sagen, før jeg nu indbringer den for Ankenævnet.

Oversigt: tre eksempler der viser hårdere nedskrivning jo højere værdi smykkerne har

(alle beløb og nedskrivningsprocenter er fra Trygs 'Skadeopgørelse' af 18. september 2025)

Eksempel A – Prinsesse vedhæng (14 kt hvidguld, 0,38 ct diamant)

Markedspris: 34.995 kr. → erstatning: 10.000 kr.

Nedskrivning: -71,4 %

Bemærkning: Klassificeret som 'Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation'. Den højeste værdi i sagen afspejles i den hårdeste nedskrivning.

Eksempel B – Line & Jo 'Nelson' halskæde (guld, 43 cm)

Markedspris: 5.250 kr. → erstatning: 2.500 kr.

Nedskrivning: -52,4 %

Bemærkning: Også 'Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation'. Betydeligt større nedskrivning end ved lavere prissatte smykker.

Eksempel C – Hvidgulds-kæde (40 cm)

Markedspris: 4.540 kr. → erstatning: 2.000 kr.

Nedskrivning: -55,9 %

Bemærkning: 'Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation'.

Høj nedskrivningsprocent sammenlignet med mindre værdifulde smykker.

Sammenligningsgrundlag (lavere værdi, mildere nedskrivning):

- Guldring (gammel) m. blå sten: 2.500 kr. → 1.500 kr. (–40 %)
- Ure og smykker (lavværdi poster): fx 1.000 kr. → 600 kr. (–40 %)
- Georg Jensen 'Infinity' øreringe: 1.400 kr. → 1.400 kr. (0 %, 'Nypris efter afskrivning')

Konklusion på oversigten:

De tre udvalgte eksempler dokumenterer et mønster, hvor nedskrivningsprocenten stiger markant med smykkets værdi. Dyrere smykker nedskrives hårdere (52–71 %) end billigere smykker (typisk 40 %, og i ét tilfælde 0 %), uden faglig forklaring eller gennemsigtig metode.

Dette underbygger klagepunktet om usaglig og uensartet vurderingspraksis.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

- At Ankenævnet vurderer, om Trygs metode for værdifastsættelse af smykker i denne sag lever op til kravene om saglighed, gennemsigtighed og faglighed.
- At Ankenævnet pålægger Tryg at foretage en ny vurdering af erstatningssummen, baseret på sagkyndig ekspertise inden for smykker (uafhængig vurdering).
- At Ankenævnet tager stilling til, om det er rimeligt at nedskrive smykker af ædelmetal og ædelsten efter samme principper som almindeligt løsøre, når materialernes objektive værdi ikke falder på samme måde.
- At Ankenævnet vurderer, om Tryg har opfyldt sin pligt til at behandle sagen korrekt og på et sagligt grundlag."

Selskabet har den 21/1 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

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

Selskabet har anerkendt dækning for indbruddet og har opgjort erstatningen til 30.824,55 kr.

Klagerens krav udgjorde 70.512 kr.

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

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 30. august 2025 til selskabets alarm, at han havde haft indbrud igennem et opbrudt vindue, mens klageren var i sommerhus.

Efter forgæves at have forsøgt at træffe klageren telefonisk sendte selskabet et brev og anmodede klageren om at indtaste sit krav i selskabets selvbetjeningssystem. Selskabets brev af 1. september 2025 fremlægges som dublet B.

Den 2. september 2025 indsendte klageren sit krav til selskabet. Klagerens liste fremlægges som dublet C.

Under telefonsamtale den 17. september 2025 oplyste klagerens ægtefælle, at de ikke havde kvitteringer eller fotos af smykkerne. Hun oplyste desuden, at de havde fundet priserne på smykkerne ved en googlesøgning, og at der var tale om nypriser. Selskabets telefonnotat af 17. september 2025 fremlægges som bilag D.

Ved brev af 18. september 2025 opgjorde selskabet erstatningen. Selskabets opgørelse af 18. september 2025 fremlægges som dublet E.

Klagerens ægtefælle gjorde telefonisk indsigelse den 18. september 2025 og gjorde gældende, at selskabets medarbejder ikke havde en baggrund, der gjorde, at selskabets medarbejder kunne vurdere erstatningen. Selskabets telefonnotat af 18. september 2025 fremlægges som bilag F.

Medarbejderens leder kontaktede den 19. september 2025 klagerens ægtefælle og fastholdt erstatningsopgørelsen. Selskabets telefonnotat af 19. september 2025 fremlægges som bilag G.

Samme dag sendte selskabet en fastholdelse af opgørelsen til klageren. Selskabets fastholdelse af 19. september 2025 fremlægges som dublet H.

Ved mail af 21. september 2025 klagede klageren til selskabets klageansvarlige afdeling. Klagen af 21. september 2025 fremlægges som dublet I.

Den klageansvarlige afdeling fastholdt ved mail af 4. december 2025, at der ikke forelå nye oplysninger i sagen, der kunne begrunde en ændring af selskabets opgørelse. Selskabets fastholdelse af 4. december 2025 fremlægges som dublet J.

I mail af 13. december 2025 fastholdt klagerens ægtefælle sin indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens ægtefælles mail af 13. december 2025 fremlægges som dublet K.

Selskabet henholdt sig i sit svar af 29. december 2025 til sin mail af 4. december 2025. Selskabets svar af 29. december 2025 er fremlagt af klageren som bilag 10.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

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

Selskabet har anerkendt dækning for indbruddet og har opgjort erstatningen til 30.824,55 kr. Klagerens krav udgjorde 70.512 kr.

Klageren gør gældende, at han er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

På selskabets forespørgsel har klageren ikke været i stand til at indsende dokumentation for sit krav, herunder købskvitteringer, bankkontoudtog, attesterede vurderinger fra guldsmed, endsige sandsynliggørelse i form af fotos.

I den forbindelse bemærker selskabet dog, at fotos ikke ville kunne tjene som dokumentation, men alene sandsynliggørelse, da det ikke er muligt ud fra fotos at få bekræftet ægthed, alder, værdi, lødighed og ejerskab.

For overblikkets skyld har selskabet ikke medtaget de genstande, hvor selskabet har erstattet svarende til klagerens krav.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår blandt andet:

'Krav til dokumentation

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

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn.'

'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 nytteværdi.'

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.3, at der for cykler og tilbehør erstattes med 70 % af genanskaffelsesprisen, når genstanden er 3-4 år gammel, og at der for øvrige elektriske apparater erstattes med 75 %, når genstanden er mellem 3-4 år gammel.

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder værdien af de anmeldte genstande, og at han er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

Abus combilooop 205 kabellås

Klageren har fremsat krav for en cykellås på 219 kr., der var tre år på skadetidspunktet.

Selskabet erstatter 70 % heraf, jf. afskrivningstabellen for cykler og tilbehør i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Rent objektivt må selskabet konstatere, at selskabet har erstattet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel på baggrund af den af klageren oplyste nypris.

Ninebot by Segway Kickscooter

Klageren har fremsat krav for et el-løbehjul, der var tre år på skadetidspunktet.

Ved opslag på internettet kan selskabet konstatere, at nyprisen for et identisk el-løbehjul er 2.499 kr.

Selskabet erstatter 75 % heraf, jf. afskrivningstabellen for øvrige elektriske apparater i forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.

Rent objektivt må selskabet konstatere, at selskabet har erstattet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel på baggrund af nypris fundet på internettet for et identisk elbehjul.

Parfumer

Klageren har fremsat krav for tre parfumer på henholdsvis 820 kr., 1.250 kr. og 1.489 kr. De to førstnævnte parfumer var under et år på skadetidspunktet, mens den sidste var under to år på skadetidspunktet.

Da selskabet antager, at der var brugt af parfumerne, har selskabet fastsat en skønnet dagsværdi for parfumerne grundet brug.

Selskabet må konstatere, at klageren ikke er i stand til at dokumentere, at parfumerne var uåbnede på skadetidspunktet.

Guldring med sten

Klageren har fremsat krav på 2.500 kr. for en ring, der på skadetidspunktet var 75 år gammel.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og mode.

Der foreligger ingen andre oplysninger at opgøre kundens anmeldte krav ud fra.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at eksempelvis en 8-karat guldring med sort sten kan købes brugt for 675 kr. Print fra hjemmeside fremlægges som bilag L.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 1.500 kr. derfor må betragtes som rimelig under skelen til hvad brugte ringe i guld med sten kan købes for.

Pia Rauf ring med kulturperle

Klageren har fremsat krav på 1.000 kr. for en 20 år gammel ring.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og mode, herunder under henvisning til, at moden for smykker har ændret sig i løbet af de sidste 20 år.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at eksempelvis en ring med en perle kan købes fra ny for 750 kr.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 600 kr. derfor må betragtes som rimelig under skelen til, hvad en ny ring med perle kan købes for.

Ydermere henviser selskabet til nedenstående Pia Rauf halskæde i forhold til prislejet for brugte Pia Rauf smykker, hvilket der kan skeles til, når niveauet for dagsværdien skal fastlægges.

Pia Rauf halskæde med sølv og guld vedhæng

Klageren har fremsat krav på 1.000 kr. for en 20 år gammel halskæde med vedhæng.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og mode, herunder under henvisning til, at moden for smykker har ændret sig i løbet af de sidste 20 år.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at en Rauf halskæde med vedhæng kan købes brugt på dba.dk for 200 kr. Print fra dba.dk fremlægges som bilag M.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 600 kr. derfor må betragtes som rimelig under skelen til, hvad en halskæde fra Pia Rauf kan købes for, og som kan indgå i selskabets vurdering af det rette niveau for dagsværdi.

Pia Rauf halskæde med flere kæder

Klageren har fremsat krav på 1.500 kr. for en 20 år gammel halskæde med flere kæder.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og mode, herunder under henvisning til, at moden for smykker har ændret sig i løbet af de sidste 20 år.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at en Rauf halskæde med flere kæder kan købes brugt på dba.dk for 300 kr. Print fra dba.dk fremlægges som bilag N.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 900 kr. derfor må betragtes som rimelig under skelen til, hvad en halskæde fra Pia Rauf kan købes for, og som kan indgå i selskabets vurdering af det rette niveau for dagsværdi.

Pia Rauf slangekæde og armbånd

Klageren har fremsat krav på 2.500 kr. for en 15 år gammel halskæde med armbånd.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og mode, herunder under henvisning til, at moden for smykker har ændret sig i løbet af de sidste 15 år.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at en Rauf halskæde med vedhæng kan købes brugt på dba.dk for 200 kr. Print fra dba.dk er fremlagt som bilag M.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 1.500 kr. for både halskæde og armbånd derfor må betragtes som rimelig under skelen til, hvad en halskæde fra Pia Rauf kan købes for, og som kan indgå i selskabets vurdering af det rette niveau for dagsværdi for Pia Rauf smykker.

Guld kors med kæde

Klageren har fremsat krav på 4.000 kr. for et 47 år gammelt guld kors med kæde.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og mode, herunder under henvisning til, at moden for smykker har ændret sig i løbet af de sidste 47 år.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at et guld kors med kæde kan købes brugt på dba.dk for 1.400 kr. Print fra dba.dk fremlægges som bilag O.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 2.200 kr. for både guldhalskæde og guld kors derfor må betragtes som rimelig under skelen til, hvad guld kors med kæde kan købes for brugt, og som kan indgå i selskabets vurdering af det rette niveau for dagsværdi for smykket.

Line & Jo halskæde med ring i kæden

Klageren har fremsat krav på 900 kr. for en 15 år gammel kæde med ring.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og mode, herunder under henvisning til, at moden for smykker har ændret sig i løbet af de sidste 15 år.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at en halskæde med ring kan købes fra ny for 500 kr. Print fra hjemmeside fremlægges som bilag Q.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 550 kr. for halskæde med ring derfor må betragtes som rimelig under skelen til, hvad en halskæde med ring kan købes for fra ny, og som kan indgå i selskabets vurdering af det rette niveau for dagsværdi for anmeldte smykke.

Line & Jo halskæde med kors

Klageren har fremsat krav på 600 kr. for en 15 år gammel kæde med kors.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og mode, herunder under henvisning til, at moden for smykker har ændret sig i løbet af de sidste 15 år.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at en halskæde med kors kan købes fra ny for 350 kr. Print fra hjemmeside fremlægges som bilag P.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 350 kr. for halskæde med kors derfor må betragtes som rimelig under skelen til, hvad en halskæde med kors kan købes for fra ny, og som kan indgå i selskabets vurdering af det rette niveau for dagsværdi for anmeldte smykke.

Ole Lynggaard Lotus ring

Klageren har fremsat krav på 3.200 kr. for en Lotus ring i sølv med månesten, der var 5 år gammel på skadetidspunktet.

Grundet manglende dokumentation har selskabet fastsat erstatningen ved et skøn.

Ved en søgning på nettet kan en lignende sølvring med sten købes for 900 kr. fra ny.

Skærmpoint fra hjemmesiden fremlægges som bilag R.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at selskabets skøn på 2.000 kr. må betragtes for rimeligt under hensyntagen til, hvad en lignende sølvring med sten kan købes for.

Line & Jo Nelson guld halskæde 43 cm

Klageren har fremsat krav på 5.250 kr. for en guldhalskæde, der var 10 år på skadetidspunktet.

Grundet manglende dokumentation har selskabet fastsat erstatningen ved et skøn.

Ved en søgning på nettet kan en forgyldt halskæde på 43 cm købes for 450 kr. fra ny. Skærmprent fra hjemmesiden fremlægges som bilag S.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at selskabets skøn på 2.500 kr. må betragtes for endog meget rimeligt under hensyntagen til, hvad en forgyldt halskæde kan købes for.

Line & Jo Heart Silkemat halskæde

Klageren har fremsat krav på 850 kr. for en 15 år gammel halskæde.

Selskabet har lagt klagerens nypris til grund og derefter foretaget et fradrag for værdiforringelse om følge af alder, brug og mode, herunder under henvisning til, at moden for smykker har ændret sig i løbet af de sidste 15 år.

Ved en søgning på nettet kan selskabet konstatere, at en halskæde kan købes fra ny for 100 kr. Print fra hjemmeside fremlægges som **bilag T**.

Selskabet bemærker, at selskabets skøn af dagsværdien på 500 kr. for halskæden derfor må betragtes som rimelig under skelen til, hvad en halskæde kan købes for fra ny, og som kan indgå i selskabets vurdering af det rette niveau for dagsværdi for anmeldte smykke.

Prinsessevedhæng 14 kt. Hvidguld m. 0,38 ct diamant

Klageren har fremsat krav på 34.995 kr. for vedhængen, der var 20 år gammelt på skadetidspunktet.

Grundet manglende dokumentation har selskabet fastsat erstatningen ved et skøn.

Ved søgning om på nettet kan et 14 karat hvidgulds prinsessevedhæng med 0,10 ct. diamant købes for 3.235 kr. Print fra hjemmeside fremlægges som bilag U.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at selskabets skøn på 10.000 kr. må betragtes for endog meget rimeligt under hensyntagen til, hvad et nyt vedhæng i hvidguld med diamant kan købes for.

Hvidgulds-kæde 40 cm

Klageren har fremsat krav på 4.540 kr. for halskæden, der var 20 år på skadetidspunktet.

Grundet manglende dokumentation har selskabet fastsat erstatningen ved et skøn.

Ved søgning om på nettet kan en sølv halskæde på 40 cm købes som ny for 170 kr. Print fra hjemmeside fremlægges som bilag V.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at selskabets skøn på 2.000 kr. må betragtes for endog meget rimeligt under hensyntagen til, hvad halskæde kan købes for.

- o -

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet, idet klageren ikke er i stand til at dokumentere – endsige sandsynliggøre – sit krav.

Selskabet fastholder således sin afgørelse.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at dagsværdi altid vil være et skøn. Selskabet har taget udgangspunkt i de af klageren anførte nypriser og foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af blandt andet alder, brug og mode.

Ligeledes vil en skønsmæssig værdifastsættelse grundet manglende dokumentation altid bero på et skøn.

Det af klageren anførte om, at selskabet har foretaget procentvise fradrag, kan således ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse, idet selskabet netop ikke har foretaget procentvise fradrag, men fastsat erstatningen skønsmæssigt – enten ved dagsværdi eller grundet manglende dokumentation.

Dette understøttes netop af klagerens anbringende om, at der er forskel på fradragets størrelse, når dette omregnes til procent.

Ligeledes kan det af klageren anførte om, at der er udført tilfældige skøn, ikke føre til en ændring af afgørelsen. Når en erstatning fastsættes ved et skøn, skeles der blandt andet til, hvad lignende, men ikke nødvendigvis identiske eller ægte smykker koster. Der er således ikke tale om tilfældige skøn, men en konkret vurdering af hver enkelt anmeldt genstand.

Selskabet skal tillade sig at henlede opmærksomheden på, at selskabet har lagt til grund, at klageren var i besiddelse af nogle smykker på skadetidspunktet og som følge deraf har opgjort og udbetalt en skønnet erstatning – på trods af, at klageren ikke har været i stand til at dokumentere sit krav.

Klageren har ikke kunne indsende kvitteringer, dokumentation for betaling, certifikater eller attesterede vurderinger foretaget forud for tyveriet med syreprøve og test af ædelsten.

Ligeledes ses der ikke at være blevet indsendt fotos af smykkerne, der kunne være med til at sandsynliggøre klagerens tab.

Det er således ikke muligt for selskabet at konstatere ægthed, vægt, tykkelse, længde, metal, lødighed, værdi af de anmeldte genstande eller i øvrigt at klageren var i besiddelse af genstandene på skadetidspunktet.

Til yderligere belysning kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 102.270, hvor klageren som dokumentation for sit krav havde fremlagt en vurdering foretaget efter indbruddet. Nævnet udtalte:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for ID6, ID7, ID9, ID46 skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets skøn.'

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at smykkevurderingen er udarbejdet efter indbruddet på baggrund af fotografier og klagerens beskrivelser, og at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for ægthed. Nævnet bemærker, at fotografier i sig selv ikke dokumenterer ægthed og værdi.'

Kendelsen AK102.270 fremlægges som bilag W.

Selskabet kan desuden henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 101.548, hvor nævnet fandt, at når klageren ikke kunne dokumentere ægtheden af et smykke, kunne selskabet tage udgangspunkt i guldbelagt ved den skønsmæssige værdifastsættelse.

Kendelsen AK101.548 fremlægges som bilag Z.

Selskabet bemærker afslutningsvist, at selskabet har orienteret klageren om, at såfremt han finder dokumentation for sit krav eller fotos, er selskabet indstillet på at revurdere sagen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet, idet klageren ikke har været i stand til at fremlægge nogen former for dokumentation for – endsige sandsynliggørelse af – sit krav.

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

Klageren har i brev af 29/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

" 1. Indledning

Jeg fastholder hermed min klage over Tryg Forsikrings erstatningsopgørelse vedrørende tyveri af smykker. På trods af Tryg Forsikrings meget omfattende svarskrivelse mangler selskabet fortsat at forholde sig til klagens centrale punkter om manglende faglighed, metode, saglighed og systematik i vurderingen.

Trygs svar bærer i væsentligt omfang præg af efterrationalisering, idet selskabet først i forbindelse med klagesagen fremkommer med forklaringer, betragtninger og begrundelser, som ikke tidligere er oplyst, dokumenteret eller anvendt i den oprindelige vurdering. Svarskrivelsen fremstår således som et forsøg på efterfølgende at legitimere en allerede truffet afgørelse, frem for at redegøre for den metode og det faglige grundlag, der faktisk blev anvendt på afgørelsestidspunktet.

2. Manglende faglig metode og professionel vurdering

Tryg har i tre telefonsamtaler oplyst, at selskabets medarbejdere ikke besidder faglig kompetence til at vurdere smykker, og at der ikke eksisterer nogen intern metode, model eller retningslinje for smykkevurdering.

Disse oplysninger står i klar kontrast til Trygs senere svarskrivelse, hvor selskabet forsøger at fremstille vurderingen som sagligt funderet gennem generelle betragtninger, priseksempler og efterfølgende forklaringer. Der er imidlertid ikke fremlagt dokumentation for, at disse overvejelser indgik i den oprindelige vurdering.

Tryg har ikke dokumenteret, at vurderingen er foretaget af en sagkyndig guldsmed eller valuator, at der foreligger interne retningslinjer for smykkeopgørelser, eller at vurderingen er baseret på en anerkendt branchemetode. Den anvendte fremgangsmåde fremstår ikke-transparent, ikkereproducerbar og fastsat ad hoc med udgangspunkt i udvalgte lavprisfund på internettet.

3. Efterrationalisering og manglende samtidighed i begrundelsen

Trygs svarskrivelse indeholder en række begrundelser, sammenligninger og forklaringer, som ikke blev oplyst under sagens behandling, og som ikke fremgår af selskabets telefonnotater eller øvrige samtidige sagsakter.

Dette understøttes af, at Tryg under de tre telefonsamtaler udtrykkeligt oplyste, at vurderingerne blev foretaget uden faglig kompetence, uden interne retningslinjer og uden fast metode. Først efter

klagens indgivelse fremkommer Tryg med forklaringer om prisniveauer, markedssammenligninger og vurderingshensyn.

En sådan fremgangsmåde er udtryk for efterrationalisering og kan ikke tillægges vægt som dokumentation for, at vurderingen oprindeligt var saglig, systematisk eller fagligt forsvarlig.

4. Fejl i forsikringsselskabets gengivelse af telefonsamtaler

Der har været tre telefonsamtaler:

1. [Klageren] med Trygs medarbejder [navn] (efternavn ikke oplyst)
2. [Klagerens ægtefælle] med Trygs medarbejder [navn] (efternavn ikke oplyst)
3. [Klagerens ægtefælle] med Trygs medarbejder [navn]

I samtalerne oplyste Trygs medarbejdere, at vurderingerne foretages uden faglige kompetencer, uden interne retningslinjer og uden systematik, samt at opgørelserne beror på skøn uden professionel metode.

Tryg har alene fremlagt to korte telefonnotater, som ikke gengiver disse centrale udsagn. Notaterne fremstår selektive og understøtter indtrykket af, at selskabet efterfølgende har forsøgt at rekonstruere en begrundelse, som ikke var til stede på afgørelsestidspunktet. De fulde lydoptagelser foreligger, idet begge parter accepterede optagelse af samtalerne.

5. Uensartede og uforklarede nedskrivninger

De dyreste smykker er nedskrevet med mellem 52 % og 71 %, mens lavprisposter typisk kun er nedskrevet med 0–40 %. Tryg har ikke redegjort for denne forskelsbehandling, hverken i den oprindelige afgørelse eller på afgørelsestidspunktet.

Efterfølgende forklaringer herom kan ikke afhjælpe, at der manglede en klar og ensartet metode, da vurderingen blev foretaget.

6. Afskæring af dialog

Tryg afsluttede dialogen og henviste sagen til Ankenævnet uden at besvare konkrete spørgsmål om vurderingsmetode og beregningsprincipper. Dette har yderligere begrænset muligheden for at få klarhed over det faktiske grundlag for vurderingen.

7. Ædelmetaller behandles som almindeligt løsøre

Tryg har set bort fra objektive værdiparametre såsom smelteværdi, vægt og lødighed og har i stedet anvendt mode og brug/alder som hovedkriterier. Dette er ikke fagligt forsvarligt og kan ikke efterfølgende legitimeres gennem generelle betragtninger i en svarskrivelse.

8. Manglende dokumentation forklarer ikke metodens fejl

Selv ved mangelfuld dokumentation er selskabet forpligtet til at udøve et fagligt forsvarligt skøn baseret på relevante og sammenlignelige produkter. En efterfølgende begrundelse kan ikke erstatte en manglende metode på vurderingstidspunktet.

9. Udvalgte eksempler på fejlagtige og misvisende prisreferencer i svarskrivelsen

(Trygs svar af 21. januar 2026)

1. Hvidgulds kæde 40 cm sammenlignes med sølv. (bilag V)
2. Line & Jo guldhalskæde 43 cm sammenlignes med forgyldt halskæde (bilag S)
3. Prinsessevedhæng 0,38 ct sammenlignes med 0,10 ct. (bilag U)
4. Designer- og mærkevarer reduceres til generiske lavprisprodukter.

10. Påstande og anmodning

Det gøres gældende, at:

1. Trygs erstatningsopgørelse skal tilsidesættes.
2. Sagen skal hjemvises til fornyet behandling med uvildig, sagkyndig vurdering.
3. Der skal anvendes en dokumentérbar og fagligt anerkendt metode.
4. Efterrationalisering i svarskrivelsen kan ikke tillægges vægt ved sagens afgørelse.

11. Sammenfatning

Trygs vurdering lider af grundlæggende mangler i metode, faglighed og saglighed og forsøges først efterfølgende begrundet gennem efterrationalisering. Sagen bør derfor behandles på ny efter en korrekt, gennemsigtig og professionel vurderingsmetode."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Ankenævnet for Forsikring

14.

105092

Det fremgår af udateret liste over genstande indsendt i skadeanmeldelse:

Genstand	Indkøbsdato	Antal	Samlet genanskaffelsesv.
 Cykling » Cykellås ABUS Combilooop 205 kabellås	1. januar 2022	1	219
 Ninebot by Segway KickScooter E2 E 250W (20 km/h) Ninebot by Segway E2 E el-scooter	1. januar 2022	1	*
 Sundhed & skønhed » Parfume Bon Parfumeur 203 Rapsberry vanilla blackberry, 100 ml	1. januar 2025	1	820
 Sundhed & skønhed » Parfume Yves Saint Laurent MYSLF Le Parfum 100 ml	1. januar 2025	1	1.250
 Sundhed & skønhed » Parfume Tom Ford - Noir Eau De Parfum 100ml	1. januar 2024	1	1.489
 Tilbehør » Ure og smykker Gammel guldring m. sten	1. januar 1950	1	2.500
 Tilbehør » Ure og smykker Pia Rauf ring m. kulturperle	1. januar 2005	1	1.000
 Tilbehør » Ure og smykker Pia Rauf kort halskæde med sølv og guld vedhæng	1. januar 2005	1	1.000
 Tilbehør » Ure og smykker Pia Rauf halskæde m. flere kæder	1. januar 2005	1	1.500
 Tilbehør » Ure og smykker Pia Rauf slangekæde (lang) og armbånd	1. januar 2010	1	2.500
 Tilbehør » Ure og smykker Guld kors m. kæde	1. januar 1978	1	4.000
 Tilbehør » Ure og smykker Line & Jo Halskæde med ring i kæden	1. januar 2010	1	900

Ankenævnet for Forsikring

15.

105092

	Tilbehør » Ure og smykker Line & Jo Halskæde med kors i kæden	1. januar 2010	1	600
	Tilbehør » Ure og smykker OLE LYNGGAARD COPENHAGEN Lotus ring i Sterling sølv med blush månesten	1. januar 2020	1	3.200
	Tilbehør » Ure og smykker Line & Jo halskæde Nelson guld, 43 cm	1. januar 2015	1	5.250
	Tilbehør » Ure og smykker Line & Jo Halskæde Heart Silkemat	1. januar 2010	1	850
	Tilbehør » Ure og smykker George Jensen Infinity øreringe	15. september 2020	1	1.400
	Tilbehør » Ure og smykker Prinsesse Vedhæng i 14kt. hvideguld m. 0,38ct. Diamant	1. januar 1995	1	34.995
	Tilbehør » Ure og smykker Hvideguldskæde 40 cm.	1. januar 1995	1	4.540

Det fremgår af telefonnotat af 17/9 2025:

"Talt med Ft

Der findes ingen kvitteringer eller billeder af smykkerne.

Priserne er fundet ved en google søgning, hvor nyprisen er opgivet.

Beskrivelse af smykket fremgår i UT, dette er ikke trukket med over i sagen.

Oplyst Ft, at vi opgør erstatningen ud fra alder og brug men også for manglende dokumentation, da vi har ret til enten at afvise kravet eller opgøre ud fra et skøn, hvilket jeg kommer til.

Vender retur til Ft."

Ankenævnet for Forsikring

16.

105092

Det fremgår af selskabets skadeopgørelse af 18/9 2025:

"

Genstand	Alder (år)	Markedspris kr.	Afskrivning %	Link til erstatningsprisen	Erstatningstype	Information	Erstatning kr.
Ure og smykker	20	1.000	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		600
Parfume	0	1.250	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		900
Ure og smykker	15	2.500	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		1.500
Ure og smykker	30	4.540	0		Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation		2.000
Ure og smykker	20	1.000	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		600
Ure og smykker	15	900	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		550
Ure og smykker	47	4.000	0		Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation		2.200
Ninebot by Segway KickScooter E2 E 250W (20 km/h)	3	2.499	25		Nypris efter afskrivning		1.874
Ure og smykker	15	600	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		350
Ure og smykker	15	850	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		500
Cykellås Cykellås	3	219	30		Nypris efter afskrivning		153
OLE LYNGGAARD COPENHAGEN Ure og smykker	5	3.200	0		Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation		2.000
Parfume	0	820	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		500

Ankenævnet for Forsikring

17.

105092

Ure og smykker	20	1.500	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		900
Ure og smykker	10	5.250	0		Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation		2.500
Parfume	1	1.489	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		800
Ure og smykker	75	2.500	0		Dagsværdi (skønnet erstatning grundet alder/brug)		1.500
Ure og smykker	30	34.995	0		Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation		10.000
Ure og smykker	4	1.400	0		Nypris efter afskrivning		1.400
Erstatningsbeløb i alt							30.827
Beløb, der i alt udbetales efter fratrullet selvrisiko på 0 kr.							30.827

"

Det fremgår af telefonnotat af 18/9 2025:

"Talt med Ft

Hun ønsker gennemgang af sagen.

Jeg oplyser, at der hhv. er opgjort ud fra nyprisen, som de har indtastet i sagen hvoraf der er taget højde for alder og brug af genstande ne, samt manglende dokumentation.

Ft begrundet, at hun ikke kan gå ud og købe et til svarende smykke. Oplyser at man ikke kan få et nyt smykke for et gammelt smykke.

Ft synes ikke, at jeg har belæg for at skønne og mener ikke min baggrund og, at jeg kan vurdere erstatningen.

Ft ønsker derfor at tale med min leder, som ringer kunden op i morgen."

Det fremgår af telefonnotat af 19/9 2025:

"Talt med ft

Fru ft er utilfreds med den erstatning hun har fået. Hun mener ikke at vi kan tillade os at gøre fradrag for alder og dokumentation på smykkerne.

Kunden har indsendt et krav på ca. 70.000 kr og har fået 31.000 kr i erstatning. Det er hovedsageligt smykker. Der er foretaget en skønsmæssig erstatning på smykkerne både ud fra alderen. De fleste smykker er gaver og arvet. Derudover er der også forklaret at skønnet skyldes manglende dokumentation.

Kunden har ingen kvitteringer eller billeder på nogle af smykkerne.

Jeg har tastholdt den tilbudte erstatning, da jeg mener den at den er som den skal være og kunden er ikke berettiget til mere i erstatning end hun har fået.

Hun har en forventning om at hun skal have 71.000 kr. for tingene selvom hun ikke kan dokumentere noget og hun mener ikke vi må erstatte med brugtpriser. Har forsøgt at forklarer kunden det flere gange.

Jeg sender mail til kunden med henvisnings til betingelserne samt henvisning til kvalitet, hvis hun ønsker at klage yderligere."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6.1. Anmeldelse af skaden og dokumentation

Du skal straks anmelde enhver skade til os.

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.

...

6.2 Beregning af erstatning

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:

...

Kontererstatning

Kontererstatning 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, i 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 nytteværdi.

Værdiforringelse

Hvis dine ting bliver skadet og stadig kan bruges, eller hvis dine ting efter en skade er blevet repareret, men har en væsentlig lavere værdi end før skaden, kan Tryg tilbyde en værdiforringelse.

Værdiforringelsen udregnes som værdien før skade minus værdien efter skade og evt. reparation.

...

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."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han mellem den 29/8 2025 og 30/8 2025 havde indbrud, hvor han fik stjålet en række genstande, herunder smykker. Klageren opgjorde sit krav til 70.512 kr. Selskabet opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 30.824,55 kr. med henvisning til manglende dokumentation. Klageren ønsker en højere erstatning for smykkerne.

Klageren har anført, at selskabet ikke har redegjort for, hvordan de procentvise fradrag var beregnet, hvorfor dyrere smykker var nedskrevet hårdere end billigere eller hvilket fagligt grundlag, der lå bag vurderingen. Klageren har anført, at smykker af ædelmetal og ædelsten er nedskrevet som almindeligt løsøre, selvom disse materialer typisk ikke taber i værdi som almindelige forbrugsgoder. Klageren har anført, at selskabet ved telefonisk korrespondance havde oplyst, at selskabets medarbejdere ikke har faglig kompetence til at vurdere smykker, og at der ikke eksisterer en intern metode, model eller retningslinje for smykkevurdering.

Selskabet har anført, at klageren på selskabets forespørgsel ikke havde været i stand til at indsende dokumentation for sit krav, herunder købskvitteringer, bankkontoudtog, attesterede vurderinger fra guldsmed eller ensidige sandsynliggørelse i form af fotos. Selskabet har anført, at det har taget udgangspunkt i de af klageren anførte nypriser og foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af blandt andet alder, brug og mode. Selskabet har anført, at en skønsmæssig værdifastsættelse grundet manglende dokumentation altid vil bero på et skøn. Selskabet har anført, at det ikke var muligt for selskabet at konstatere ægthed, vægt, tykkelse, længde, metal, lødighed eller værdi af de anmeldte genstande eller i øvrigt, at klageren var i besiddelse af genstandene på skadetidspunktet.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1. og 6.2., 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", og at "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 nytteværdi".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt som sket. Hvad angår størrelsen af diamanterne i prinsessevedhæng og øvrige smykker, hvor selskabet har opgjort erstatningen ud fra smykker i et billigere metal end anmeldt af klageren, bemærker nævnet, at det på det foreliggende bevismæssigt usikre grundlag ikke har fornødent grundlag for at pålægge selskabet at forhøje erstatningerne.

Ankenævnet for Forsikring

21.

105092

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation, herunder kvitteringer, vurderinger, fotos eller lignende, der godtgør lødighed, ægthed, værdi mv. af smykkerne.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', with a stylized, cursive script.

Peter Thønnings