

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. marts 2023 blev i sag nr. 98840:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring  
Stamholmen 159  
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 15/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi har d. 13. juli 2019 indbrud og politiet anholdt ifølge rapporten en indbrudstyv kl. 21.06 mens han er i huset. Da politiet kører igen lader de huset stå med åben for- og bagdør og med en alarm der ikke længere er aktiveret. Og politiet tager først kontakt til os kl. ca. 23.15, hvor vi bliver bedt om at komme på stationen og først derefter kl. ca. 23.55 kommer hjem. Vi ser huset står åbent og lyset er blevet tændt, hvilket undre os meget da der var lyst, da politiet foretog anholdelsen. Vi kan se tydelige tegn på, at der har været flere personer inde og har taget rigtig mange ting og ødelagt gulv og inventar, hvilket jeg ringer dagen efter og fortæller politiet og If forsikring. Jeg spørger politiet om de vil forbi og se og sikre spor men det ønsker de ikke og derfor tager jeg selv billeder af spor, fod og håndaftryk og den skader der er sket og sender til både politiet og If. If beder om en skadesopgørelse som jeg sender dem og da If vender tilbage oplyser de, at de har politianmelde os for bedrageri med begrundelsen, at vores liste med det der var forsvundet og det politiet i deres rapport skriver den anholdte var i besiddelse af ikke stemmer overens. Men realiteten er, at huset har stået ulåst med åbne døre i næsten 3 timer på en vej kun med kontorbygninger, meget lidt gadebelysning og med ... begge steder hvor personen som politiet anholdt færdes. Ligesom realiteten er, at flere personer efter anholdelsen har været inde og haft rigeligt med tid til, at tage det de ville og gennemse hele huset i fred og desværre haft held med at finde kvitteringsmapper samt billede og digitale dokumentation som bl.a. en MacBook, flere eksterne harddiske og nogle usb-nøgler. Har derfor ikke har en jordisk chance for at fremvise noget dokumentation eller kvitteringer og derfor vælger If kun at udbetaler en alt lille og urealistisk erstatning. Også efter politiet har rensat os for If's anklager og beskyldninger og giver os medhold i, at der har været andre inde i huset og If udbetale yderligere erstatning, så er det langt fra det vi har haft af tab og omkostninger. Mange af de ting vi har mistet og if har 'givet erstatning for' er så lavt, at det næsten er til grin og If forklarer de bl.a. har vurderet nogle dyre ure (Rolex Daytona og

Tag Heuer), en iPad pro og andre genstande efter 'skøn' pga. manglende dokumentation og deres 'skøn' og vurdering er nærmest er til grin. Det kan ikke passe jeg efter det ubehagelige indbrud der ikke er ret sjovt og har haft den konsekvens, at min samlever, hendes [barn] der var [alder] dengang og jeg selv har været nødt til, at flytte fordi de begge var så psykisk ramt og bange for at være der alene i huset, også skal straffes fordi If ikke vil erstatte vores ejendele og vi ender med et tab på over 250.000 kr., bl.a. bl.a. fordi If efter deres 'skøn' mener mit Rolex der har en værdi både nyt eller brugt på 235.000 kr., kun er 5000 kr. værd, ligesom de på meget andet værdisætter alt for lavt.

Så håber i kan hjælpe mig og vil komme frem til og give mig medhold i, at den behandling og måde de If har håndteret sagen på ikke er okay. Og den måde politiet har udført deres arbejde, ikke er godt nok og en direkte medvirken til, at vi ikke har en jordisk chance for at kunne fremvise kvitteringer eller dokumentere det der er forsvundet som følge af, at huset i 3 timer stod med åben dør.

#### **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Vi håber at kunne få dækket det tab vi har haft og få udbetalt erstatning for alt det If helt eller delvist ikke ville erstatte pga. manglende dokumentation fordi det ikke er vores skyld og vi ikke kunne vide, at politiet lod huset stod frit tilgængeligt flere i timer. Og så håber vi på en undskyldning og kompensation for de uretfærdige anklager og den behandling vi har måtte finde os i fra If."

Selskabet har i brev af 13/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører et anmeldt indbrud i klagers bolig sket den 13/7 2019. Klager melder bl.a. følgende genstande stjålet: Et Rolex-ur, et Tag Heuer ur og en Ipad pro. Samtidigt melder klager at mappe med kvitteringer herfor også er stjålet.

Da klager ikke kan fremvise kvitteringer eller anden form for dokumentation, har vi, iht forsikringsvilkårene, udbetalt skønsmæssig erstatning ift. disse 3 genstande.

#### **Tvisten vedrører:**

om klager skal have fuld erstatning for genstande som han ikke kan fremvise dokumentation for.

#### **Kundeforhold**

Kunden havde indboforsikring tegnet hos if i perioden 1 juli 2019 til 24. januar 2020.

#### **Sagen**

Skaden anmeldes af klager til if den 16/7 2019. Klager oplyser at tyvene er kommet ind via vindue med tyverisikret krog ca. 8 meter over jordniveau.

Gerningsmanden blev pågrebet på fersk gerning af Politiet inde i Klagers hus og de genstande blev medbragt på Politistationen og senere tilbageleveret til Klager. Efterfølgende modtager vi en skadeopgørelse fra Klager påført adskillige yderligere effekter til en samlet værdi på ca. 225.000. Vi

fandt det usandsynligt at disse effekter har været stjålet efterfølgende, ligesom Klager ikke kunne fremlægge dokumentation herfor, hvorfor vi anmeldte sagen til Politiet.

Den 29. juli 2019 fremsender Klager vurdering af Rolex-ur. I vurderingsskemaet, fra [guldsmed], fremgår det at genstanden ikke var tilstedet ved vurderingen. Af denne årsag er vurderingsskemaet ikke dokumentation i sig selv. Derudover er vurderingsskemaet heller ikke dateret.

Den 22. juli 2022 har Klager fremsendt foto af Rolex-uret og samtidigt oplyst at han har disse foto på en USB stik. Men da vi den 26. juli 2022, beder om fremsendelse af selve USB-stikket for tjek af metadata, oplyser Klager at han nu har smidt stikket ud.

Fotos er ikke i sig selv fyldestgørende dokumentation for ejerskab eller ægthed jf. forsikringsvilkårene pkt. 13.

Derfor har vi erstattet skønsmæssigt med følgende beløb: Rolex-ur: kr. 5000,- Tag Heuer ur: kr. 2000,- iPad: kr. 2000,-.

Klager har samlet modtaget kr. 94.330, - for disse og øvrige stjålne og ødelagte genstande heriblandt dokumenterede genstande.

Klager har tidligere i forløbet klaget over vores afgørelse til vores kundeombud, som har gennemgået sagen og fastholder vores oprindelige afgørelse. Kundeombuds svar vedhæftes som bilag

## **Vi fastholder vores afgørelse**

Iht vilkårene nr. 15-12 pkt. 13 er skaden opgjort skønsmæssigt da vi ikke har modtaget tilstrækkelig dokumentation for de anmeldte stjålne genstande."

Klageren har i meddelelser af 10/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Har også prøvet at sende kvitteringen på de 500 kr. det kostede, at få en vurderingen fra [guldsmed], hvor der tydeligt fremgår en dato og tidspunkt (25 juli kl. 14.08), for betalingen af den vurdering jeg efter ønske fra IF fik lavet på ur og smykker. Så der ER mulighed for at se datoen for vurderingen selvom den ikke står på selve vurderingen, den er på kvitteringen der fulgte med.

Så det er bare endnu en dårlig undskyldning fra IF i et forsøg på at løbe fra deres ansvar, og på mest effektive måde at svindle og snyde deres kunde i jagten på mindst mulige erstatningsudbetaling.

...

... Men vil meget gerne kommentere det bilag og den udlægning af, hvad der er blevet sagt og skrevet tilbage i 2019 efter der havde været indbrud. Det er da korrekt, at der blev taget nogle ting af en gerningsmand som blev pågrebet, ikke i huset som IF's nye medarbejder beskriver det, men lige som han træder ud ad hoveddøren. Det er også korrekt, at de genstande politiet tager med kommer retur og dem har vi fået delvist erstattet. Men det der ikke bliver belyst er, at da politiet kl. 21.06 køre fra huset, d 13 juli 2019, hvor der stadig er lyst. Da forlader de stedet med vores hus blottet og med både åben fordør og bagdør oppe bagerst på huset på 1. sal, ligesom der ikke er nævnt, at politiet først kontakter os på telefon kl. ca. 23.30 og beder os om, at komme direkte på stationen og udpege de ejendele der tilhører os, hvilket vi gør. Vi er først tilbage ved vo-

res hus kl. ca. 23.55 og vi kommer hjem til et hus der efterfølgende er blevet tømt for rigtig mange ting som bl.a. nogle smykker, parfumer, lysestager, elektronik og de omtalte ure. Der er også blevet fjernet nogle mapper og etuier af læder med alle vores fysiske kvitteringer samt en ekstern harddisk og nogle usb stik som indeholdt billeder af alt vi har lavet gennem de sidste mange år men også detaljerede billeder af alt vi ejer af værdi, urer, cykler, elektronik, smykker osv. Der blev også fjernet eller ødelagt nogle meget dyre rom og whisky som jeg samler på.

Da jeg havde fået et overblik over, hvad der alt var stjålet eller ødelagt og havde taget billeder med min mobil af de spor der tydeligt viser både fod og håndaftryk af 2 eller flere personer båden udvendigt på en hyndeboks samt på gulve og vægge på hele 1. sal, kontakter jeg IF som aftalt, hvorefter jeg ikke høre nærmere i en længere periode og tonen ændres fra rådgiverens side. Derfor spørger jeg flere gange om sagens udvikling inden IF melder, at de har meldt os for bedrageri. Det

er jeg komplet uforstående overfor, specielt ved de tydelige beviser der er fremsendt og kommenteret og fordi vi flere gange bad både IF og politiet om, selv at komme og kigge på de spor der var, men det afviste de begge steder. Der er en klar opfattelse af, at IF og den rådgiver vi var i kontakt med 100% og uden nogen form for videre undersøgelse eller kommunikation dømmer os som løgnere og bedragere ud fra den grund, at han mener der KUN mangler det der rigtig nok blev fundet på den anholdte, men på ingen måde kigger på eller overvejer, at vores hus fra kl. 21.06 til 23.55 stod tomt, med åbne døre og uden alarm og at der klart og tydeligt var spor efter flere gerningsmænd. De har blindt lagt sig fast på, at der ikke kan være taget mere, hvilket er grunden til, at jeg laver den her klage i første omgang.

Det kan ikke være rigtigt, IF kan få lov til på den her måde at udnytte deres magt og position og på en måde der nærmest virker som organiseret svindel og en bevist metode til, at presse os og andre kunder der oplever det samme og snyde os for en erstatning af alle de ting der rent faktisk ER blevet stjålet og i dag ikke længere er her. Der var smykker fra ... ligesom det Rolex også er væk og det var en gave fra min ... og de ting har ud over værdien i kr./øre også en personlig affektionsværdi og er for mig det eneste jeg havde fra dem og nu er det væk og IF har fra første dag KUN haft fokus på, at udbetale som lille en erstatning som muligt, beskyldt os for nogle rigtig ubehagelige ting og presset os på en måde der stadig sidder i kroppen som en MEGET ubehagelig omgang.

Derfor vil jeg gerne hentyde til, at det var efter forespørgsel fra IF selv, at jeg fik den vurdering fra [guldsmid] på det Rolex, hvilket jeg gav 500 kr. for og sendte det til IF få dage efter de bad om det. Den gang fik jeg ikke oplyst, at der ikke var dato på vurderingen ligesom jeg finder det ret provokerende og som en hån når IF konstaterer, at uret ikke var der fysisk da det blev vurderet. NEJ SELVFØLGELIG IKKE, det er for helvede blevet taget af mænd der har været inde i vores hjem og uden vores viden. Det i sig selv er en virkelig ubehagelig oplevelse og når IF bagefter kalder os for bedragere og nægter, at erstatte vores tab, så er det svært ikke at føle vi bliver berøvet og snydt først af tyvene og efterfølgende af dem vi stolede på ville være der for os.

Da politiet var hos os i det nye hus vi i dag bor i efter vi var nødt til at fraflytte det andet fordi den oplevelse sidder så dybt i min kæreste og hendes [barn], da sagde den betjent der afhørte os, at det ikke er unormalt for dem at være ude på de opgaver. Specielt IF bruger disse måder sagde han før de gik. Vi blev som bekendt frikendt og rensat 100% af politiet og IF's baggrund for, ikke at anerkende skadesopgørelsen og det faktum, at der var stjålet meget andet end kun det der stod i politiets rapport, holder ikke. Det samme gælder deres kritik af vurderingen fra guldsmeden som de selv bad om og uden problemer godkendte som dokumentation da de erstattede nogle af de

smykker der også var med på vurderingen. Og hvad angår deres kommentar omkring et usb stik med billederne af uret liggende på et køkkenbord hos mine bedsteforældre, så er IF igen mangelfuld i udlægningen af forløbet. Jeg havde fået besked fra IF's rådgiver om, at det var bedst med nogle billeder og jeg forklarede, at jeg ville tjekke det rum vi havde hos [opbevaringsfirma] ligesom jeg tjekkede nogle gamle kasser der stod i en kælder, hvor jeg har haft nogle ting stående hos en kammerat. Det var i de kasser, at jeg var heldig at finde et gammelt og meget medtaget usb stik. Det lykkedes at få størstedelen af det der var på usb stikket over på min bærbar, hvorfra jeg som aftalt og efterspurgt sendte det jeg havde. Stikket var så medtaget, at det røg ud og først efter lang tid, hvor IF valgte at ignorere alle henvendelser og forsøg på kontakt, hed det sig pludseligt de skulle bruge usb stikket og at billederne ikke var i en tilstrækkelig god kvalitet, hvilket jeg syntes lyder som et rigtig dårligt forsøg på konstant at gøre mest muligt for ikke at skulle udbetale erstatning for især de ure og iPad, men også for rigtig meget af alt det andet de har nægtet, at betale så meget som 1 kr. for.

Kan det virkelig være okay og lovligt, at et forsikringsselskab som IF, der jo burde være ens sikkerhed og hjælp, specielt i en SÅ ubehagelig situation som ved et indbrud, hvor vores privatliv og grænser er blevet overskredet. På den her måde bare fortsætter overgrebet som tyvene har udsat os for, ved med beskyldninger, dårlig opførsel og konstante ændringer af krav om dokumentation får lov til, at røvrende os groft, snyde og bedrage os og komme med den ene dårlige undskyldning efter den anden, alt sammen KUN så de slipper med mindst mulige erstatningsudbetaling og i øvrigt være skideligeglade med, at de faktisk er ting der ALDRIG ville kunne erstattes for mit vedkommende, hvad angår ur og smykker fra ...? Det er godt nok virkelig en god behandling eller mangel på sammen og uden hensyntagen fra IF der kun tænker penge og er kolde og skyer ingen midler for, hvordan de opnår deres mål.

Så den seneste forklaring fra IF giver jeg ikke en skid for, de vælger ikke at oplyse om eller kigge på alt det der faktisk ER bevist og det, at de først siger vi har løjet. Efter politiets udmelding og den kendsgerning, at de renser os for alle anklager og faktisk bekræfter det vi har forklaret om, at andre har været i huset i tidsrummet 21.06 til 23.55, og IF derefter pludseligt godt vil udbetale en ekstra erstatning af nogle af de ting der er på skadesopgørelsen og det, at de godkender vurderingen fra guldsmeden, hvad angår smykker. Så kan jeg ikke forstå, hvorfor de så ikke også kan godkende den når det drejer sig om Rolex uret?

Det hænger ikke sammen og derfor håber jeg, i her hos ankenævnet kan se, hvilken behandling og opførsel vi har skulle finde os i fra IF igennem hele den her sag som den dag i dag stadig tager hårdt på os fordi vi sidder her og føler IF siger vi lyver og bedrager. Jeg holder på, at vi har gjort som IF har bedt om, først fået en vurdering som dog på ingen måde er retvisende da den guldsmed der lavede vurderingen ikke har taget højde for den værdiforøgelse der har været af uret siden 2017 til nu. Desuden bad IF om billeder, hvilket vi også med stort bøvvl og besvær var heldige, at finde og fremsende men, hver gang vi gør som de beder om ændre de bare på krav og finder på nye 'undskyldninger' for, hvorfor vi ikke kan få den erstatning vi reelt set har krav på.

Så mit håb er fuld erstatning for Rolex, Tag Heuer 500 og iPad som på hhv. Rolex lyder på ca. 240.000kr, Tag Heuer ca.12.500-14.500 kr. og iPad 10.500 kr., altså en ca. pris samlet der lyder på 263.000-265.000 kr. når man ser på de nuværende priser på de tre ting. Alle deres undskyldninger, beskyldninger og forsøg på, at udstille os som løgnere og ved bevist, at ignorere os og trække sagen SÅ meget i langdrag i forsøget på, at skræmme os eller køre os trætte, det syntes jeg ikke er okay eller lovligt og slet ikke noget IF burde ha' lov til. Og det er både ifølge politiets ansatte og

rigtig magte tidligere IF-kunder der på nettet tegner et billede af, at det kunne se ud som om det er beviste handlinger og metoder der bliver brugt for, at betale mindst muligt lige meget, hvem det så er de snyder og svigter.

Håber i vil gennemskue kærnen i sagen og træffe den rigtige og fair afgørelse og give os medhold i vores klage."

Klageren har i meddelelser af 19/1 2023 til nævnet videre anført:

"Billedet fra rummet med spa er det rum på 1 sal, hvor vinduet blev brudt op og det var der oppe i skabene vi havde mapper med kvitteringer, mit Rolex og Tag Heuer samt iPad og det er der oppe døren der går ud bag på huset er, som stod åben og ulåst da vi kom hjem kl. ca. 23.50. Det var der oppe der var tændt lys, selvom der var helt lyst udenfor endnu på det tidspunkt politiet var der og tog en anholdt med på stationen og lod huset stå ulåst og uden alarm i næsten 3 timer. Der er billeder der i sin tid er taget hos min mormor og hendes mand, fra den gang jeg fik uret som gave og det er dem jeg også har sendt til IF efter de selv bad om bedre dokumentation. Det fik de og alligevel finder de nye grunde til, at slippe for at erstatte mine ure og iPad som jeg klart mener de bør. Ikke med 9000 kr. som de vurderer men den reelle vurdering af den værdi urene har i dag som er MEGET højere end de 95.000 guldsmeden der ikke sælger Rolex har givet og endnu højere end de 5000 kr. IF Forsikring mener de skal slippe med, at betale i erstatning.

...

Så vil jeg gerne sende de billeder jeg tog lige efter indbruddet som viser flere fodaftryk på den hyndeboks der blev brugt til at komme op på taget på førstesal samt tegn på indbruddet ved det vindue der blev BRUDT OP, og ikke bare åbnet som IF Forsikring ellers hentyder til. Der vil også være billeder af den dør oppe bagerst som stod åben ligesom der er et billede af vores smartpad til det alarmsystem der blev deaktiveret af politiet og ikke var aktiv i de 3 timer huset stod tomt, åbent og frit tilgængeligt før vi kom hjem og kunne konstatere, hvad der var sket i huset. Der er også billeder der viser, hvilken rute og den højdeforskel der er fra haven og op på terrassen og videre op på taget, hvor det vindue er der var brudt op og brugt som indgang indtil den bagerste dør og hoveddøren blev låst op og derefter gav fri adgang til dem der efterfølgende var inde og tage bl.a. mapperne med kvitteringer, de omtalte ure og en masse andet der ikke er blevet erstatet på ordentlig vis."

Klageren har i meddelelse af 20/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Håber billederne kan ses som JPG filer, ellers må jeg prøve om jeg kan sende dem på en anden måde. Men nu er der sendt billeder af de fysiske beviser der var fra indbruddet, hvor der tydeligt er vist der er to sæt fodaftryk og der er vist de højder og de hegn der skulle forceres for at komme ind. Der er billeder af det Rolex der er tale om og af den dør der er blevet åbnet oppe bag huset. Ligesom der er kvittering og vurdering med dato fra den guldsmed der efter opfordring fra IF blev kontaktet. Alt sammen billeder der er taget dagen efter og efter jeg fra både politi og IF havde fået afslag på, at de ville ud og kigge nærmere på spor efter indbruddet."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives her. Af selskabets telefonnotat af 16/7 2019 fremgår bl.a.:

"Hr ft ringer og oplyser, at der var indbrud mens de var ovre og grille hos nogle venner- Der er tegn på, at der har været to tyve, den ene anholdt. De er kravlet op på hyndekasse og ind gennem et vindue som stod på klem med tyverisikret krog. Ifm. indbruddet er en masse genstande stjålet og ligeså en masse ødelagt. Hr. ft oplyser at tyvene er kravlet ca. 8 meter op for at komme ind. Alarm i stueetage hørt gående."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## "13. DOKUMENTATION

Ifølge Forsikringsaftaleloven skal du kunne sandsynliggøre og dokumentere, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere hvor og hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Hvis du ikke kan sandsynliggøre eller dokumentere dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter vores skøn.

Dokumentationen kan være originale kvitteringer/regninger, købskontrakter, overdragelseserklæringer eller boopgørelser. For særlige værdifulde eller sjældne ting, fx smykker eller unika, bør du få disse vurderet og dokumenteret skriftligt af et professionelt vurderingsfirma. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer og lign. for køb og erhvervelse af alle ting med lang levetid fx designermøbler og smykker. Fotografier alene er ikke dokumentation nok i sig selv."

Nævnet har fået forelagt kvittering af 25/7 2019 for betaling af 500 kr. til guldsmeden med teksten "Vurdering vedr. tyveri [klagerens navn]", foto af et håndskrevet vurderingsskema fra guldsmeden, hvoraf anes teksten "*1 par Ærestikker ... ca. 2.200, - 1 Ring ... ca. 3.400. – 1 Ur Rolex Daytona guld/stål ca. 95.000, - ... Ved vurdering af ikke tilstedeværende genstande er denne foretaget efter bedste skøn og skadelidtes beskrivelse ved sammenligning af smykker på vort lager, ved besigtigelse af evt. billeder, ved videre beregning af evt. kvitteringer e.l.*", udateret foto af en Rolex-ur-lænke, udateret foto af Rolex-ur i originalkasse, udateret foto af Rolex-ur, fotos af klagerens vinduesparti, foto af klagerens alarm, af klagerens dør, af opbrudsmærker på vindueskarm, af målebånd forskellige steder uden på klagerens bolig, af klagerens bolig set udefra i forskellige vinkler, af lågen foran klagerens bolig, og af hyndekasse.

## **Nævnet udtaler:**

Klageren har haft indbrud. Selskabet har udbetalt erstatning på 94.330 kr. for stjålne og ødelagte genstande, herunder skønsmæssigt fastsat erstatning på 5.000 kr. for et "Rolex-ur", 2.000 kr. for et "Tag Heuer-ur" og 2.000 kr. for iPad'en.

# Ankenævnet for Forsikring

8.

98840

Klageren er utilfreds med selskabets skønsmæssigt fastsatte erstatning. Han kræver erstatning på 263.000-265.000 kr. Han har anført, at Rolex-uret har en værdi af 240.000 kr., Tag Heuer-uret ca. 12.500-14.500 kr. og iPad'en 10.500 kr. Han er utilfreds med selskabets sagsbehandling. Han er også utilfreds med, at selskabet har politianmeldt ham for bedrageri. Han har oplyst, at politiet har rensset dem for alle anklager. Han har anført, at der ved indbruddet også blev stjålet mapper med alle fysiske kvitteringer og en ekstern harddisk og nogle USB-stik, som indeholdt billeder af alt, de ejer af værdi. Han har anført, at Rolex-uret var en gave fra et familiemedlem. Han har fremlagt en vurdering fra en guldsmed. Han undrer sig over, at selskabet har erstattet smykkerne på vurderingen fra guldsmeden, men ikke Rolex-uret. Klageren har fremlagt tre udaterede fotos af et Rolex-ur uden metadata.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning, idet klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at vurderingen fra guldsmeden ikke er dokumentation i sig selv, idet genstandene ikke var til stede ved vurderingen. Selskabet har anført, at klageren ikke kan fremvise USB-stikket med fotos af Rolex-uret for tjek af metadata. Selskabet har anført, at foto ikke i sig selv dokumenterer ejerskab eller ægthed.

Af vurderingen fra guldsmeden fremgår det, at "1 Ur Rolex Daytona guld/stål ca. 95.000, - ... Ved vurdering af ikke tilstedeværende genstande er denne foretaget efter bedste skøn og skadelidtes beskrivelse ved sammenligning af smykker på vort lager, ved besigtigelse af evt. billeder, ved videre beregning af evt. kvitteringer".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist ægtheden og værdien af de to ure. Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere, at selskabet skønsmæssigt har udbetalt 5.000 kr. og 2.000 kr. i erstatning for de to ure.



# Ankenævnet for Forsikring

9.

98840

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for urenes ægthed i form af certifikat eller ægthedsbevis.

Nævnet har også lagt vægt på, at vurderingen af Rolex-uret er foretaget efter indbruddet, og at der ikke fremgår serienummer på uret. Nævnet bemærker, at de fremlagte fotos af Rolex-uret ikke dokumenterer urets ægthed.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har redegjort nærmere for erhvervelsen af Tag Heuer-uret, herunder fremlagt dokumentation for erhvervelsen i form af kvittering eller bankoverførsel.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen for iPad'en skønsmæssigt til 2.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering for iPad'en eller dokumentation for iPad'ens alder.

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

Nævnet bemærker – i relation til klagen over selskabets sagsbehandling og politianmeldelse – at nævnet ikke fungerer som en disciplinær klageinstans, og at det fremgår af nævnets vedtægter § 4, stk. 3, nr. 2, at nævnet kan afvise at behandle et klagepunkt, hvis klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

# Ankenævnet *for* Forsikring

10.

98840



Svend Bjerg Hansen