

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. november 2023 blev i sag nr. 99552:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 16/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"PÅSTAND

Indklagede tilpligtes at anerkende erstatningspligt for indbruddet, der har fundet sted d. 5. november 2022 og som følge heraf at betale klageren kr. 59.531 i erstatningssum med tillæg af rente fra sagens anlæg til betaling sker.

SAGENS TIVST

Konkret klages der over, at selskabet afviser at anerkende erstatningspligten for 1) stjålne kontanter på hhv. kr. 13.000 og kr. 9450 (Det bemærkes, at selskabet skønsmæssigt har erstattet kr. 5000) 2) guldhalskæden med lira-vedhæng til en værdi af kr. 10.046, 3) guldhalskæden med stort vedhæng, værdi kr. 21.285 (anskaffelsesværdi) og 4) ét guldarmbånd i 22 karat guld til en værdi af kr. 10.750.

SAGSFREMSTILLING

Sagen vedrører det juridiske spørgsmål om Tryg Forsikrings forpligtigelse til at betale erstatningssum til klageren som følge af indbruddet begået hos klager på adressen ... ifølge indgået forsikringsaftale, der fremlægges som sagens bilag 1

Sagens faktiske forhold

Klager havde d. 5. november 2022 indbrud i sit hjem på adressen ..., hvor der i alt blev stjålet smykker til en værdi af kr. 82.639 og kr. 22.450 i kontanter. Heraf har selskabet erstattet kr. 38.112,50, hvorefter der resteret et krav svarende kr. 59.531. Det bemærkes, at klager har frafal-

det krav på kr. 7.446 idet klager ikke har den nødvendige dokumentation. – derfor denne udregning.

Klageren anmeldte indbruddet til politiet d. 5. november 2022 og til sin forsikring, som er Tryg Forsikring. Som sagens bilag 2 fremlægges anmeldelsesrapport fra ... politi.

Boligen har været forsvarligt aflåst. Tyven trådte ind gennem et vindue fra baghaven og forlod boligen gennem samme vindue. Vinduet blev opbrudt med et ukendt værktøj, og der er således sket et voldeligt opbrud, hvilket fremgår af politirapporten.

Klageren er derfor berettiget til erstatning for sin indbrudsskade i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, idet der beviseligt er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Anmeldelse af forsikringsbegivenhed

Klager anmeldte indbruddet til Tryg Forsikring d. 7.11-2022, jf. bilag 3 og d. 30.11-2022 blev der afholdt kundemøde i hvilken forbindelse klager redegjorde for de smykker de kunne huske var blevet stjålet ved indbruddet.

Under indbruddet blev der stjålet 1) guldhalskæde med lira-vedhæng, 2) guldhalskæde med stort vedhæng, 3) kontanter, pengebeløb stort kr. 22.450, 4) ... inspireret guldarmbånd, 5) guldarmbånd 22 kt og 6) guldarmbånd, 7) 4 guldringe og to sæt øreringe se bilag 3.

For fuldstændighedens skyld, skal det oplyses, at selskabet ved den første afgørelse af 17. januar 2023 alene anerkendte et erstatningskrav på kr. 15.550., jf. bilag 4.

Klager påklagede afgørelsen 8. februar 2023 og d. 22. februar 2023 anerkendte selskabet at betale yderligere kr. 22.562 i erstatning, jf. bilag 5, side 4.

Selskabets afvisning

Ved afgørelse af 23. januar 2023 afviste selskabet at udbetale erstatning for de stjålne kontanter med henvisning til den manglende dokumentation, jf. nedenstående uddrag fra afgørelsen.

'ID7+8: Kontanter – Skønsmæssig erstatning – manglende dokumentation for besiddelsen af kontanterne.

- *Der er tale om to beløb på hhv. 13.000kr. og 9.450kr.*
- *I forklarede ifm. kundemødet, at de 13.000kr. var penge, som [klageren] løbende havde sparet op ifm. salg af forskellige ting.*
 - *Dette er ikke dokumenteret.*
- *I har forklaret, at de 9.450kr. er penge, som jeres [børn] har sparet op og bl.a. fået i forbindelse med [begivenhed].*
 - *Dette er ikke dokumenteret.*
- *Jf. ankenævnspraksis har vi skønsmæssig erstattet jeres kontanter.'*

Klager fandt begrundelsen bekymrende, idet klager allerede havde fremsendt dokumentation for kontanthævninger, se bilag 5, side 4. Det bemærkes i den sammenhæng, at selskabets behandling af sagen har været yderst kritisabel og skadesløs, idet selskabet har afvist flere af forholdende under

henvisning til manglende dokumentation, selvom selskabet allerede var i besiddelse af relevant dokumentation. Det skal være usagt, hvorfor selskabet ikke inddragede de modtagne billeder i afgørelsen.

Som det fremgår af selskabets afgørelse af 23. januar 2023, afviste selskabet at udbetale erstatning for de stjålne kontanter under henvisning til den manglende dokumentation. Da klager oplyste navn og telefonnummer på de 16 gavegivere og således kunne dokumentere pengestørrelsens eksistens, var begrundelsen for afvisning pludselig en anden.

Nu var begrundelsen, at de kontanter som børnene havde fået i ...-gaver var givet 4 måneder forud for indbruddet, og således kunne være forbrugt. Tilsvarende var begrundelsen for de øvrige kontanthævninger.

Klager finder det stærkt bekymrende, at man ikke vil anerkende pengebeløbet med henvisning til, at de er hævet 4 måneder forud for indbruddet. Selskabet opfordres (1) til at fremlægge forsikringsvilkår, hvoraf det fremgår, at selskabet kun dækker kontanter der er hævet lige op til indbruddet.

2 guldarmbånd

Jeg bringer her uddrag fra selskabets afgørelse af 17. januar 2023 vedr. afvisning på erstatning, sagens bilag 4.

- 'ID3: 2 guldarmbånd i 22k.
- Vi finder ikke, at ejerskabet er dokumenteret.
- I foreviste et armbånd ifm. kundemødet og oplyste, at der havde været 3 armbånd, hvor tyvene havde stjålet de to andre.
 - I har ikke bidraget med fotos, hvor [navn] bærer de tre armbånd.
- I oplyste, at [navn] havde modtaget de pågældende armbånd i gave af sin [familiemedlemmer]. Armbåndene var købt i [by] for ca. 5 år siden. I oplyste, at I ville kontakte familien og bede om dokumentation for købet.
 - Denne har vi ikke modtaget.'

Jeg bringer her klagers svar, jf. bilag 4, side 4.

'Som begrundelse for afslag på erstatning anfører selskabet, at der ikke er ført dokumentation for ejerskab. Dette også på trods af det tilbageblivende armbånd.'

Sikrede finder det stærkt bekymrende, at sagsbehandlingen af nærværende forsikringsbegivenhed er behæftet med sagshandlingsfejl.

Der er fremlagt foto af [navn], som bærer to af de tre armbånd. Der er således ført bevis for ejerskab. Dette genindsendes. (se bilag) '

Uddrag af selskabets revurdering, sagens bilag 5.

'ID 3: 2 guldarmbånd 22 kt.

Vi har modtaget et foto, hvor [navn] bærer 2 af de i alt 3 armbånd, som påstås at have været i jeres

ejskab. Der foreligger ingen dokumentation for køb, idet det er oplyst, at armbåndene er modtaget i gave.

Vi er på baggrund af en fornyet gennemgang indstillede på at erstatte 1 armbånd, idet I har dokumenteret at have ejet mindst 2, jf. det fremlagte foto. Henset til lødigheden af det armbånd, I fortsat har i jeres besiddelse, er vi indstillede på at udbetale erstatning for ét armbånd tilsvarende det, I har vist os fysisk.

På baggrund af jeres krav udbetales 10.500 kr. + tillæg af renter, i alt 10.750 kr.'

Som selskabet allerede er gjort bekendt med, er klager kun i besiddelse af foto af klager, som bærer

to af de tre armbånd, se bilag 6 ID3, fordi klager fandt det mere elegant med kun to armbånd på armen på samme tid.

Det virker i øvrigt komplet fornuftsstridig, at klager skulle påstå hun ejede tre armbånd, hvis dette ikke var tilfældet, sådan som selskabet insinuerer.

Det er utopi at forstille sig klager ville påstå hun havde fået stjålet et armbånd og samtidig fremvise det for selskabet.

Guldhalskæde med lira-vedhæng

Som begrundelse for afvisning på udbetaling af fuld erstatning for guldhalskæde med lira-vedhæng

anfører selskabet, at der hverken fremgår dato for købet eller serienummer for smykket.

Selskabet er tidligere opfordret til at rette henvendelse til smykkeforretningen, såfremt man betvivlede kvitteringens ægthed, se bilag 4, side 5.

Selskabet opfordres (2) til at rette henvendelse til juvelerbutikken i [udenlandsk by] og forespørge om de har udstedt den kvittering, og få bekræftet, at der er tale om en guldhalskæde.

Selskabet opfordres (3) til at rette henvendelse til juvelerbutikken og få bekræftet, at man har anvendt samme kvitteringer i mange år.

I relation til selskabets bekymring over, at kvitteringerne er skrevet med samme håndskrift og blæktype selvom smykkernes er købt med to års mellemrum, bemærkes det at der tale om samme butik med samme butiksejer.

Jeg beklager min latterlige opfordring i det følgende, men en latterlig undskyldning, kan kun blive mødt med en mindst lige så latterlig opfordring/modsvar.

Selskabet opfordres (4) til at oplyse om [skadeskonsulentens] håndskrift har ændret sig de seneste to år.

Selskabet opfordres (5) til at oplyse om man har anvendt de samme kuglepinde i mere end 3 år.

Guldhalskæde med stort vedhæng

Selskabet anerkender ejerskab, men ikke lødig- og ægthed på trods af at klagers navn fremgår af kvitteringen, se bilag 6 ID4.

Til støtte herfor anfører selskabet, at man finder det bekymrende, at klager har givet divergerende

oplysninger om både købstidspunkt og lødighed, ligesom det fremsatte krav ikke stemmer overens

med det beløb, der fremgår af den fremlagte kvittering. Mere konkret henviser selskabet til, at klager først ikke kunne bidrage med en kvittering for derefter at fremlægge en kvittering, der påviste, at smykket var købt 8 år tidligere end først antaget.

Selskabets bekymring afvises, idet det ikke er sjældent set, at man glemmer, hvornår en given genstand er købt.

I relation til selskabets bemærkning om, at klager har givet divergerende oplysninger om smykkets

vægt og karat, bemærkes det, at klager befandt sig i en vildfarelse, i hvilken forbindelse der utilsigtet blev givet forkerte oplysninger om smykkets vægt og karat. Disse oplysninger blev straks korigeret, da klager fandt kvitteringen og i den forbindelse kunne konstatere, at smykket var købt tidligere end først erindret.

Når klager til at begynde med oplyste, at smykket var i 22k skyldes det, at klager primært køber guld i 22k.

I relation til den af klager oplyste pris præciseres det for god ordens skyld, at smykkets reelle anskaffelsespris andrager kr. 21.280. Der er således intet fortænkt i den af klager oplyste pris.

Selskabets bemærkning om, at der er givet forkerte oplysninger vedr. smykkets vægt, bestrides i sin

helhed, idet selskabets oversættelse af kvitteringen er fejlbehæftet. Det fremgår tydeligt af kvitteringen, at kæden vejer 15 gram og vedhæng 9 gram.

Selskabet opfordres (6) i fortsættelse heraf til at fremlægge den eksisterende lydoptagelse mellem

klager ([navn]) og [skadeskonsulent], hvoraf det tydeligt høres, at [skadeskonsulent] hører det han vil og bruger oplysningerne som han finder bedst.

Selskabet opfordres (7) til at oplyse, om der er indgivet en adfærdsklage over [skadeskonsulenten],

og eventuelt oplyse, hvad der blev klaget over, herunder oplyse om den ansvarlige chef har været i dialog med klager vedr. [skadeskonsulentens] dialog og udsagn på kundemødet.

ANBRINGENDER

Til støtte for den nedlagte påstand gøres det gældende, at klager er påført en dokumenteret skade i forsikringsretlig forstand som følge af indbruddet i deres hjem d. 5. november 2022, hvorved de har lidt et dokumenteret tab, som er anmeldt til hhv. politi og Tryg Forsikring, hvorfor der skal ske

betaling i overensstemmelse med den nedlagte påstand.

Guldhalskæde med lira-vedhæng

Selskabets bekymring over, at kvitteringerne er skrevet med samme håndskrift og blæktype selv om

smykkernes er købt med to års mellemrum afvises i sin helhed, idet kvitteringen er underskrevet af

samme butiksejer med sandsynligvis den samme type kuglepind.

Guldhalskæde med stort vedhæng

Selskabets oversættelse af kvitteringen er ikke korrekt. Selskabet er forholdt dette, men afviser alligevel at få kvitteringen oversat af en anden tolk. Det skal være uvist, hvorfor selskabet afviser at undersøge om kvitteringen er oversat forkert.

Det gøres gældende, at det skal tillægges processuelskadesvirkning, at selskabet afviser at få genvurderet kvitteringen af en kompetent [sprog]talende person.

Selskabet opfordres (6) til at få kvitteringen oversat i en smykkebutik, idet det kan være vanskeligt for den utrænede tolk at tyde kvitteringen.

Endvidere gøres det gældende, at kvitteringen fra 2009 er skrevet i klagers navn, ligesom der er fremlagt dokumentation for kontanthævninger forud for rejse til [land], hvor smykket blev købt, jf. bilag 6 ID4.

2 guldarmbånd

Det gøres gældende, at der er ført dokumentation for to af de tre armbånd, som er blevet stjålet. Selskabet skal derfor tilpligtes at erstatte de to armbånd som klager bærer på billedet.

Konter

Det gøres gældende, at det skal tillægges processuelskadesvirkning, at selskabet afviser at kontakte de 16 gavegivere og den vej igennem få bekræftet, at de havde givet børnene ...gaver i form af penge.

Det må aldrig være til ugunst for klager, at selskabet bevidst tager en aktiv beslutning om ikke at få

sagen belyst tilstrækkelig."

Klageren har i meddelelse af 23/3 2023 også anført:

"Jeg vil gøre opmærksom på, at der er en fejl i klagen vedrørende 'guldhalskæde med stort vedhæng'. I klagen står der følgende: Når klager til at begynde med oplyste, at smykket var i 22k skyldes det, at klager primært køber guld i 22k. Dette skal rettes til 21k."

Selskabet har i brev af 9/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Klageren indsendte den 7. november 2022 en skriftlig anmeldelse til selskabet. Af den skriftlige anmeldelse fremgik det, at klageren havde haft indbrud i sit hjem den 5. november 2022. Det fremgik ligeledes af anmeldelsen, at der primært var stjålet smykker og kontanter. Den skriftlige anmeldelse fremlægges som bilag b.

I den skriftlige anmeldelse oplyste klageren sine krav. Klagerens krav var for følgende genstande:

- ... inspireret guldarmbånd 30g, 21 karat guld til en oplyst værdi af 13.983 kr.
- Fire guldringe ca. 3g stykket, 21 karat guld til en oplyst værdi af 6.621 kr.
- To par guldøreringe, 21 karat guld til en oplyst værdi af 2.750 kr.
- Guldarmbånd 17,5g, 21 karat guld til en oplyst værdi af 8.558 kr.
- Lang guldhalskæde med stort vedhæng ca. 44g, 21 karat guld til en oplyst værdi af 21.285 kr.
- To armbånd 14g stykket, 22 karat guld til en oplyst værdi af 21.164 kr.
- En guldhalskæde med lira-vedhæng 21,9g, 21 karat guld til en oplyst værdi af 10.046 kr.
- Kontanter, ...-penge til en oplyst værdi af 13.000 kr.
- Kontanter, ...-penge til klagers børn til en oplyst værdi af 9.450 kr.

Derudover havde klageren oplyst skade på vindue, skade på et skab og skade på havedør. Disse genstande fremgår dog ikke af klagen, hvorfor disse ikke vil blive nævnt yderligere.

Klager krav udgjorde således en værdi på over 100.000 kr.

Grundet kravets størrelse og den dokumentation klageren havde indsendt for de stjålne genstande, blev sagen udtaget til grundigere undersøgelse den 14. november 2022.

Selskabet sendte den 15. november 2022 en samtykkeerklæring til udfyldelse af klageren med henblik på at indhente politirapporten for at kunne tage stilling til sagen. Klageren returnerede samme dag den udfyldte samtykkeerklæring.

Derudover fremsendte selskabet samme dag et selvbetjeningslink til klageren, hvor genstandene også skulle registreres. Klageren indsendte genstandslisten udfyldt til selskabet samme dag.

Genstandslisten fremlægges som bilag c.

Den 30. november 2022 afholdte selskabet et kundemøde med klageren. Efter kundemødet sendte selskabet en mail til klageren med uddybende spørgsmål for at kunne tage stilling til sagen.

Af mailen fremgik det, at selskabet ønskede dokumentation for betalinger af genstandene samt originale fotos. Selskabet bad derudover om dokumentation for veksling af danske kroner til anden valuta gangbare i [land], hvor guldarmbåndet var købt.

Senere samme dag, den 30. november 2022 besvarede klageren selskabets mail og oplyste, at de havde fremsendt de dokumenter, de kunne finde. Derudover svarede de blandt andet:

'(...) pengene blev ikke vekslet til anden valuta, da danske kroner er gangbare i [land], eller i hvert fald var det på daværende tidspunkt.'

Mailen fra selskabet med uddybende spørgsmål samt klagers besvarelse fremlægges som bilag d.

Selskabet sendte den 6. januar 2023 en mail til klager, hvoraf det fremgik, at selskabet havde modtaget besked om, at klager havde ringet og spurgt til sagen. Selskabet oplyste, at man fortsat afventede politirapporten og originale billedfiler af en række fotos og dokumentation for to stjålne armbånd, som klager havde oplyst de forsøgte at finde dokumentation på. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag e.

Klager besvarede den 9. januar 2023 selskabets mail og oplyste, at de mente, at de havde delt originale billedfiler med selskabet. Selskabet svarede på klagers mail samme dag og oplyste, at der ikke var tale om originale filer. Mailen fra klager og selskabets besvarelse fremlægges som bilag f.

Klageren indsendte den 12. januar 2023 flere billeder. Billederne er samlet i en fil og fremlægges som bilag g.

Den 12. januar 2023 modtog selskabet politirapporten. Idet denne ikke gav anledning til yderligere spørgsmål, anerkendte selskabet i mail af 13. januar 2023, skaden. Selskabets mail med anerkendelsen fremlægges som bilag h.

I denne mail oplyste selskabet endvidere, at for at kunne vurdere smykkernes værdi, havde selskabet sendt en henvisning til en guldsmed, som skulle vurdere smykkerne.

Den 17. januar 2023 modtog selskabet smykkevurderingen fra guldsmeden, [guldsmed]. Denne fremlægges som bilag i.

Senere den 17. januar 2023 sendte selskabet en afgørelse til klageren. Af afgørelsesmailen fremgik det, at selskabet dækkede indbruddet med 15.550 kr. En del af smykkerne var opgjort skønsmæssigt, da der udelukkende var dokumentation i form af billeder, hvilket ikke dokumenterede lødigheden og ægtheden af smykkerne. Erstatning for nogle af smykkerne blev afvist, da det var selskabets vurdering, at ejerskabet ikke var dokumenteret. Selskabets afgørelse med uddybning af opgørelsen fremlægges som bilag j.

Den 8. februar 2023 indsendte klageren en klage over afgørelsen til selskabet. Klagerens skriftlige klage fremlægges som bilag k.

Af klagen fremgik det, at klageren ikke var tilfreds med erstatningen for guldhalskæden med lira-vedhæng, guldhalskæden med stort vedhæng, kontanter, ...-inspireret guldarmbånd, to stk. guldarmbånd i 22 karat guld samt et andet guldarmbånd.

Selskabet besvarede klagen den 22. februar 2023. Selskabet fastholdt erstatningen for halskæden med lira-vedhæng, guldhalskæden med stort vedhæng og kontanter. For så vidt angik erstatning for det ...-inspirerede armbånd, et guldarmbånd i 22 karat guld samt et andet guldarmbånd, rettede selskabet i erstatningsopgørelsen. Selskabets anden afgørelse fremlægges som bilag l.

Samme dag sendte selskabet en opdateret opgørelse til klageren. Denne fremlægges som bilag m. Klageren var fortsat ikke tilfreds med afgørelsen og sendte derfor en mail med yderligere

spørgsmål den 23. februar 2023. Selskabet fastholdt afgørelsen den 27. februar 2023.

Den 12. marts 2023 oplyste klageren, at de havde gennemgået skadeopgørelsen og havde opdaget en fejl, idet der var udbetalt erstatning i form af et gavekort for det ene af armbåndene.

Selskabet besvarede den 13. marts klagerens mail og oplyste, at der ikke var tale om en fejl, idet selskabet kunne erstatte med genlevering. Korrespondancen mellem klageren og selskabet fremgår af bilag I.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt et indbrud i sit hjem og krævet erstatning for en række smykker og kontanter til en samlet værdi af mere end 100.000 kr.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6, fremgår det bl.a. at:

'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 i mindst 5 år.'

Selskabet bemærker dertil, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Klageren har rettet krav for en række genstande og har klaget over den opgjorte erstatning for smykkerne og kontanterne.

ID2 - guldhalskæde med lira-vedhæng:

Klageren har som dokumentation for kravet indsendt fotos af smykket. Fotos kan ses i sagens bilag g, side 5, 6 og 7.

Derudover har klageren indsendt et billede af et stykke pap med navnet på en juveler, hvorpå der er skrevet med kuglepen på [andet sprog]. Billedet af papstykket fremgår af klagerens bilag 6 side 1.

Der er hverken anført dato for købstidspunkt eller serienummer for smykket.

Klagerens krav for dette smykke udgør 11.550 kr. Selskabet har opgjort erstatningen for smykket til skønsmæssigt 1.500 kr. grundet manglende dokumentation.

Selskabet har til brug for sagen fået vurderet værdien af smykket hos en guldsmed ud fra den foreliggende dokumentation. Guldsmeden har på den baggrund bl.a. vurderet, at:

'ID 2. Guldhalskæde med lira vedhæng. 21 kt.

Det ligner nogle oplysninger skrevet på et visit kort. Den har ingen serie nr. og heller ikke dato. Vi har svært at se denne som en vestlig kvittering. Vi vurderer at kæde og vedhæng samme kan veje 21,91 g i 21 kt. Tilsvarende smykker kan skaffes fra 1500 kr. i guldbelagt version og 6000 kr. i 8 kt og 8650 i 21 kt i udlandet.'

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har bevist rigtigheden og størrelsen af sit krav, hvorfor selskabet har været berettiget til at opgøre erstatningen skønsmæssigt. Henset til at den skønsmæssige erstatning er opgjort på baggrund af en vurdering fra en guldsmed, fastholder selskabet størrelsen på den skønsmæssige erstatning. Selskabet henviser til kendelse med nummer 98.271, hvor selskabet fik medhold i at dække en guldkæde med prisen for en guldbelagt version. Kendelsen vedlægges som bilag n.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at et billede af et papstykke ikke kan tjene som dokumentation for et smykke af en værdi på 11.550 kr.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at det ikke ud fra de fremlagte fotos af halskæden er muligt at vurdere kvaliteten og lødigheden af smykket.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren er blevet bedt om at indsende dokumentation for betaling af smykket, hvilket klageren ikke har gjort.

ID4 - guldhalskæde med stort vedhæng:

Klageren har for dette smykke krævet en erstatning på 21.280 kr.

Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt billeder af smykket. Billederne fremgår af fremlagte bilag g, side 1, 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11 og 12. Klageren har derudover fremlagt en kvittering.

Klageren oplyste i skadeanmeldelsen, at smykket var købt 5 år tidligere, var af 21 karat guld og vejede ca. 44 gram.

På mødet med selskabets skadekonsulent fremlagde klageren en kvittering for smykket.

Selskabet har fået oversat den fremlagt kvittering af en tolk. Mailen fra tolken fremlægges som bilag o og den oversatte kvittering er fremlagt som bilag p. Kvitteringen fra klager fremlægges som bilag q.

Af den oversatte kvittering fremgik det, at smykket var købt 13 år tidligere. Der var således en forskel på 8 år mellem det først oplyste og oplysningerne på kvitteringen. Af kvitteringen fremgik det derudover, at smykket var af 18 karat guld og ikke, som oplyst af klager, 21 karat guld.

Derudover fremgik det af kvitteringen, at smykket vejede 15,90 gram og ikke, som oplyst af klager, ca. 44 gram.

Det fremgik endvidere af kvitteringen, at prisen for smykket var 463 dollars. Denne pris ville på skadetidspunktet svare til ca. 2.400 kr. i datidens dollarkurs. Dollarkurser er fundet på Nationalbankens hjemmeside og fremlægges som bilag r.

Klageren har fremsat et krav på 21.280 kr. for dette smykke. Idet klager har fremsat et så højt krav, og der har været meget divergerende oplysninger i forbindelse med dette smykke, er det selskabets vurdering, at det fremsatte krav for smykket ikke stemmer overens med den fremlagt kvittering.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav for halskæden, hvorfor selskabet har opgjort erstatningen til 1.550 kr. skønsmæssigt.

Efter en gennemgang af sagen, har selskabet dog valgt, at dække smykket, med den pris, der er anført på kvitteringen svarende til datidens dollarkurs. Erstatningen for dette smykke vil derfor blive lavet om til 2.400 kr. med tillæg af renter.

Ved denne vurdering har selskabet lagt vægt på den markante forskel mellem det først anmeldte om smykket sammenholdt med oplysningerne på kvitteringen, hvor der er væsentlige forskelle mellem smykkets alder, vægt og guldets karat.

Smykket er vurderet af en guldsmed på baggrund af fremsendte billeder. Vurderingen fra guldsmeden lyder på 1.550 kr. guldbelagt jf. sagens bilag i. Selskabet har dermed med den nye opgørelse af erstatningen, dækket smykket med en højere pris end vurderet af den sagkyndige.

Konter:

Klageren har fremsat krav for konter på i alt 22.450 kr. Klageren har jf. sit bilag 6 fremlagt billeder af konthævninger som dokumentation for konterne. Heraf fremgår dokumentation for en konthævnings på 5.000 kr. fra den 19. oktober 2022, konthævnings på 2.000 kr. den 30. april 2022 og en konthævnings på 4.000 kr. den 2. april 2022.

Derudover har klageren fremlagt screenshots af korrespondance, der har været på Facebook Messenger vedrørende salg af diverse genstande. Korrespondancerne er dateret fra januar 2020 og frem, hvor den seneste korrespondance er fra marts 2022 eller otte måneder forud for det anmeldte indbrudstyveri. De fleste korrespondancer er foregået i 2020 og 2021.

Klageren havde i den skriftlige anmeldelse delt kravet op i to beløb. Det ene beløb lød på 13.000 kr. og det andet beløb lød på 9.450 kr. Klageren har oplyst, at der er tale om ...penge vedrørende de 9.450 kr. og derudover var det penge klageren havde opsparet og liggende der hjemme.

Det fremgår af det, klageren har fremlagt som dokumentation jf. sit bilag 6, at klageren har fremlagt dokumentation for en konthævnings på 5.000 kr. i oktober 2022 samt nogle andre konthævninger i april 2022.

Selskabet bemærker, at konter er beregnede til at blive omsat, og at dokumentationen for konterne derfor i henhold til nævnets praksis skal være særdeles tidsnær. Selskabet kan i den forbindelse henvise til nævnets afgørelse i sag 91.801, hvor der var tale om konter hævet to måneder forud for tyveriet, og nævnet lagde vægt på, at konterne kunne være blevet brugt i denne periode. Kendelsen fremlægges som bilag s.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at de på tyveritidspunktet lå inde med et kontantbeløb på 22.450 kr., hvorfor selskabet fastholder at være berettiget til at opgøre erstatningen skønsmæssigt.

Efter en gennemgang af sagen er selskabet dog indstillede på, at forøge den skønsmæssige erstatning med yderligere 2.500 kr. med tillæg af renter således at kontanterne erstattes med i alt 7.500 kr.

Derudover fastholder selskabet sin afgørelse vedrørende kontanter.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at størstedelen af klagerens dokumentation på kontanterne ligger syv måneder eller mere forud for skadedatoen, og at kontanterne naturligt kan være blevet forbrugt i den mellemliggende periode.

Dertil kommer, at det alene i nogle af de fremlagte korrespondancer fremgår, at betalingen skulle ske kontant, og at det ved private handler er mest almindeligt, at betalingen sker via MobilePay eller på lignende vis, hvor der ikke udveksles kontanter.

For så vidt angår kontanthævnningen på 5.000 kr. foretaget 17 dage forud for indbrudstyveriet, skal selskabet bemærke, at det ikke kan udelukkes, at hele beløbet eller en del heraf kan være forbrugt i den mellemliggende periode, men at denne kontanthævning er afspejlet i selskabets skønsmæssige erstatning.

Selskabet har angående pengene, deres børn skulle have fået i forbindelse [begivenhed] også lagt vægt på, at [begivenhed] i 2022 lå [foråret] 2022, hvorfor disse penge på skadetidspunktet ville have været i klagerens besiddelse i et halvt år. Det kan derfor ikke udelukkes, at pengene – der i øvrigt ikke er fremlagt dokumentation for – er blevet forbrugt i løbet af dette halve år.

Vedrørende klagerens opfordring til, at selskabet skal kontakte deres familiemedlemmer med henblik på at få bekræftet, at de gav deres børn penge i forbindelse med [begivenhed], skal selskabet bemærke, at dette ikke er uvildige vidner, hvorfor kontakt til disse mennesker efter selskabets opfattelse ikke vil bidrage med noget yderligere til sagen. Derfor har selskabet ikke taget kontakt til klagerens familie.

ID1 - ...inspireret armbånd:

Klageren har fremsendt en kvittering i sin [familiemedlems] navn for dette armbånd. Der er ligeledes fremsendt fotos, disse er dog uden metadata, det har derfor ikke været muligt for selskabet at verificere, hvornår eller hvor i verden billedet er taget.

Derudover er der ikke fremsendt billeder, hvor klager bærer smykket. De billeder der er modtaget fra klager til selskabet fremgår af fremlagte bilag g, side 13, 14 og 15.

Af den indsendte kvittering fremgik det, at smykket blev købt for 1.850 dollar.

I forbindelse med sagen har selskabet fået smykket vurderet på baggrund af den foreliggende dokumentation. Guldsmeden har i den forbindelse bl.a. udtalt, at:

'Kvittering er på [sprog]. (Kan ikke læse [sprog]) Smykker vejer ifølge kvittering 30,04 g. i 21 kt. Og beløb 1850 \$.

Der er behov for en oversættelse. Der er to ens stempler to gange omvendt. På første billede ligner det en mands hånd og på anden billede er det dames hånd.

Vi vurderer at tilsvarende armbånd i 21 kt guld kan veje 30 g. Tilsvarende i guldbelagt kan skaffes fra 1350 kr. og i 8 kt for 8250 kr. og i 21 kt for 11250 i udlandet.'

Trods manglende metadata på fotos og manglende dokumentation for ejerskab af armbåndet har selskabet anerkendt at dække armbåndet med værdien i udlandet.

Selskabet har derfor udbetalt en erstatning på 13.250 kr., som svarer til 1.850 dollar i dagens kurs, dette med tillæg af renter. Kvitteringen fremlægges som bilag t.

Erstatningen for dette smykke er således højere end vurderingen fra guldsmeden. Selskabet fastholder denne erstatning, da det er selskabets vurdering, at klageren på det foreliggende ikke har bevist at have krav på yderligere erstatning herfor.

ID3 – 2 guldarmbånd 22 karat:

Klageren har anmeldt to identiske armbånd stjålet. Han har oplyst, at de ejede tre identiske armbånd og at det tredje ikke er stjålet og det derfor fortsat er i klagerens besiddelse.

Selskabet har modtaget et billede, hvor klageren bærer to af de i alt tre armbånd, som er anmeldt stjålet. Billedet fremgår af bilag g side 1.

Klageren har ikke fremlagt købsdokumentation på nogle af armbåndene. Han har oplyst, at dokumentation i form af kvitteringer ikke haves, idet armbåndene er modtaget i gave.

Selskabet har anerkendt at dække ét armbånd, eftersom klageren fortsat er i besiddelse af det ene, og hun alene bærer to på det af selskabet modtagne foto, der er derfor ikke dokumentation for, at klageren skulle have ejet tre armbånd.

På den baggrund har selskabet således dækket ét armbånd svarende til det, klageren fortsat er i besiddelse af, til en værdi af 10.500 kr. plus tillæg af renter, i alt 10.750 kr.

Erstatningen på 10.500 kr. er opgjort ud fra det af klager fremsendte krav efter anmeldelsen til selskabet, og klageren ses ikke at anfægte værdien af det ene armbånd, men alene at selskabet ikke har erstattet to armbånd.

Listen med klagers krav er fremlagt som bilag c. Af listen over klagers krav fremgår det, at der er noteret '2 22k guldarmbånd', hvor nypris for de to armbånd er opgjort til 21.000 kr.

Selskabet har derfor taget udgangspunkt i halvdelen af værdien, idet selskabet har anerkendt at dække et af disse armbånd, da det er det klager har bevist ejerskabet af.

Selskabet har dog efter gennemgang af sagen valgt at dække armbåndet ud fra guldsmedens vurdering hvoraf følgende fremgår:

' Vi vurderer at tilsvarende armbånd vejer mellem 11-13 g. hvis denne er hul og kan skaffes fra 6050 kr. pr stk. For at vurderer præcist vi har mulighed at veje FTs armbånd. Der er heller ikke kvittering om den er købt i DK? Vi vurderer den til max 12100 kr.'

Selskabet dækker derfor dette armbånd med 12.100 kr. plus tillæg af renter. Selskabet dækker således dette armbånd med en erstatning, der går ud over klagers krav, idet selskabet dækker genstanden ud fra den sagkyndige vurdering fra guldsmeden.

ID5 - Guldarmbånd:

Klagerens krav for dette armbånd udgør 8.558 kr. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt et papkort uden dato for køb eller serienummer for smykket. Foto af papstykket fremlægges som bilag u.

Derudover har klageren indsendt et billede af guldarmbåndet til selskabet. Af det indsendte billede fremgår det, at en person holder armbåndet over noget, der ligner en glasmontre med smykker i. Det er derfor selskabets opfattelse, at billedet formentlig er taget i en smykkeforretning. Billedet er fremlagt uden metadata, hvorfor det i øvrigt ikke har været muligt for selskabet at undersøge, hvornår billedet er taget. Billedet fremlægges som bilag v.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist hverken ejerskab eller kvaliteten og lødigheden af det pågældende armbånd. Selskabet kan dog ikke udelukke, at der har været et armbånd, hvorfor erstatningen efter selskabets vurdering skal opgøres skønsmæssigt.

Selskabet har til brug for sagen fået armbåndet vurderet hos [guldsmed] på det foreliggende grundlag. [Guldsmed] har i den forbindelse vurderet, at:

'ID 5. Guldarmbånd -21 kt.

Det ligner nogle oplysninger skrevet på et visit kort. Den har ingen serie nr. og heller ikke dato. Vi har svært at se denne som en vestlig kvittering. Vi kan se at billede er taget i butikken hvor man kan se flere ting i glas vitrine. Tilsvarende smykker kan skaffes fra 1200 kr. i guldbelagt version og 4800 kr. i 8 kt og 7450 i 21 kt i udlandet.'

Ud fra vurderingen fra [guldsmed] har selskabet erstattet armbåndet svarende til, hvad det vil koste at genanskaffe et lignende guldbelagt smykke med tillæg af renter. Selskabet har således erstattet armbåndet med 1.200 kr. plus 50 kr. i renter. Selskabet fastholder den skønsmæssige erstatning.

Selskabet henviser igen til kendelse med nummer 98.271. Kendelsen er fremlagt som bilag n.

Sammenfatning

Selskabet har således udbetalt en erstatning til klager på i alt 38.175 kr. Selskabet har efter gennemgangen af sagen valgt at dække kontanter, det ene guldarmbånd (ID3) og guldhalskæden med stort vedhæng (ID4) med en højere erstatning end tidligere. Til støtte for sin vurdering af, at dække guldhalskæden med lira-vedhæng, guldhalskæden med stort vedhæng samt guldarmbåndet med tilsvarende guldbelagte smykker, henviser selskabet til Ankenævnet for Forsikrings afgørelse nummer 98.271, hvor selskabet fik medhold i, at dække en guldkæde med prisen for en guldbelagt version. Kendelsen er fremlagt som bilag n.

Bortset fra kontanter, det ene armbånd og halskæden, hvor selskabet ændrer erstatningen er det selskabets vurdering, at erstatningen er opgjort korrekt ud fra det klager har bidraget med, som dokumentation for de anmeldte stjålne smykker og kontanter."

Klageren har i brev af 28/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af sagens bilag a, side 6, at guld, sølv, smykker, perler og ædelstene og penge dækkes ved tyveri fra forsvarligt aflåst bygning.

Videre angives det på side 14, pkt. 6.2 under genlevering *'ønsker du ikke genlevering, betaler vi erstatning svarende til den pris, vi kan købe tingen til'*, og side 15 *'er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med nyprisen i udlandet på skadestidspunktet'*. Ankenævnet kan herefter lægge til grund, at selskabet i henhold til policen er forpligtet til at dække tyverigenstandene svarende til den pris, tingene kan købes til i dag.

ID2 – guldhalskæde med lira-vedhæng

Supplerende afvises det, at nærværende situation er identisk situationen i kendelse med nummer 98.271. Det fremgår af præmissen i 98.271, at klager alene havde fremlagt utydeligt fotos, hvor ægtefællen bærer guldkæden i 1995. I nærværende situation er der fremlagt tydeligt fotos af nyere

dato. Kravet er således behørigt dokumenteret. Det må ikke komme sikrede til ugunst, at man i udlandet har en anden måde at udstede kvitteringer på. Dersom selskabet betvivler ægtheden af fremlagte kvittering, er selskabet forpligtet til at undersøge kvitteringens ægthed nærmere.

Ankenævnet anmodes om at tilpligte selskabet at rette henvendelse til smykkeforretningen for at få bekræftet kvitteringens ægthed.

ID4 – guldhalskæde med stort vedhæng

Det fastholdes, at kvitteringen er oversat forkert. Ankenævnet anmodes om at tilpligte selskabet at få kvitteringen oversat af en [sprog]talende guldsmed, som har erfaring med at læse den type kvitteringer.

Selskabet har accepteret at erstatte smykket med den pris, der er anført på kvitteringen svarende til datidens dollarkurs. Klager kan dog ikke acceptere dette, idet selskabet er forpligtet til at erstatte smykket med den pris smykket koster i dag, jf. bilag A, side 15.

I relation til selskabets begrundelse, henvises til det allerede skrevne i klagen, hvor klager har redegjort for årsagen til de divergerende oplysninger.

Supplerende gøres der opmærksom på, i tilfælde af den forkerte tolkning af kvitteringen fastholdes, er selskabet forpligtet til at erstatte kæden ud fra den tolkning de har fået fremlagt. Selskabet bør som minimum erstatte de 15,9 gram 18k guld ift. nutidspriser og ikke datidens, hvilket tydeligt fremgår af policen. Se bilag 7

Konter

Som tidligere redegjort for, er der tale om dels ...penge og dels penge for salg af [legetøj].

Ankenævnet for Forsikring

16.

99552

Det er dokumenteret, at nogen af pengene kommer fra salg af [legetøj]. Det er samtidig dokumenteret, at klager kun 17 dage før indbruddet foretog en kontanthævning på kr. 5.000.

At selskabet afviser at anerkende en kontanthævning foretaget kun 17 dage før indbruddet viser med tydelighed selskabet usaglige og uberettigede afvisning.

Klager er noget forundret over selskabets bemærkning om, at 26 familiemedlemmer ikke er uvildige vidner.

Til brug for sagens videre behandling, anmodes Ankenævnet at oplyse om man ønsker 26 skriftlige erklæringer fra de familiemedlemmer som har givet ...pengene.

Selskabets henvisning til Nævnets afgørelse under 91801 afvises ligeledes, idet situationen afviger væsentligt fra nærværende sag.

I nærværende situation er der tale om børnenes ...gaver og en løbende opsparing i forbindelse med salg af [legetøj].

ID3 – 2 guldarmbånd 22 karat

Klager har anmeldt tyveri af 2 armbånd og fremlagt dokumentation for to armbånd. Det faktum, at klager ejer et tredje armbånd er sådan set sagen udvekkende. Klager har ikke krævet erstatning for det tredje armbånd.

Klager kan derfor ikke tilpligtes at dokumentere ejerskab af tre armbånd, når klager alene kræver erstatning for de to stjalne armbånd.

Afslutningsvist opfordres Ankenævnet til at tilpligte selskabet at fremlægge lydoptagelsen som tidligere opfordret til."

Selskabet har i brev af 14/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"ID2 - guldhalskæde med lira-vedhæng:

Klagerens krav for dette smykke udgør 11.550 kr. Selskabet har opgjort erstatningen for smykket til skønsmæssigt 1.500 kr. grundet manglende dokumentation.

Selskabet har til brug for sagen fået vurderet værdien af smykket hos en guldsmed ud fra den foreliggende dokumentation. Guldsmeden har på den baggrund vurderet at en guldbelagt version vil kunne skaffes i udlandet til 1.500 kr. hvorfor det er den pris selskabet har erstattet med.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har bevist rigtigheden og størrelsen af sit krav, hvorfor selskabet har været berettiget til at opgøre erstatningen skønsmæssigt. Henset til at den skønsmæssige erstatning er opgjort på baggrund af en vurdering fra en guldsmed, fastholder selskabet størrelsen på den skønsmæssige erstatning.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at et billede af et papstykke ikke kan tjene som dokumentation for et smykke af en værdi på 11.550 kr.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at det ikke ud fra de fremlagte fotos af halskæden er muligt at vurdere kvaliteten og lødigheden af smykket.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren er blevet bedt om at indsende dokumentation for betaling af smykket, hvilket klageren ikke har gjort.

ID4 - guldhalskæde med stort vedhæng:

Klageren oplyste i skadeanmeldelsen, at smykket var købt 5 år tidligere, var af 21 karat guld og vejede ca. 44 gram.

På mødet med selskabets skadekonsulent fremlagde klageren en kvittering for smykket.

Selskabet har fået oversat den fremlagt kvittering af en tolk.

Af den oversatte kvittering fremgik det, at smykket var købt 13 år tidligere. Der var således en forskel på 8 år mellem det først oplyste og oplysningerne på kvitteringen. Af kvitteringen fremgik det derudover, at smykket var af 18 karat guld og ikke, som oplyst af klager, 21 karat guld.

Derudover fremgik det af kvitteringen, at smykket vejede 15,90 gram og ikke, som oplyst af klager, ca. 44 gram.

Klageren har fremsat et krav på 21.280 kr. for dette smykke. Idet klager har fremsat et så højt krav, og der har været meget divergerende oplysninger i forbindelse med dette smykke, er det selskabets vurdering, at det fremsatte krav for smykket ikke stemmer overens med den fremlagt kvittering.

Efter klagers seneste bemærkninger, har selskabet indhentet en vurdering fra en guldsmed af, om smykket på billederne og den kvittering fremlagt som dokumentation for dette smykke stemmer overens. Guldsmeden har oplyst, at billede og kvittering ikke stemmer overens.

Guldsmeden vurderede at et tilsvarende smykke ville kunne skaffes guldbelagt i udlandet for 1.550 kr. Mailen fra guldsmeden med vurderingen fremlægges som bilag x.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav for halskæden. Ved denne vurdering har selskabet lagt vægt på den markante forskel mellem det først anmeldte om smykket sammenholdt med oplysningerne på kvitteringen, hvor der er væsentlige forskelle mellem smykkets alder, vægt og guldets karat.

Smykket er vurderet af en guldsmed på baggrund af fremsendte billeder og efterfølgende vurderet om billede af smykket og kvitteringen stemmer overens, hvilket en guldsmed har vurderet, at det ikke gør.

Selskabet har dækket smykket med en højere pris end vurderet af den sagkyndige. Der er tale om en skønsmæssig erstatning på 2.400, hvorfor denne fastholdes idet det findes at klageren ikke har bevist rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Kontanter:

Klageren har fremsat krav for kontanter på i alt 22.450 kr. Klageren har jf. sit bilag 6 fremlagt billeder af kontanthævninger som dokumentation for kontanterne. Heraf fremgår dokumentation for en kontanthævnning på 5.000 kr. fra den 19. oktober 2022.

Derudover har klageren fremlagt screenshots af korrespondance, der har været på Facebook Messenger vedrørende salg af diverse genstande. Korrespondancerne er dateret fra januar 2020 og frem, hvor den seneste korrespondance er fra marts 2022 eller otte måneder forud for det anmeldte indbrudstyveri. De fleste korrespondancer er foregået i 2020 og 2021.

Det fremgår af det, klageren har fremlagt som dokumentation jf. sit bilag 6, at klageren har fremlagt dokumentation for en kontanthævnning på 5.000 kr. i oktober 2022 samt nogle andre kontanthævninger i april 2022.

Selskabet bemærker, at kontanter er beregnede til at blive omsat, og at dokumentationen for kontanterne derfor i henhold til nævnets praksis skal være særdeles tidsnær. Selskabet bemærker, at kontanterne kunne være blevet brugt i perioden fra de blev hævet til indbruddet skete.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at de på tyveritidspunktet lå inde med et kontantbeløb på 22.450 kr., hvorfor selskabet fastholder at være berettiget til at opgøre erstatningen skønsmæssigt.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at størstedelen af klagerens dokumentation på kontanterne ligger syv måneder eller mere forud for skadedatoen, og at kontanterne naturligt kan være blevet forbrugt i den mellemliggende periode.

For så vidt angår kontanthævningen på 5.000 kr. foretaget 17 dage forud for indbrudstyveriet, skal selskabet bemærke, at det ikke kan udelukkes, at hele beløbet eller en del heraf kan være forbrugt i den mellemliggende periode, men at denne kontanthævnning er afspejlet i selskabets skønsmæssige erstatning på kontanter som i alt lyder på 7.500 kr.

ID3 – 2 guldarmbånd 22 karat:

Klageren har anmeldt to identiske armbånd stjålet. Han har oplyst, at de ejede tre identiske armbånd og at det tredje ikke er stjålet og det derfor fortsat er i klagerens besiddelse.

Selskabet har modtaget et billede, hvor klageren bærer to af de i alt tre armbånd, som er anmeldt stjålet.

Klageren har ikke fremlagt købsdokumentation på nogle af armbåndene. Han har oplyst, at dokumentation i form af kvitteringer ikke haves, idet armbåndene er modtaget i gave.

Selskabet har anerkendt at dække ét armbånd, eftersom klageren fortsat er i besiddelse af det ene, og hun alene bærer to på det af selskabet modtagne foto, der er derfor ikke dokumentation for, at klageren skulle have ejet tre armbånd.

På den baggrund har selskabet således dækket ét armbånd svarende til det, klageren fortsat er i besiddelse af, til en værdi af 12.100 kr. som er prisen som guldsmeden har vurderet armbåndet til."

Til dette har klageren fremsendt brev af 1/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"ID3 – guldhalskæde med stort vedhæng

Selskabets bemærkning om, at kvitteringen er oversat af en tolk uden at præcisere tolkens modersmål, eller for dens sags skyld at angive hvorvidt selskabet har imødekommet klagers opfordring om at få kvitteringen oversat af en anden tolk med erfaring i smykker og kvitteringer fra udlandet bør være til ugunst for selskabet og tillægges selskabet processuel skadevirkning. Selskabets adfærd og manglende vilje til at få genoversat kvitteringen korrekt demonstrerer tydeligt, hvorfor det var nødvendigt at indbringe sagen for Ankenævnet For Forsikring.

Selskabet postulerer nu, at billede og kvittering ikke stemmer overens. Til at underbygge dette anbringende henviser selskabet til bilag x.

Potentiel forvridning af fakta.

Smykkeforhandleren påstår, at en guldhalskæde på en længde af 65 cm ikke kun kan veje 15,9 g, men bør veje en del mere. Det fremgår tydeligt af vurderingen, at [guldsmed] ikke har forstand på mellemstligt guld. Se bilag ID3, som dokumentation på, at vægten på guld ikke nødvendigvis afhænger af længden på smykket.

I nærværende sag har klager ikke haft mulighed for at have indflydelse på de forhold, som vurderingen er lavet ud fra. Det fremgår tydeligt af bilag x, at [skadeskonsulent] har en forudgående telefonsamtale med guldsmeden inden vurderingen, det samme gør sig formentlig gældende i forhold til tolken.

Baggrunden for hvorpå vurdering og oversættelse er indhentet er desuden uafklaret.

Henset til selskabets adfærd og det faktum, at man igen har sat [skadeskonsulent] på sagen nødvendiggør isoleret bevisoptagelse.

Selskabet opfordres til at igangsætte isoleret bevisoptagelse. Temaet vil være en afklaring af om billede og kvittering stemmer overens. Derudover vil bevisoptaget indeholde et spørgsmål til en uafhængig udmeldt skønsmand, som skal oversætte kvitteringen.

Det betyder konkret, at der skal udmeldes to skønsmænd.

Ankenævnet anmodes om at sætte sagen i bero, indtil selskabet har tilkendegivet om man vil igangsætte isoleret bevisoptagelse og meddele klager retshjælpstilsagn.

Når selskabet har tilkendegivet, at man vil igangsætte isoleret bevisoptagelse, vil klager antage advokat og fremsætte anmodning om, at klager meddeles retshjælpstilsagn i henhold til reglerne for retshjælpstilsagn."

Klageren har i brev af 19/8 2023 bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

20.

99552

"På baggrund af selskabet håndtering af sagen og det forhold, at [skadeskonsulent] fortsat er indblandet i sagen, trods af, at vi har frabedt os enhver indblanding fra [skadeskonsulent], har vi set os nødsaget til at rette henvendelse til smykkeforhandleren, [navn] for uddybende svar på den af selskabet fremlagte vurdering i sagen.

[Guldsmed] kunne ikke finde vores sag og kunne derfor ikke svare konkret i sagen, hvorfor vi måtte ændre strategi til at spørge mere generelt.

Adspurgt om en 65 cm lang guldkæde kunne have en nettovægt på mindre end 15 gram, svarede [navn] bekræftende, idet han uddybede 'en guldkæde på 65 cm sagtens kan veje 15 gram, 100 gram eller 5 gram.

[Navn] præciserede, at det afgørende for guldets vægt er hvor fyldigt gullet er. Derudover anerkendte [navn], at en kortere guldkæde kunne veje tungere.

På baggrund af ovennævnte supplerende bemærkninger finder vi det som klagerne kritisabelt og ikke mindst problematisk, at vurderingsmanden åbenlyst ikke selv kan stå indenfor sin egen vurdering.

Det fremgår efterhånden tydeligt, at vurderingen ikke kan tillægges nogen bevismæssig vægt, når vurderingsmanden modsiger sig selv.

Da vurderingen ikke er en fagperson værdig og er direkte forkert og strid med faktum, har jeg beklageligvis været nødsaget til at optage samtalen med [navn] for at dokumentere selskabets – læs, [skadeskonsulent], urimelige behandling af sagen.

Såfremt Ankenævnet ønsker en kopi af lydoptagelsen eftersendes den gerne på opfordring."

Hertil har selskabet i brev af 22/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klagerne har fremlagt en samtale fra guldsmeden, der har vurderet smykkerne og som har vurderet om kvitteringen og billedet af ID4 guldhalskæde med stort vedhæng, har sammenhæng. Det fremgår af samtalen, at guldsmeden ikke kan finde den konkrete sag og kan derfor udelukkende udtale sig generelt. Guldsmeden siger blandt andet, at vægten af en kæde både kan gå op eller ned, og derfor både veje mere eller mindre, det afhænger af kæden.

Selskabet finder på baggrund af det indsendte af klageren, at klageren ikke har fremlagt nye oplysninger, der kan ændre på selskabets afgørelse.

Selskabet henviser derfor til tidligere fremsendte svar og har ikke yderligere kommentarer."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 7/11 2022 fremgår bl.a.:

"Beskrivelse: Lang guldhalskæde med stort vedhæng ca. 44 g. i alt.

Materiale og evt. karat: 21 karat guld

...

Ankenævnet for Forsikring

21.

99552

Hvor gammelt er smykket: 5

Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke: 21285

...

Beskrivelse: En guldhalskæde med lira-vedhæng i alt 21,9 g.

Materiale og evt. karat: Guld 21 karat

...

Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke: 10046"

Af klagerens opgørelse af 15/11 2022 fremgår bl.a.:

"

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måneder)	Antal	Anskaffet	Købspris	Nypris
Guldarmbånd	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	3	1	Købt ny	DKK 14.983,00	DKK 14.983,00
Guldhalskæde med liravedhæng	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	27	1	Købt ny	DKK 10.046,00	DKK 11.550,00
2 22k guldarmbånde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	55	1	Gave	DKK 15.000,00	DKK 21.000,00
Guldhalskæde med stort vedhæng	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	63	1	Gave	DKK 15.750,00	DKK 21.280,00
Guldarmbånd	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	1	Købt ny	DKK 8.558,00	DKK 8.558,00
4 Guldringe og to sæt guldrøringer	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	125	1	Gave	DKK 4.000,00	DKK 8.000,00
Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	0	1	-	DKK 13.000,00	DKK 13.000,00
Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	15	1	Gave	DKK 9.450,00	DKK 9.450,00

Af selskabets e-mail af 17/1 2023 fremgår bl.a.:

" ID3: 2 guldarmbånd i 22k.

- Vi finder ikke, at ejerskabet er dokumenteret.
 - I foreviste et armbånd ifm. kundemødet og oplyste, at der havde været 3 armbånd, hvor tyvene havde stjålet de to andre.
 - I har ikke bidraget med fotos, hvor [ægtefællen] bærer de tre armbånd.

Ankenævnet for Forsikring

22.

99552

- I oplyste, at [ægtefællen] havde modtaget de pågældende armbånd i gave af sin [fami-
liemedlemmer]. Armbåndene var købt i [by] for ca. 5 år siden. I oplyste, at I ville kontakte
familien og bede om dokumentation for købet.
- Denne har vi ikke modtaget."

Af udateret vurdering fra selskabets guldsmed fremgår bl.a.:

"ID 1. Guld armbånd -21 kt.

Kvittering er på [sprog]. (Kan ikke læse [sprog]) Smykker vejer ifølge kvittering 30,04 g. i 21 kt. Og beløb 1850 \$.

Der er behov for en oversættelse. Der er to ens stempler to gange omvendt. På første billede lig-
ner det en mands hånd og på anden billede er det dames hånd.

Vi vurderer at tilsvarende armbånd i 21 kt guld kan veje 30 g. Tilsvarende i guldbelagt kan skaffes
fra 1350 kr. og i 8 kt for 8250 kr. og i 21 kt for 11250 i udlandet.

ID 2. Guldhalskæde med lira vedhæng. 21 kt.

Det ligner nogle oplysninger skrevet på et visit kort. Den har ingen serie nr. og heller ikke dato. Vi
har svært at se denne som en vestlig kvittering. Vi vurderer at kæde og vedhæng samme kan veje
21,91 g i 21 kt. Tilsvarende smykker kan skaffes fra 1500 kr. i guldbelagt version og 6000 kr. i 8 kt
og 8650 i 21 kt i udlandet.

ID 3. 2 identiske guldarmbånd – 22 kt.

Vi vurderer at tilsvarende armbånd vejer mellem 11-13 g. hvis denne er hul og kan skaffes fra
6050 kr. pr stk. For at vurderer præcist vi har mulighed at veje FTs armbånd. Der er heller ikke
kvittering om den er købt i DK? Vi vurderer den til max 12100 kr.

ID 4. Guldhalskæde med stort vedhæng.

Kvittering er på [sprog]. (Kan ikke læse [sprog]) Der er behov for en oversættelse.

Vi vurderer at tilsvarende halskæde og vedhæng i 21 kt guld kan veje max 20 g. Tilsvarende i guld-
belagt kan skaffes fra 1550 kr. og i 8 kt for 5550 kr. og i 21 kt for 8550 i udlandet.

ID 5. Guldarmbånd -21 kt.

Det ligner nogle oplysninger skrevet på et visit kort. Den har ingen serie nr. og heller ikke dato. Vi
har svært at se denne som en vestlig kvittering. Vi kan se at billede er taget i butikken hvor man
kan se flere ting i glas vitrine.

Tilsvarende smykker kan skaffes fra 1200 kr. i guldbelagt version og 4800 kr. i 8 kt og 7450 i 21 kt i
udlandet."

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og guldsmeden fremgår bl.a.:

"Fra: [Selskab]

Sendt: 30. juni 2023 10:53

Til: [Guldsmed]

Emne: ... Smykke til vurdering

...

Ankenævnet for Forsikring

23.

99552

Som aftalt over telefonen fremsendes hermed smykke til genvurdering efter oversættelse af kvitteringen. Vedhæftet er din tidligere vurdering, hvor det er ID4, som vi ønsker at få genvurderet. Vi ønsker vurderet om kvittering og smykket stemmer overens, ligesom vi ønsker en vurdering af smykket i guldbelagt – 8 karat samt 18 karat ved genanskaffelse i udlandet. I den første vurdering har du vurderet i 21 karat og ikke 18 karat.

...

Sent: 2. juli 2023 20:25

To: [Selskabet]

...

ID 4. Kvittering er oversat til dansk tal. I forhold til kvittering er det en enkelt varer ('Ser til Tamaru' Ikke forstå) der vejer 15 gram og 90 milligram i 18 kt. Vi vurderer at billede og kvittering er to forskellige og kvitterings beskrivelse passer ikke med billede. På billede er der en kæde og et stort vedhæng. Kæden, vi vurderer at den er mindst 65 cm lang og vedhæng er også stort. Guld vejer mere i forhold til de andre metaller. Det kan også være i guldbelagt version hvis det vejer så lidt. Tilsvarende smykker i guldbelagt version kan skaffes fra 1550 kr. 15 gm og 90 milligram guld i 18 kt kan skaffes fra 5950 kr. i udlandet (375 kr.). Dagspris."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen.

Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

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

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Sekretariatet har gennemlyttet lydfil med ægtefællens samtale med selskabets guldsmed. Nævnet har fået forelagt et udateret kort fra en udenlandsk smykkebutik med teksten "Gold-Wear ... 1350 euro", e-mail 27/4 2023 fra oversætter med original og oversat kvittering af 15/7 2009 på "Sorur diamant", og klagerens oversatte kvittering.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/11 2022, at han ved et indbrud fik stjålet smykker og kontanter. Klageren opgjorde sit krav til 82.639 kr. for smykker og 22.450 kr. for kontanter. Den 17/1 2023 udbetalte selskabet skønsmæssig erstatning på 15.550 kr., herunder 5.000 kr. for kontanter,

Ankenævnet for Forsikring

24.

99552

1.500 kr. for guldhalskæde med lira-vedhæng (ID 2), 1.550 kr. for guldhalskæde med stort vedhæng (ID 4) og 3.000 kr. for 4 guldringe og 2 sæt øreringe (ID 6). Den 22/2 2023 udbetalte selskabet 13.250 kr. for 1 guldarmbånd (ID 1), 10.500 kr. for 1 guldarmbånd 22 kt. (ID 3) og 1.200 kr. for guldarmbånd (ID 5). Klageren kræver, at selskabet betaler yderligere 59.531 kr. i erstatning.

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

Kontanter

Selskabet har under sagens behandling for nævnet udbetalt yderligere 2.500 kr. for kontanter. Selskabet har herefter udbetalt i alt 7.500 kr.

Klageren kræver 22.450 kr. Klageren har anført, at nogle af kontanterne er løbende opsparing fra salg af legetøj, og resten er gaver. Klageren har anført, at 26 familiemedlemmer kan afgive skriftlig erklæring på, at de har givet pengegaver.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt, idet klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at han på tyveritidspunktet lå inde med et kontantbeløb på 22.450 kr. Selskabet har anført, at klagerens korrespondancer vedrørende salg af legetøj ligger mindst 8 måneder forud for indbruddet. Selskabet har anført, at det fremgår af korrespondancen, at alene nogle af handlerne er foregået kontant. Selskabet har anført, at klagerens kontanthævning på 5.000 kr. er afspejlet i selskabets skønsmæssige erstatning. Hævningen er foretaget 17 dage forud for indbruddet, hvorfor beløbet eller en del heraf kan være forbrugt i den mellemliggende periode. Selskabet har anført, at begivenheden – hvor gaverne blev givet – lå i foråret 2022, hvorfor disse penge kan være forbrugt i løbet af det halve år.

Klageren har fremlagt fotografier af kontanthævning på 5.000 kr. fra den 19/10 2022, kontanthævning på 2.000 kr. den 30/4 2022 og en kontanthævning på 4.000 kr. den 2/4 2022.

Ankenævnet for Forsikring

25.

99552

Klageren har fremlagt korrespondance fra 17/10 2022, der omhandler salg af værktøj for 800 kr. via Mobile Pay og korrespondancen fra 7/3 2022, der omhandler salg af legetøj for 250 kr. kontant. Klageren har fremlagt korrespondancer fra 2020 og 2021 med købere vedrørende salg af diverse elektronik, værktøj og legetøj.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning for stjålne kontanter.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren udover hævnningen på 5.000 kr. af 19/10 2022 ikke har fremlagt øvrig dokumentation for kontanthævninger i tidsnær sammenhæng med indbruddet.

Nævnet har også lagt vægt på, at pengegaverne må formodes at være givet ca. et halvt år forud for indbruddet, og at størstedelen af de fremlagte korrespondancer vedrørende salg tidsmæssigt ligger 1-2 år forud for indbruddet.

ID2 - guldhalskæde med lira-vedhæng

Klageren kræver 10.046 kr. Selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 1.500 kr.

Klageren har anført, at man udsteder kvitteringer på en anden måde i udlandet. Selskabet kan kontakte smykkeforretningen, hvis selskabet betvivler kvitteringens ægthed. Klageren har fremlagt et kort fra en udenlandsk smykkebutik med teksten "Gold-Wear ... 1350 euro ... [vægt på udenlandsk sprog] 21,90". Der fremgår også håndskrevet tekst på et andet sprog. Klageren har fremlagt 3 fotografier af ægtefællen, som bærer halskæden.

Selskabet har anført, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har bevist rigtigheden og størrelsen af sit krav. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt på baggrund af en vurdering fra en guldsmed. Selskabet har anført, at et papstykke ikke kan tjene som dokumentation for et smykke af den af klageren angivne værdi. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for betalingen.

Af udtalelse fra selskabets guldsmed fremgår det, at "Det ligner nogle oplysninger skrevet på et visit kort. Den har ingen serie nr. og heller ikke dato. Vi har svært at se denne som en vestlig kvittering. Vi vurderer at kæde og vedhæng samme kan veje 21,91 g i 21 kt. Tilsvarende smykker kan skaffes fra 1500 kr. i guldbelagt version og 6.000 kr. i 8 kt og 8.650 i 21 kt i udlandet". Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning, idet nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har lagt til grund, at der er tale om et guldbelagt smykke.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt en kvittering, hvor der fremgår dato, betalingsmåde, køberens navn eller serienummer på smykket. Nævnet bemærker, at et fotografi af et ukendt smykke ikke i sig selv dokumenterer smykkets værdi.

ID4 - Guldhalskæde med stort vedhæng

Selskabet har under sagens behandling for nævnet udbetalt yderligere 850 kr., så klageren har modtaget erstatning på i alt 2.400 kr. for guldhalskæden i overensstemmelse med den fremlagte kvittering.

Klageren kræver 21.285 kr. Klageren har anført, at kvitteringen er blevet oversat forkert, og at selskabet skal få den oversat af en guldsmed, der taler det pågældende sprog. Klageren har i anden række anført, at selskabet som minimum skal erstatte de 15,9 gram 18k guld i forhold til nutidspriser og ikke datidens priser. Klageren har anført, at han i skadesanmeldelsen oplyste 21 karat, fordi han normalt køber guld i denne karat. Klageren har med henvisning til et fotografi af en guldkæde på en vægt anført, at vægten på guld ikke nødvendigvis afhænger af længden på smykket. Klageren har anført, at han har henvendt sig til selskabets guldsmed, som udtalte at en guldkæde på 65 cm kan veje 15 gram, 100 gram eller 5 gram. Det afgørende for guldets vægt er, hvor fyldigt guldet er. Klageren har anført, at guldsmeden modsiger sig selv og åbenlyst ikke kan stå inde for sin egen vurdering. Klageren har fremlagt 9 fotografier, hvor ægtefællen bærer smykket. Klageren har fremlagt et fotografi af en guldkæde på en vægt, der viser 12,24 gr. Selskabet har anført, at klagerens oplysninger om smykket divergerer i en sådan grad,

at det fremsatte krav ikke stemmer overens med den fremlagte kvittering. Klageren oplyste i skadesanmeldelsen, at smykket var købt 5 år tidligere, var af 21 karat guld og vejede ca. 44 gram. På møde med selskabets konsulent fremlagde klageren en kvittering på et smykke på 18 karat guld og 15,90 gram, der var købt 13 år tidligere. Prisen var 463 dollars (2.400 kr.). Selskabet har anført, at guldkæden ifølge selskabets guldsmed ikke stemmer overens med kvitteringen. Selskabet har henvist til, at guldsmeden i samtalen udtaler, at vægten af en kæde både kan gå op eller ned og derfor både kan veje mere eller mindre afhængig af kæden. Af skadesanmeldelse af 7/11 2022 fremgår det, at "Beskrivelse: Lang guldhalskæde med stort vedhæng ca. 44 g. i alt. Materiale og evt. karat: 21 karat guld ... Hvor gammelt er smykket: 5".

Af selskabets oversatte kvittering af 15/7 2009 fremgår det: "Sorur diamant ... kaliber 18, Vægten: gram 15, cent 90, nummeret 1, værdien 463 ... Det samlede beløb 463". Af klagerens oversatte kvittering af 15/7 2009 fremgår det: "Karat 18 k, Kæde 15 g, Vedhæng 9 g.". Af vurdering fra selskabets guldsmed fremgår det, at "Vi vurderer at tilsvarende halskæde og vedhæng i 21 kt guld kan veje max 20 g. Tilsvarende i guldbelagt kan skaffes fra 1550 kr. og i 8 kt for 5550 kr. og i 21 kt for 8550 i udlandet".

Af selskabets guldsmeds e-mail af 2/7 2023 fremgår det, at "I forhold til kvittering er det en enkelt vare ('Ser til Tamaru' Ikke forstå) der vejer 15 gram og 90 milligram i 18 kt. Vi vurderer at billede og kvittering er to forskellige og kvitterings beskrivelse passer ikke med billede. På billede er der en kæde og et stort vedhæng. Kæden, vi vurderer at den er mindst 65 cm lang og vedhæng er også stort. Guld vejer mere i forhold til de andre metaller. Det kan også være i guldbelagt version hvis det vejer så lidt. Tilsvarende smykker i guldbelagt version kan skaffes fra 1550 kr. 15 gm og 90 milligram guld i 18 kt kan skaffes fra 5950 kr. i udlandet (375 kr.). Dagspris". Af klagerens optagelse af telefonsamtale med selskabets guldsmed fremgår det, at guldsmeden ikke kan finde sin vurdering og fotografierne, vurderingen er lavet ud fra. Guldsmeden oplyser, at vægten på et smykke afhænger af tykkelse, og hvordan smykket er lavet.

Ankenævnet for Forsikring

28.

99552

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning end det, selskabet har udbetalt til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på diskrepansen mellem vægt, karat og alder i henholdsvis skadesanmeldelse og fremlagt kvittering. Nævnet har her også lagt vægt på, at selskabets guldsmed har vurderet, at kvitteringen ud fra den angivne vægt ikke kan tilhøre smykket på fotografierne – eller at smykket i så fald må være guldbelagt og dermed have en værdi af 1.550 kr. Nævnet har her også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt vurdering eller øvrig dokumentation på smykkets værdi.

Nævnet bemærker, at vægten angivet i klagerens oversatte version af kvitteringen ikke afviger meget fra selskabets oversættelse og ikke når op på de ca. 44 gr., der er angivet i skadesanmeldelsen.

ID3 - 2 guldarmbånd 22 kt.

Selskabet har under sagens behandling for nævnet udbetalt yderligere 1.350 kr., så klageren har modtaget erstatning på i alt 12.100 kr. for et armbånd i overensstemmelse med guldsmedens vurdering.

Klageren kræver erstatning for to identiske guldarmbånd. Han har anført, at han har dokumenteret sit krav. Han har anført, at det er sagen uvedkommende, om han ejer et tredje armbånd, når han ikke har krævet erstatning for det tredje armbånd. Klageren har fremlagt et foto, hvor der på afstand ses armbånd om ægtefællens højre håndled.

Selskabet har anført, at selskabet alene har anerkendt at dække ét armbånd, idet klageren fortsat er i besiddelse af det ene, og ægtefællen alene bærer to armbånd på fotografiet. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt købsdokumentation på nogle af armbåndene. Der er ikke dokumentation for, at klageren har ejet tre identiske guldarmbånd.

Ankenævnet for Forsikring

29.

99552

Af vurderingen fra selskabets guldsmed fremgår det, at "Vi vurderer at tilsvarende armbånd vejer mellem 11-13 g. hvis denne er hul og kan skaffes fra 6.050 kr. pr stk. For at vurderer præcist vi har mulighed at veje FTs armbånd. Der er heller ikke kvittering om den er købt i DK? Vi vurderer den til max 12.100 kr.".

Af selskabets e-mail af 17/1 2023 fremgår det, at "I foreviste et armbånd ifm. kundemødet og oplyste, at der havde været 3 armbånd, hvor tyvene havde stjålet de to andre ... I oplyste, at [ægtefællen] havde modtaget de pågældende armbånd i gave af sin [familiemedlemmer]. Armbåndene var købt i [by] for ca. 5 år siden. I oplyste, at I ville kontakte familien og bede om dokumentation for købet. Denne har vi ikke modtaget".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har dækket klageren armbånd med 12.100 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for at eje flere end de to armbånd, der fremgår af fotografiet af ægtefællen. Nævnet har her også lagt vægt på selskabets oplysning om, at klageren fremviste et identisk armbånd ved kundemødet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

30.

99552

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written on a light blue rectangular background.

Peter Thønnings