Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. september 2026 blev i sag nr. 105191:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

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

> "Jeg har anmeldt et tab af en guldkæde (18 kt) med vedhæng (21 kt), som var købt kontant. Alka har afvist at anerkende smykket som guld og har i stedet vurderet det som forgyldt og tilbudt en erstatning på i alt 1.000 kr. efter selvrisiko, baseret på billige web-links. Afgørelsen bygger ikke på de faktiske oplysninger, jeg har givet om smykkernes karat og oprindelse, men alene på manglende kvittering.
>
> Smykkehandleren har over for mig oplyst, at han kunne huske både mig og guldkæden. Efter Alka har været i kontakt med ham, påstår selskabet nu, at han hverken kan huske mig eller kæden. Dette står i direkte modsætning til det, jeg har fået oplyst, og svækker min mulighed for at dokumentere købet yderligere.
>
> Jeg mener, at Alkas vurdering er urimelig og ikke afspejler det reelle tab. Jeg ønsker derfor, at sagen gennemgås uvildigt, og at der tages stilling til, om Alkas behandling og afgørelse er rimelig og retfærdig.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker, at Alkas afgørelse ændres, så mit tab vurderes korrekt som en guldkæde med vedhæng og ikke som forgyldt smykke. Jeg vil have en rimelig og saglig genvurdering af værdien samt en erstatning, der afspejler det reelle tab, så jeg ikke stilles urimeligt ringere på grund af manglende kvittering for et kontant køb."

Selskabet har den 24/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen vedrører erstatningsopgørelsen efter anmeldt skade.

Klagerens krav udgør 37.700 kr.

Selskabet har lavet en skønsmæssig værdifastsættelse grundet manglende dokumentation på 2.000 kr.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 2302. Forsikringsbetingelserne 2302 fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling
Klageren anmeldte den 9. december 2025, at hun havde mistet sin halskæde samme dag. Af skadeanmeldelsen fremgår blandt andet:
'[mit barn] har taget min guldkæde og skyllet den ud på toilettet'

Skadeanmeldelsen af 9. december 2025 fremlægges som **bilag 2**.

Sagen blev den 9. december 2025 overdraget til selskabets skadespecialist med henblik på en grundigere gennemgang.

Selskabets skadespecialist kontaktede den 17. december 2025 klageren telefonisk med henblik på udarbejdelse af en mere detaljeret skadeanmeldelse.

Under samtalen oplyste klageren, at hendes [barn] den 9. december 2025 mellem kl. 17 og 19 havde skyllet klagerens guldhalskæde ud i toilettet.

Klageren havde været ude i køkkenet og kunne pludseligt høre, at hendes [barn] løb direkte ud på toilettet, hvor hun så ham kaste hendes halskæde i toilettet og trække ud.

Adspurgt oplyste klageren, at halskæden var væk, og at hun tog en handske på, men at halskæden var væk.

Omkring selve halskæden oplyste klageren, at der var tale om en 21 karat guldhalskæde, købt … kontant i en smykkebutik, hun ikke kunne huske navnet på.

Klagerens [familiemedlem] havde lagt ud for halskæden, og klageren havde afbetalt af seks omgange …

Adspurgt havde klageren ikke fotos, kvittering eller dokumentation for kontanthævning.

Selskabets telefonnotat af 17. december 2025 fremlægges som **bilag 3**. Samtalen er optaget, og lydfilen kan på nævnets forlangende fremlægges.

Klageren sendte fotos af blandt andet den anmeldte halskæde ved mail af den 17. december 2025. Klageren oplyste i mailen, at … hendes [familiemedlem] ikke ønskede at blive kontaktet eller involveret i sagen. Klagerens mail af 17. december 2025 fremlægges som **bilag 4**.

Efter en længere dialog omkring købsstedet, sendte klageren den 7. januar 2026 vurdering fra guldsmed foretaget samme dag. Klagerens mail af 7. januar 2026 fremlægges som **bilag 5**.

Ved mail af 9. januar 2026 oplyste klageren, at halskæden var mere end to år gammel, og der forelå derfor ingen kvittering, da der var tale om et kontantkøb. Klagerens mail af 9. januar 2026 fremlægges som **bilag 6**.

Selskabet opgjorde erstatningen skønsmæssigt den 9. januar 2026 til 2.000 kr. Selskabets opgørelse af 9. januar 2026 fremlægges som **bilag 7**.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets opgørelse ved mail af 9. januar 2026. Klagerens mail af 9. januar 2026 fremlægges som **bilag 8**.

Selskabets skadespecialist kontaktede den 16. januar 2026 guldsmeden, der oplyste, at de hverken kunne huske klageren eller købet af smykket.

Guldsmeden oplyste desuden, at de havde foretaget vurderingen ud fra klagerens foto, og at kunderne altid får en kvittering uanset betalingsform.

Selskabets telefonnotat af 16. januar 2026 fremlægges som **bilag 9**.

Ved mail af 19. januar 2026 fastholdt selskabet sin afgørelse. Selskabets fastholdelse af 19. januar 2026 fremlægges som **bilag 10**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering
Sagen omhandler erstatningsopgørelsen efter anmeldt skade.

Klagerens krav udgør 37.700 kr.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et foto samt en vurdering fra guldsmed foretaget efter den anmeldte skade.

Selskabet har lavet en skønsmæssig værdifastsættelse grundet manglende dokumentation på 2.000 kr.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2 fremgår:

'4.2.1 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har eller har haft de beskadigede, stjålne eller mistede ting. Du skal desuden dokumentere alderen og prisen for tingen. Det kan enten være prisen, du har givet for den, eller prisen for en tilsvarende ny ting.

Dokumentationen er ofte en original kvittering eller en regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

Det er i din egen interesse, at du gemmer kvitteringer for alle nyere ting, og desuden i mindst 5 år, når det gælder køb af langvarige forbrugsgoder. Når du køber tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er, samt hvem det er købt af. Du kan supplere med fotos, når det gælder de mest værdifulde ting.
[…]

4.2.3 Når det gælder smykker, kræver vi dokumentation i form af en original kvittering eller et certifikat fra guldsmedeforretningen.
[…]
4.2.5 Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn.'

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

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

Selskabet fastholder derfor sin opgørelse af sagen.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at klageren ikke er i stand til at dokumentere ægthed eller værdi af den anmeldte halskæde.

Klageren kan hverken fremsende certifikat, ægthedsbevis, købskvittering, dokumentation for betaling eller en attesteret vurdering foretaget inden smykkets bortkomst.

Ligeledes er der ikke fremlagt dokumentation for lødighed, sidstnævnte kunne eksempelvis have været i form af attesteret syreprøve.

Ydermere skal selskabet henlede opmærksomheden på, at den af klageren fremlagte vurdering ikke kan tjene som dokumentation for halskædens ægthed eller værdi. Vurderingen er foretaget efter bortkomsten på baggrund af klagerens foto, og guldsmeden har således ikke haft mulighed for at besigtige halskæden og lave en syreprøve.

Klageren gør for nævnet gældende, at guldsmeden kan huske både klageren og halskæden. Dette står i diskrepans til selskabets kontakt med guldsmeden, hvor han oplyste, at han hverken kunne bekræfte hverken købet eller kunne huske klageren.

Selskabet bemærker, at fotos ikke kan tjene som dokumentation for den anmeldte halskæde, da det hverken er muligt at konstatere ejerskab, ægthed, længde, tykkelse, vægt og lødighed ud fra et foto.

De indsendte fotos kan således alene tjene som sandsynliggørelse af, at klageren havde én halskæde med vedhæng.

Selskabet bemærker, at en lignende halskæde med vedhæng i forgyldt kan købes for den af selskabet skønsmæssigt fastsatte erstatning. Udskrift fra hjemmesider fremlægges som **bilag 11-12**.

Som støtte for sine synspunkter kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 101.548, hvor klageren havde anmeldt krav for en kongekæde af guld, men ikke var i stand til at dokumentere sit krav, men alene indsende et foto. Nævnet udtalte i den forbindelse:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i fornøden grad har bevist, at den stjålne kæde er af guld. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har erstattet en guldbelagt kæde til en værdi af 6.500 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering eller certifikat for, at der er tale om en guldkæde, og at selskabets guldsmed har vurderet, at en tilsvarende kæde i en guldbelagt version koster 6.500 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at arbejdssedlen og foto af kæden ikke dokumenterer kædens ægthed, og at arbejdssedlen - der er mere end 10 år gammel - ikke nødvendigvis angår den kæde, som klageren har meldt stjålet.'

Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 101.548 fremlægges som **bilag 13**.

Ydermere kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 104.122, der omhandlede erstatningsopgørelsen for blandt andet en halskæde. Nævnet udtalte:
'Nævnet har for så vidt angår halskæden blandt andet lagt vægt på, at klagerens eneste dokumentation er fotografier, og at klageren ikke kan dokumentere halskædens ægthed og værdi med eksempelvis kvittering, certifikat, vurdering eller dokumentation for betaling.'

Kendelsen AK104.122 fremlægges som **bilag 14**.

Sammenfatning
Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for at være berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

Klageren har ikke været i stand til at fremsende dokumentation for halskædens værdi.

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

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

"Den pågældende guldkæde (18 kt) med vedhæng (21 kt) har været i min besiddelse i lidt over to år og er anvendt af mig personligt. Kæden er købt kontant, hvorfor der ikke foreligger kvittering.

Den angivne værdi er fastsat af den smykkeforhandler, hvor kæden er købt, og fremgår af den fremsendte værdiseddel. Den relevante forhandler er oplyst, og oplysningerne kan efterprøves.

På den baggrund finder jeg, at min sag bør vurderes konkret og individuelt på baggrund af de foreliggende oplysninger.

Jeg beder derfor om en samlet vurdering af sagen på dette grundlag."

Selskabet har i brev af 20/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal i det hele henholde sig til sit svar af 24. marts 2026. Klagerens supplerende kommentarer giver dog anledning til følgende bemærkninger fra selskabet.

Klageren gør gældende, at der var tale om et kontantkøb, og at hun derfor ikke fik en kvittering.

Dette står i diskrepans til guldsmedens oplysninger til selskabet, hvor guldsmeden har oplyst, at kunderne altid får en kvittering uanset betalingsformen.

Rent objektivt må selskabet konstatere, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hun er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort og udbetalt af selskabet.

Til støtte for sine synspunkter kan selskabet ydermere henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 105092, hvor selskabet blandt andet havde fastsat erstatningen skønsmæssigt grundet manglende dokumentation. Nævnet udtalte:

'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.

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.'

Kendelsen AK105092 fremlægges som **bilag 15**.

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

Klageren har i brev af 20/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder, at der er tale om et hændeligt uheld.

Skaden opstod, da [mit barn] tog kæden og skyllede den ud i toilettet. Der er således ikke tale om tyveri, indbrud eller bortkomst.

De bilag, som selskabet har fremlagt vedrørende andre sager, herunder sager om tyveri, indbrud eller bortkomst, er ikke sammenlignelige med min sag og kan derfor ikke tillægges betydning.

Den fremlagte vurdering af smykket er udarbejdet af den smykkeforhandler, hvor jeg tidligere har foretaget flere køb, og som derfor har kendskab til både mig og smykket.

At selskabet ved egen henvendelse måtte have modtaget et andet svar, kan ikke tilsidesætte den dokumentation, jeg har fremlagt.

Jeg har tilvalgt og betalt dækning for smykker netop med henblik på at være dækket i sådanne situationer. Skaden er omfattet af denne dækning, og jeg er derfor ikke enig i selskabets vurdering.

Selskabets værdiansættelse er efter min opfattelse baseret på et ikke sammenligneligt grundlag. Den anvendte reference afspejler ikke smykkets faktiske kvalitet, materiale eller værdi og kan derfor ikke danne grundlag for erstatningsfastsættelsen. Den fremlagte vurdering fra smykkeforhandleren angiver en samlet værdi på 37.700 kr., mens den udbetalte erstatning udgør 1.000 kr., hvilket ikke er retvisende.

Der er tale om et smykke af væsentlig værdi for mig, som var omfattet af min forsikring.

Jeg er ikke enig i selskabets afgørelse og vurdering og har derfor indbragt sagen for nævnet.

Sagen bør afgøres på baggrund af de konkrete omstændigheder og den fremlagte dokumentation - ikke på generelle henvisninger til andre sager.

Jeg har ikke yderligere bemærkninger og afslutter hermed min del af sagen. Jeg anmoder om, at sagen forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af skadeanmeldelsen den 9/12 2025:

"**Hvad er der sket?**
Noget er blevet stjålet eller mistet
…
Hvornår skete det?
09-12-2025
…
[Mit barn] har taget min guldkæde og skyllet den ud på toilettet."

Det fremgår af telefonnotat af 17/12 2025:

"Jeg har 1. Samtale med Fru Ft i dag.
Ft oplyser at hendes [barn] - den 9/12 mellem kl. 17-19 skyller hendes Guldhalskæde ud i toilettet.
…
FT forklare at hun er ude i køkkenet og kan lige pludselig høre hendes [barn] løber direkte ud på toilet og hun ser ham kaste hendes halskæde i toilet og trækker ud.

Jeg spørger ind til og halskæden blot forsvinder eller skyller ovenpå - Ft siger den er væk og Ft tager en handske på - og den er væk.

Jeg spørger ind til Smykket.
Ft oplyser det er 21 karat guldhalskæde og den er købt … i en smykkebutik hun ikke kan huske og det er kontant.

Det er hendes [familiemedlem] som lægger ud med 14.000 kr. (herefter afbetaler Ft 6 portioner …)

Jeg spørger ind til billeder - kvitteringer - kontathævninger mm. - Men Ft har intet af det som udgangspunkt.

Jeg spørger ind til navnet på smykkebutikken - det kan Ft heller ikke huske. Men mener det ligger ved [indkøbscenter].

Jeg nævner 2 forskellige - men Ft kan ikke huske det."

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 17/12 2025:

"Hermed fremsender jeg samlet de oplysninger og bilag, vi har talt om.

Jeg vil i den forbindelse præcisere og supplere tidligere oplysninger i sagen:

Guldkæden er 18 karat. Vedhænget er 21 karat og sad på kæden på tidspunktet for hændelsen.

Betalingen for guldkæden er sket kontant. [Familiemedlem] lagde ud for kæden, og jeg har efterfølgende tilbagebetalt hende i flere omgange. Tilbagebetalingen er ligeledes sket kontant.

Vedhænget er købt kontant på et andet tidspunkt og ikke sammen med kæden.

Jeg vil samtidig oplyse, at [familiemedlem] … ikke ønsker at blive kontaktet eller involveret yderligere i sagen.

Den vedhæftede dokumentation og de fremsendte billeder udgør det materiale, jeg har haft mulighed for at fremskaffe."

Det fremgår af vurdering fra guldsmed den 7/1 2026, fremsendt af klageren:

"**Smykkevurdering**
Smykkets vurdering er baseret på personlige levering hvor vi [vurderer] ca. pris af hvad det ville koste at anskaffe i dag.

ART	KARAT	VÆGT	ANSKAFFELSESPRIS
Kæde	18kt	38 gram	28500 dkk
Vedhæng	21kt	8 gram	9200 dkk"

Det fremgår af klagerens mail af 9/1 2026:

"Vi har konstateret, at købet er mere end to år gammelt. Der foreligger derfor ingen kvittering, da betalingen er sket kontant.

Den fremsendte vurdering er det bedst mulige og samlede materiale, der har kunnet fremskaffes i sagen. Vurderingen må derfor lægges til grund for den videre behandling."

Det fremgår af selskabets erstatningsopgørelse af 9/1 2026:

9. 105191

"Som jeg sagde da vi snakkede sammen i telefonen sidst.

Kræver det en kvittering på købet dig - / og [familiemedlem] havde foretaget i smykkebutikken, hvis vi skal kunne stille dig bedre end en forgyldt kæde med vedhæng. (værdi anslået 2.000 kr. i alt).

Vi havde vurderet dette tidligere da vi snakkede sammen: (forgyldt smykke + vedhæng)

Guldkæde
: https://www.chanti.dk/bnh_anker_facet_halskaede_i_forgyldt_soelv_60_cm_x_2_1_mm__-61043
… vedhæng
: https://dk-craftdlondon.glopalstore.com/products/africa-pendantgold?variant=44879971680564

Som du kan se i ovenstående links, fås disse til endnu billigere end de 2.000 kr. jeg nævnte for dig. (der er noget udsalg nu)

Du har som vi også snakkede om en selvrisiko på 1.000 kr. på skaden og din er erstatning vil derfor være 1000 kr. (udbetalt til din Nemkonto i løbet af 3 bankdage)."

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 16/1 2026:

"Jeg har efter 6 forgæves forsøg, fået fat i [smykkeforretning].

Jeg får denne gang fat i [guldsmed] (som har lavet smykkevurderingen).

Jeg spørger [guldsmed] ind til om han har noget liggende på smykket i form kvittering / ordrebekræftelse mm. (det oplyser [guldsmed] han ikke har)

Jeg spørger om [guldsmed] kan huske kunden eller købet af smykket eller hvordan han har lavet vurderingen - Men [guldsmed] kan ikke huske kunden eller købet af smykket.

Så [guldsmed] oplyser at de har vurderet smykket ud fra Ft's medbragte billede samt [guldsmeds] ekspertise indenfor guld og smykker.

- [guldsmed] oplyser at kunden ved et køb om det er på Mobilpay / Kort eller kontant ALTID får en kvittering med på købet.

Priserne på vurderingen er ud fra vægten / og gram prisen på guldet."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"**4. Når skaden er sket**
…
4.2 Du skal dokumentere dit tab
4.2.1 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har eller har haft de beskadigede, stjålne eller mistede ting. Du skal desuden dokumentere alderen og prisen

for tingen. Det kan enten være prisen, du har givet for den, eller prisen for en tilsvarende ny ting.

Dokumentationen er ofte en original kvittering eller en regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

Det er i din egen interesse, at du gemmer kvitteringer for alle nyere ting, og desuden i mindst 5 år, når det gælder køb af langvarige forbrugsgoder. Når du køber tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er, samt hvem det er købt af. Du kan supplere med fotos, når det gælder de mest værdifulde ting.

…

4.2.3 Når det gælder smykker, kræver vi dokumentation i form af en original kvittering eller et certifikat fra guldsmedeforretningen.

…

4.2.5 Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn."

Klageren har fremlagt et billede af sig selv med halskæden og vedhænget på, et billede af toilettet og et billede af kommoden, hvor smykkeskrinet ligger.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun havde mistet sin guldhalskæde med vedhæng. Selskabet har erstattet guldkæde og vedhæng skønsmæssigt med 2.000 kr. før fradrag selvrisiko. Klageren ønsker yderligere erstatning, som afspejler det reelle tab.

Klageren har anført, at smykkeforhandleren har vurderet kæden og vedhænget til 37.700 kr., og at selskabets erstatning ikke er retvisende. Smykkehandleren har oplyst, at han kunne huske både klageren og guldkæden. Det er en 18 kt guldkæde med et 21 kt vedhæng, og kæden/vedhænget blev købt kontant. Selskabets afgørelse bygger ikke på de faktiske oplysninger, klageren har givet om karat og oprindelse, men alene på manglende kvittering.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret smykkets ægthed eller værdi. Klageren har ikke fremsendt certifikat, ægthedsbevis, købskvittering eller dokumentation for betaling. Der er ikke fremlagt dokumentation for lødighed, eksempelvis i form af attesteret syreprøve.

11. 105191

Selskabet har anført, at vurderingen, som klageren har fremlagt, ikke dokumenterer ægthed eller værdi. Guldsmeden har til selskabet oplyst, at han hverken kunne bekræfte købet eller kunne huske klageren. Guldsmeden oplyste, at kunderne altid får en kvittering.

Det fremgår af telefonnotat af 17/12 2025, at "Ft oplyser det er 21 karat guldhalskæde og den er købt … i en smykkebutik hun ikke kan huske og det er kontant. Det er hendes [familiemedlem] som lægger ud med 14.000 kr. (herefter afbetaler Ft 6 portioner …). Jeg spørger ind til billeder - kvitteringer - kontathævninger mm. - Men Ft har intet af det som udgangspunkt. Jeg spørger ind til navnet på smykkebutikken - det kan Ft heller ikke huske".

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 17/12 2025, at "Guldkæden er 18 karat. Vedhænget er 21 karat og sad på kæden på tidspunktet for hændelsen. Betalingen for guldkæden er sket kontant. [Familiemedlem] lagde ud for kæden, og jeg har efterfølgende tilbagebetalt hende i flere omgange. Tilbagebetalingen er ligeledes sket kontant. Vedhænget er købt kontant på et andet tidspunkt og ikke sammen med kæden … Den vedhæftede dokumentation og de fremsendte billeder udgør det materiale, jeg har haft mulighed for at fremskaffe".

Det fremgår af vurdering fra guldsmed den 7/1 2026, fremsendt af klageren, at "Smykkets vurdering er baseret på personlige levering hvor vi [vurderer] ca. pris af hvad det ville koste at anskaffe i dag. ART: Kæde [henholdsvis] vedhæng … KARAT: 18 kt [henholdsvis] 21 kt … VÆGT: 38gram [henholdsvis] 8 gram … ANSKAFFELSESPRIS: 28500 dkk [henholdsvis] 9200 dkk".

Det fremgår af selskabets erstatningsopgørelse af 9/1 2026, at selskabet vurderer smykket som "forgyldt kæde med vedhæng. (værdi anslået 2.000 kr. i alt) … Som du kan se i ovenstående links, fås disse til endnu billigere end de 2.000 kr. jeg nævnte for dig. (der er noget udsalg nu). Du har … om en selvrisiko på 1.000 kr. på skaden og din er erstatning vil derfor være 1000 kr.".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 16/1 2026, at selskabet "spørger [guldsmed] ind til om han har noget liggende på smykket i form kvittering/ordrebekræftelse mm. (det oplyser [guldsmed] han ikke har). Jeg spørger om [guldsmed] kan huske kunden eller købet af smykket

eller hvordan han har lavet vurderingen - Men [guldsmed] kan ikke huske kunden eller købet af smykket. Så [guldsmed] oplyser at de har vurderet smykket ud fra Ft's medbragte billede samt [guldsmeds] ekspertise indenfor guld og smykker. [Guldsmed] oplyser at kunden ved et køb om det er på Mobilpay/Kort eller kontant ALTID får en kvittering med på købet".
Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.1, at "For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har eller har haft de beskadigede, stjålne eller mistede ting. Du skal desuden dokumentere alderen og prisen for tingen. Det kan enten være prisen, du har givet for den, eller prisen for en tilsvarende ny ting. Dokumentationen er ofte en original kvittering eller en regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation. Det er i din egen interesse, at du gemmer kvitteringer for alle nyere ting, og desuden i mindst 5 år, når det gælder køb af langvarige forbrugsgoder. Når du køber tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er, samt hvem det er købt af. Du kan supplere med fotos, når det gælder de mest værdifulde ting".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.3, at "når det gælder smykker, kræver vi dokumentation i form af en original kvittering eller et certifikat fra guldsmedeforretningen".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.5, at "hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn".

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

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

13. 105191

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt købs- eller betalingsoplysninger, certifikater, kvitteringer eller anden dokumentation for halskædens/vedhængets ægthed og værdi. Nævnet bemærker, at fotografier ikke dokumenterer værdi og ægthed.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at et vedhæng, der ser ud som det på klagerens billede, kan anskaffes relativt billigt (ca. 500 kr.) på internettet. Nævnet må lægge til grund, at halskæde og vedhæng kan anskaffes for ca. 2.000 kr., hvis der ikke er tale om 18/21 karat guld. Nævnet bemærker, at guldsmeden ifølge selskabets oplysninger ikke kunne huske kunden eller købet af smykket.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings