

Ankenævnet for Forsikring

Den 5. august 2026 blev i sag nr. 105187:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring, en del af Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft indboforsikring. I klageskema af 20/1 2026 har klageren bl.a. anført:

"Vi blev udsat for et røveri i september, hvor vi var forsikret hos Codan og [klagerens andet forsikringsselskab] på den samme tid. Det meste af min kones smykker var gaver gennem 25 års ægteskab. Vi er blevet kompenseret for dette røveri af [klagerens andet forsikringsselskab] og Codan med et samlet beløb, der ikke når op på 10 procent af det, der er blevet stjålet. Da [klagerens andet forsikringsselskab] har dækket det maksimale beløb i henhold til deres police, må Codan dække det maksimale beløb i henhold til deres police hos os. I vores kultur giver man ofte gaver på mere end 1 kg guld ved bryllupper og forlovelser. Derfor er det helt normalt, at min kone har mere end et halvt kilo guld, da vi har været gift i 25 år.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi beder jer om at genoptage sagen og træffe en fair afgørelse, da vores tab er meget stort, og den udbetalte erstatning er meget lille.

Det er netop hovedårsagen til, at vi har valgt at være forsikret hos et respektabelt selskab som Codan, så vi ved, at vi er dækket i tilfælde af skade. Desværre levede jeres svar ikke op til vores forventninger."

Selskabet har den 10/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har haft indboforsikring i selskabet. Der gjaldt en max dækning for særligt private værdigenstande, herunder smykker, på 112.559 kr. Gældende forsikringsbetingelser fremlægges som bilag A.

Selskabet modtog den 4. januar 2026 elektronisk anmeldelse fra klageren om, at de havde haft indbrud i deres lejebolig, ..., den 20. september 2025 mellem kl. 21.00 og 23.45, hvor der var stjålet smykker til en samlet værdi af mere end 600.000 kr. Klageren oplyste i anmeldelsen, at ind-

bruddet også var anmeldt til andet selskab, idet indboforsikringen i hos os på tidspunktet for indbruddet var opsagt, men endnu ikke ophørt. Da der i det nye selskab var et dækningsmaksimum for smykker på 63.000 kr., ønskede klageren den resterende del af kravet dækket af os.

Kopi af anmeldelsen fremlægges som bilag B.

Vi bad herefter klageren om samtykke til at indhente oplysninger vedrørende skaden i klagerens nuværende selskab.

Vores skadeinspektør fik ved henvendelse til klagerens nuværende selskab oplyst, at klageren ved indtegningen havde oplyst, at selskabet på grund af mange skader havde hævet klagerens selvrisiko, hvilket var årsagen til at han ønskede at skifte. Direkte adspurgt om klageren var blevet opsagt af selskabet, svarede klageren nej.

Klageren havde i forbindelse med anmeldelsen af kravet indsendt billeder samt en vurdering fra en guldsmed, som viste sig at være en mangeårig bekendt til klageren, der var udfærdiget efter indbruddet på baggrund af billeder af smykkerne. Vurderingen fremlægges som bilag C. Billeder fremlægges som bilag D-O.

Selskabets skadeinspektør bad den 8. januar 2026 klageren om at indsende yderligere dokumentation i form af f.eks. kvitteringer, kontoudtog fra banken eller lignende, for køb af smykkerne. Klageren svarede samme dag, at alle kvitteringer, som hun havde, havde været i tasken med smykkerne, og at hun ikke havde kontoudtog fra banken, da størstedelen af smykkerne var købt i [udlandet] for mange år siden.

Selskabets skadeinspektør spurgte, om klageren havde mulighed for at indsende de originale digitale billeder af smykkerne, da dem, vi havde modtaget, var i pdf format. Skadeinspektøren spurgte også ind til, hvorfor smykker og kvitteringer lå i samme taske og om klageren havde billeder af tasken. Klageren oplyste, at hun ikke havde billeder af tasken og at hun ikke havde andre billeder af smykkerne end dem hun allerede havde fremsendt til selskabet.

Henset til det relativt høje erstatningskrav og den meget sparsomme dokumentation, anerkendte selskabet ved brev af 16. januar 2026, at klageren havde haft smykker i sin besiddelse, men da de fremsendte billeder ikke dokumenterede ægthed, karat eller værdien af smykkerne, og den fremsendte vurdering fra guldsmeden var lavet udelukkende på baggrund af billederne, blev erstatningen fastsat skønsmæssigt for hvert smykke, således at den samlede erstatning for smykkerne blev opgjort til 68.000 kr. Da klageren allerede havde fået udbetalt 63.000 kr. fra sit nuværende selskab, udbetalte selskabet differencen på 5.000 kr. til klageren. Kopi af selskabets brev er fremlagt af klageren.

Klageren har herefter valgt at klage over afgørelsen til Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, dog uden at finde anledning til at ændre vores afgørelse.

Det påhviler efter almindelige forsikringsretlige principper den der rejser et krav mod selskabet at bevise størrelsen og rigtigheden af kravet. Det påhviler derfor klageren at sandsynliggøre, at han har haft de pågældende smykker og at de er af en værdi og beskaffenhed som angivet af klageren.

Det fremgår ligeledes af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen, punkt 6 side 18, at sikrede for at få erstatning skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at vedkommende har haft de stjålne genstande, og at deres alder og genanskaffelsespris er, som skrevet i anmeldelsen. Det kan gøres ved at fremsende kvitteringer, kontoudtog, eller andet. Hvis ikke sikrede kan fremskaffe tilstrækkelig dokumentation, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Klageren har anmeldt at have fået stjålet smykker til en værdi af mere end 600.000 kr. Til trods for det relativt høje erstatningskrav har klageren dog kun været i stand til at fremlægge meget sparsom dokumentation i form af en række billeder af en del af smykkerne. Disse billeder dokumenterer hverken smykkernes ægthed, karat eller værdi. Den fremsendte vurdering fra [guldsmeden] er lavet af en mangeårig bekendt til klageren og udelukkende på baggrund af de fremlagte billeder og kan derfor kun tillægges mindre bevismæssig værdi.

Vi finder det i øvrigt påfaldende, at alle kvitteringer klageren havde tilfældigvis lå sammen med de stjålne smykker, og at klageren ikke har kunnet fremskaffe nogen form for dokumentation for i hvert fald en del af smykkerne.

Som følge af den manglende dokumentation har vores løsoptaksator, jf. opgørelsen i vores afgørelsesbrev af 19. januar 2026, opgjort erstatningen for de stjålne smykker ud fra et skøn foretaget på baggrund af de fremsendte billeder samt vurderingen fra [guldsmeden], i alt 68.000 kr. Da andet selskab allerede har udbetalt 63.000 kr. i erstatning for smykkerne, har vi udbetalt de resterende 5.000 kr.

Henset til det relativt høje erstatningskrav klageren har fremsat og til den meget sparsomme dokumentation vi har modtaget, fastholder vi, at vi jf. forsikringsbetingelserne samt gældende praksis, har været berettiget til at fastsætte erstatningen ud fra et skøn, og at dette skøn må anses for rimeligt set i lyset af at de fremsendte billeder hverken dokumenterer ægtheden, karaten eller værdien af smykkerne."

Klageren har i brev af 21/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er opmærksomme på situationen mellem os og Codan. Desværre har Codan ikke dækket det fulde beløb, som vi er berettiget til, og vi oplever derfor ikke, at sagen er blevet behandlet fair. Ifølge deres vurdering kan de ikke afgøre, om der er tale om ægte guld eller accessories.

Vi har dog tydeligt redegjort for, hvilke smykker der var ægte guld, og hvilke der ikke var. Vi har også oplyst, at der blandt de stjålne genstande var smykker, som ikke var af guld. Havde vi haft andre intentioner, kunne vi have angivet, at alt var guld, men vi har været ærlige og transparente gennem hele forløbet.

Selv hvis Codan dækker det fulde beløb i henhold til forsikringspolice, vil vi stadig lide et betydeligt tab. En stor del af guldet består af gaver, som jeg har givet til min kone, samt gaver fra familiemedlemmer gennem de seneste 25+ år. Dette er både kulturelt og helt almindeligt i vores baggrund, og har derfor også stor personlig værdi.

Ankenævnet for Forsikring

4.

105187

Vi håber, I vil tage i betragtning, at det beløb, vi indtil videre har modtaget, ikke engang svarer til værdien af 100 gram guld med de nuværende guldpriser.

Vi ser frem til en retfærdig og grundig vurdering af sagen."

Selskabet har i brev af 10/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkningerne indeholder ikke nye oplysninger, og giver således ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen.

Det påhviler efter almindelige forsikringsretlige principper klageren at bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav. I henhold til praksis, skærpes kravet til dokumentation, jo større kravet er. Klageren har fremsat et krav for stjålne smykker på i alt 600.000 kr. Klageren har - udover en række billeder, der hverken viser ægtheden, karaten eller værdien af smykkerne - samt en vurdering fra en Guldsmed, som er bekendt af klageren, og som er udfærdiget efter tyveriet og på baggrund af billeder af smykkerne - ikke været i stand til at fremlægge nogen former for dokumentation for det fremsatte krav, og derfor er erstatningen for smykkerne i henhold til praksis fastsat efter et skøn.

Vi har ikke yderligere at bemærke, idet vi henviser til tidligere redegørelse af sagen i svar af 10. marts 2026."

Klageren har i brev af 5/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Som jeg har nævnt tidligere at alle kvitteringer som vi havde til en del af min kones guld var i tasken, der blev stjålet. Den vurdering, jeg sendt til jer, var baseret på de billeder, min kone havde. Men der er desværre en anden del af det stjålne guld, som hun ikke har nogen billeder af, fordi hun sjældent plejede at tage dem på.

Det, jeg har fået tilbage, overstiger ikke 10% af værdien af det stjålne guld. For os betyder det, at når vi sender jer billeder fra forskellige år, så har det en stor værdi og beviser, at det er ægte guld. Hvis det ikke var tilfældet, ville det ikke have bevaret sit udseende i mere end 25 år. Derudover ved I også, at det er en del af vores kultur at give hinanden guld ved de fleste lejligheder.

Jeg håber, at der vil blive truffet en retfærdig afgørelse i denne sag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier af smykkerne. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af klagerens skadeanmeldelse til selskabet af 4/1 2026:

"Vi fik indbrud hos os d. 20/9-2025. Vi var stadig forsikret hos jer, da vores indboforsikring hos Codan ophørte d. 23/9-2025. Vi har anmeldt vores indbrud til vores nuværende forsikring selskab. I blev kontaktet af [klagerens andet forsikringsselskab] tidligere. Dette er grunden til at vi ikke har taget kontakt til jer, fordi [klagerens andet forsikringsselskab] informerede os om at de ville tage kontakt til jer vedr. dette. Sagen tog lang tid – vi fik først tilbagemelding om sagen d. 10. de-

Ankenævnet for Forsikring

5.

105187

cember, hvor de informerede os om at i (Codan) har fortalt dem at vi ikke længere er kunder hos jer. Dog var vi stadig kunder hos jer, da indbruddet skete (d. 20. september), hvilket betyder vi stadig var forsikret hos jer. Og da vi kun er forsikret med 63.000 kr. for smykker hos [klagerens andet forsikringsselskab], er det det maximum beløb vi kunne få, selvom vi fik stjålet smykker af en værdi på meget mere end 600.000 kr. (ifølge markedsprisen)."

Det fremgår bl.a. af vurdering fra guldsmeden af 7/10 2025, der er indhentet af klageren:

"I dag den 07/10/2025 er der udført en vurdering af de smykker, som er relevante for indbruddet hos [klagerne]. Smykkerne er blevet vurderet ved at pårørende har medbragt billeder af berøvet smykker, som også er vedlagt denne vurdering.

...

Type	Karat og Vægt	Pris
Billede nr. 1 Et italiensk designet vedhæng i hvidguld med hvidgulds kæde og diamanter og rubiner.	18 karat	26.500 DKK
Billede nr. 2 En stk. halskæde med rav sten.	18 karat 4,5 gram	4.650 DKK
Billede nr. 3 En stk. halskæde med infinity vedhæng	18 karat 3,5 gram	3.500 DKK
Billede nr. 4 En stk. halskæde i hvidguld med solitaire vedhæng.	18 karat 7,5 gram	8800 DKK
Billede nr. 5 En hvidgulds halskæde med blad vedhæng.	18 karat 11 gram	12.100 DKK
Billede nr. 6 En guldhalskæde med italiensk designet vedhæng med perle.	21 karat 9,5 gram	12.350 DKK
Billede nr. 7 Et guldarmbånd/armkæde snoet	18 karat 15 gram	15.750 DKK
Billede nr. 8 Et cirkel armbånd i 18 karat guld	18 karat 13 gram	13.260 DKK
Billede nr. 9 Et stk. armbånd fast med lira i.	21 karat 25 gram	33.750 DKK
Billede nr. 10 En halskæde med navnevedhæng.	18 karat 11 gram	12.500 DKK
Billede nr. 11 En halskæde med navnevedhæng.	18 karat 11 gram	12.500 DKK
Billede nr. 12 En halskæde med hjerte vedhæng.	18 karat 8 gram	8.000 DKK

Billede nr. 13 Et massivt kædesæt med armbånd og ring og øreing.	21 karat 120 gram	162.000 DKK
Billede nr. 14 En halskæde med boldvedhæng. En halskæde med orange sten i.	18 karat 13 gram 18 karat 19 gram	13.975 DKK 19.665 DKK
I ALT.	271 GRAM	359.300 DKK

Priserne er beregnet i henhold til den daglige internationale guldpris, hvori arbejde, design og diamanterne er vurderet efter egne omkostninger."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 19/1 2026:

"Vores vurdering af dokumentationen

Vi anerkender, at de fremsendte billeder dokumenterer, at der har været smykker i din besiddelse. Billeder alene giver dog ikke mulighed for med tilstrækkelig sikkerhed at fastslå:

- smykkernes ægthed,
- karat,
- om smykkerne er massivt guld eller forgyldte,
- eller om eventuelle sten er ægte.

Den fremsendte vurdering fra guldsmeden er udarbejdet udelukkende på baggrund af billeder.

Da der ikke er foretaget fysisk test (f.eks. syrerest, røntgen eller lignende), kan vurderingen alene betragtes som et skøn.

Vi bemærker samtidig, at guldsmeden, der har udarbejdet vurderingen, har haft et mangeårigt (20 år) personligt kendskab til [klageren]. Dette i sig selv ændrer ikke vores vurdering, men betyder, at vurderingen ikke kan tillægges samme dokumentationsmæssige vægt som en uvildig vurdering baseret på fysisk undersøgelse.

Proportionalitetsprincippet

I henhold til praksis fra Ankenævnet for Forsikring skal erstatningen fastsættes efter et proportionalitetsprincip. Det betyder, at vi skal foretage en rimelig og saglig vurdering baseret på den dokumentation, der foreligger, herunder tage højde for dokumentationens styrke og usikkerheder.

Da dokumentationen i denne sag alene består af billeder og en billedbaseret vurdering, har vi foretaget et skøn under hensyntagen til usikkerheden omkring smykkernes faktiske ægthed og værdi.

Erstatning

På den baggrund har vi opgjort det erstatningsberettigede tab for smykker til 68.000 kr.

Den skønsmæssige erstatning er opgjort således.:

Fra den indsendte vurdering.

Billede nr. 1. → 10.000 kr.

Billede nr. 2 → 3.000 kr.

Billede nr. 3 → 3.500 kr.
Billede nr. 4 → 3.000 kr.
Billede nr. 5 → 5.000 kr.
Billede nr. 6 → 3.000 kr.
Billede nr. 7 → 3.000 kr.
Billede nr. 8 → 3.000 kr.
Billede nr. 9 → 7.000 kr.
Billede nr. 10 → 5.000 kr.
Billede nr. 11 → 5.000 kr.
Billede nr. 12 → 2.500 kr.
Billede nr. 13 → 5.000 kr.
Billede nr. 14 → 5.000 kr. plus kæde m. orange sten 5.000 kr.

Da du allerede har modtaget 63.000 kr. fra dit andet forsikringsselskab ..., udbetaler vi det resterende beløb på 5.000 kr. som er det der ligger ud over [klagerens andet forsikringsselskab] skøn for smykkerne.

Udbetalingen sker inden for vores dækningsgrænser og i overensstemmelse med reglerne om dobbeltforsikring samt proportionalitetsprincippet."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6 Dokumentation

For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at deres alder og genanskaffelsespriser er, som du har skrevet i skadeanmeldelsen.

Det gør du ved at sende os kvitteringer, kontoudtog, købekontrakt, information om sælger eller regninger for købet. Desuden skal vi have en fyldestgørende beskrivelse og fotos af de beskadigede ting sammen med anmeldelsen.

Du bør derfor gemme kvitteringer for dine ting i mindst fem år, når du køber langvarige forbrugsgoder. Hvis du køber tingene af en privatperson, bør du få en dateret overdragelseserklæring med beskrivelse af ting og priser. Tag også gerne fotos af dine mest værdifulde ting.

Når du skal dokumentere en genanskaffelsespris, kan du som regel få forhandleren til at udstede en erklæring.

Hvis du ikke sender tilstrækkelig dokumentation, risikerer du, at vi afviser dit krav eller fastsætter erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Den 4/1 2026 anmeldte klageren, at der havde været indbrud den 20/9 2025, hvor der blev stjålet smykker for mere end 600.000 kr. Klageren oplyste, at indbruddet også var anmeldt til

klagerens andet forsikringsselskab, der havde dækket smykker med dækningsmaksimummet på 63.000 kr. Den 19/1 2026 anerkendte det indklagede selskab dækning og fastsatte en skønsmæssig erstatning på 68.000 kr. Selskab udbetalte differencen på 5.000 kr. til klageren, idet klageren allerede havde fået udbetalt 63.000 kr. fra det andet forsikringsselskab. Klageren er utilfreds med erstatningsopgørelse.

Klageren har anført, at det indklagede selskab skal dække i henhold til dækningsmaksimummet på den pågældende police, og at "selv hvis Codan dækker det fulde beløb i henhold til forsikringspolisen, vil vi stadig lide et betydeligt tab. En stor del af guldets består af gaver, som jeg har givet til min kone, samt gaver fra familiemedlemmer gennem de seneste 25+ år. Dette er både kulturelt og helt almindeligt i vores baggrund, og har derfor også stor personlig værdi". Klageren har anført, at erstatningen ikke engang svarer til værdien af 100 gram guld med de nuværende guldpriser. Klageren har anført, at "alle kvitteringer som vi havde til en del af min kones guld var i tasken, der blev stjålet. Den vurdering, jeg sendt til jer, var baseret på de billeder, min kone havde. Men der er desværre en anden del af det stjalne guld, som hun ikke har nogen billeder af, fordi hun sjældent plejede at tage dem på".

Selskabet har anført, at klageren til trods for det relativt høje erstatningskrav kun har været i stand til at fremlægge meget sparsom dokumentation i form af en række billeder af en del af smykkerne. Billederne dokumenterer hverken smykkernes ægthed, karat eller værdi. Selskabet har anført, at den fremsendte vurdering fra guldsmeden er lavet af en mangeårig bekendt til klageren, og at den er lavet udelukkende på baggrund af de fremlagte billeder. Vurderingen kan derfor kun tillægges mindre bevismæssig værdi. Selskabet har anført, at det er påfaldende, at alle kvitteringer tilfældigvis lå sammen med de stjalne smykker.

Det fremgår af vurdering fra guldsmeden af 7/10 2025, der er indhentet af klageren, at "I dag den 07/10/2025 er der udført en vurdering af de smykker, som er relevante for indbruddet hos [klagerne]. Smykkerne er blevet vurderet ved at pårørende har medbragt billeder af berøvet

smykker, som også er vedlagt denne vurdering". Guldsmeden har vurderet værdien af smykkerne til i alt 359.300 kr.

Det fremgår af punkt 6 i forsikringsbetingelserne, at "For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at deres alder og genanskaffelsespriser er, som du har skrevet i skadeanmeldelsen. Det gør du ved at sende os kvitteringer, kontoudtog, købekontrakt, information om sælger eller regninger for købet. Desuden skal vi have en fyldestgørende beskrivelse og fotos af de beskadigede ting sammen med anmeldelsen. Du bør derfor gemme kvitteringer for dine ting i mindst fem år, når du køber langvarige forbrugsgoder. Hvis du køber tingene af en privatperson, bør du få en dateret overdragelseserklæring med beskrivelse af ting og priser. Tag også gerne fotos af dine mest værdifulde ting. Når du skal dokumentere en genanskaffelsespris, kan du som regel få forhandleren til at udstede en erklæring. Hvis du ikke sender tilstrækkelig dokumentation, risikerer du, at vi afviser dit krav eller fastsætter erstatningen efter et skøn".

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

Nævnet må lægge til grund, at kravet angår de 14 punkter, der er oplistet i vurderingen fra guldsmeden, da ingen af parterne har fremlagt opgørelser eller andet vedrørende andre smykker.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens fotografier ikke i sig selv dokumenterer ægthed og værdi, og at der ikke er fremlagt kvittering, certifikat eller dokumentation for betaling.

Ankenævnet for Forsikring

10.

105187

Nævnet har videre lagt vægt på, at vurderingen fra guldsmeden er foretaget efter skadestidspunktet på baggrund af klagerens oplysninger og fotografier. Nævnet har henset til selskabets oplysning om, at guldsmeden er en mangeårig bekendt til klageren.

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand