

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. november 2023 blev i sag nr. 99931:

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 5/6 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen
Jewelry/ watch/Cash theft from our house during covid time date 13082020. Submitted a claim of 221000 DKK.
Tryg has offered around 80000 DKK against our claim amount, which is not acceptable to us. From the day 1 they were hostile and in no mood to accept our claim

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
To review the rejection reason given by Tryg and go through our justification and issue a fair judgement."

Selskabet har i brev af 27/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører erstatningsopgørelsen for smykker og guld efter et indbrudstyveri i klagerens hjem. Klageren har i sagen gjort krav på ca. 221.000 kr. Selskabet har udbetalt 71.957,4 kr. i erstatning og har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Klageren var på skadedatoen omfattet af en FDM indboforsikring med forsikringsbetingelser 12M1. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Forsikringen var tegnet med en forsikringssum pr. skade på 111.331 kr. for smykker og tilsvarende for guld og sølv. Policen fremlægges som bilag 2.

Sagsfremstilling

Klagerens ægtefælle kontaktede den 14. august 2020 selskabet med henblik på at anmelde indbruddet. Ægtefællen var ifølge sagsbehandlernotatet meget interesseret i at få oplyst, hvordan forsikringen ville erstatte.

Mindre end en time senere ringede klageren også til selskabet for at forklare om sagen. Klageren var i forbindelse med denne samtale ligeledes særdeles interesseret i at få oplyst, hvor meget de kunne få udbetalt i erstatning.

Ifølge klageren var der tale om et stort krav til langt over 100.000 kr., idet der var blevet stjålet smykker, elektronik og meget dyrt tøj.

Klageren blev oplyst, at de måtte sende deres krav ind, hvorefter selskabet ville tage stilling til sagen.

Telefonnotaterne på baggrund af de to samtaler fremlægges som bilag 3.

Henset til kravets størrelse og klagerens interesse for erstatningen, blev sagen udtaget til en grundigere gennemgang.

Den 14. august 2020 indsendte klager via Scalepoint en oversigt over sit krav, hvoraf der fremgik en lang række smykker, guld og elektronik, men intet tøj. Den indsendte kravliste fremlægges som bilag 4.

Selskabets skadekonsulent var den 30. september 2020 i telefonisk kontakt med klageren. I forbindelse med samtalen blev klageren gjort opmærksom på, at selskabet ønskede yderligere dokumentation, idet der var tale om et meget stort krav.

Klageren oplyste hertil, at de ikke var sikre på, de kunne finde yderligere dokumentation, da kvitteringerne lå i samme pose som smykkerne, og de derfor også var blevet stjålet i forbindelse med indbruddet, samt at de ikke havde kopier af kvitteringerne. Det blev samtidig aftalt at afholde et møde den 9. oktober 2020. Skadekonsulentens sagsnotater, herunder notater fra samtalen fremlægges som bilag 5.

Samtalen er derudover optaget og kan fremlægges såfremt nævnet måtte ønske det.

Skadekonsulenten kontaktede den 7. oktober 2020 klageren for at bekræfte, at der skulle afholdes møde den 9. oktober 2020. I den forbindelse oplyste klageren, at de havde fået indsamlet alle kontoudskrifter, billeder og alle kvitteringer. Skadekonsulentens notat fra samtalen fremgår af bilag 5.

Den 9. oktober 2020 blev der afholdt møde mellem skadekonsulenten, taksator og klageren på klagerens adresse. I den forbindelse udleverede klageren bl.a. originale kvitteringer for en meget

stor del af kravet til trods for, at han tidligere havde oplyst, at kvitteringerne var blevet stjålet, og de ikke havde kopier af dem. Klageren oplyste, at han havde fået kvitteringerne hjem fra [land].

Der blev på mødet også fremlagt nogle fotos, hvor en del af smykkerne skulle fremgå. Klageren anviste, at på et fotos betegnet 'DSC00267' skulle smykkerne med følgende ID-nummer fremgå: ID4, ID5, ID6, ID7, ID8, ID9, ID11, ID12, ID13, ID14, ID15.

Af fotoet betegnet 'DSC00268' skulle smykket med ID1 fremgå. Klageren havde ingen fotos af ID 2, ID 3, ID 10, ID 16 og ID 17.

Ved en gennemgang af kvitteringerne kunne det konstateres, at der var afleveret flere kvitteringer, end der fremgik af kravet.

Skadekonsulentens notater i forbindelse med mødet fremgår af bilag 5. Samtalen ved mødet er derudover blevet optaget af selskabet og kan fremlægges såfremt nævnet måtte ønske dette.

Herefter fulgte en del korrespondance mellem skadekonsulenten og klageren, hvori selskabet udbad sig yderligere oplysninger, og klageren løbende indsendte kvitteringer.

Efter at have modtaget sagens bilag fra klageren, igangsatte selskabet en nærmere undersøgelse af dels kvitteringerne – ved via F&P at få undersøgt kvitteringerne fra [land] og besøge de angivne forretninger – dels ved at forelægge de fremsendte kvitteringer med angiveligt tilhørende fotos for en sagkyndig udi udenlandske smykker.

Den 15. april modtog selskabet svar fra F&P vedrørende undersøgelserne af kvitteringerne i [land]. Den ene rapport vedrørte ID16 og ID17. Denne bekræftede kvitteringernes ægthed og troværdighed. Den anden rapport vedrørende ID27-29 konkluderede, at der ikke var tale om ægte kvitteringer, der opfyldte gældende regler i [land], og at den pågældende forretning ikke solgte smykker i ægte guld. Rapporterne fremlægges som henholdsvis bilag 6 og bilag 7.

Selskabet modtog den 7. juni 2021 vurderingen fra den sagkyndige guldsmed, hvoraf det bl.a. fremgik, at der var uoverensstemmelser imellem flere af de smykker, der fremgik af kvitteringerne sammenholdt med de smykker, der var afbilledet på de fremlagte fotos.

Den 9. juni 2021 var skadekonsulenten i telefonisk kontakt med guldsmeden for at få uddybet hans vurdering. I den forbindelse foretog skadekonsulenten nogle notater, som blev påført guldsmedens vurdering med rød skrift. Vurderingen fra guldsmeden med skadekonsulentens supplerende notater fremlægges som bilag 8.

Skadekonsulenten skrev den 23. juni 2021 til klageren og gjorde opmærksom på uoverensstemmelserne fra guldsmeden og fra undersøgelserne i [land]. Derudover bad skadekonsulenten om yderligere oplysninger. Mailen fremlægges som bilag 9.

Herefter fulgte en del korrespondance mellem klageren og skadekonsulenten. Denne fremlægges som bilag 10.

Den 9. juli 2021 udbetalte selskabet 40.289,60 kr. i erstatning til klageren.

Klageren sendte den 10. oktober 2021 en indsigelse over afgørelse til selskabet og sendte en ny kravliste pålydende et samlet krav på 221.921 kr. Indsigelsen fremlægges som bilag 11.

Selskabet besvarede indsigelsen den 2. november 2021 og fastholdt den trufne afgørelse. Selskabet svar fremlægges som bilag 12.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere fra klageren, førend han den 15. august 2022 sendte en klage til selskabets klageansvarlige. Klagen fremlægges som bilag 13.

Den klageansvarlige besvarede klagen den 3. november 2022 i hvilken forbindelse selskabet udbetalte yderligere 30.667,80 kr. plus renter efter en fornyet gennemgang af sagen. Svar fra den klageansvarlige fremlægges som bilag 14.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelser

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 for køb i mindst 5 år.

...

Ting købt i udlandet

Er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet.

Hvis tingene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.'

Selskabets vurdering

Klageren har i klageskemaet til nævnet anført, at han kræver en erstatning på 221.000 kr. uden nærmere at specificere, hvilke poster han konkret er utilfreds med. Henset til den øvrigt anførte i klageskemaet, så opfatter selskabet klagen således, at klageren primært er utilfreds med opgørelsen vedrørende guld og smykker. Da der er mange poster i klagerens krav, vil selskabet alene forholde sig til de poster, der efter selskabets opfattelse er tvist om.

Såfremt der efter klagerens opfattelse måtte være tvist om yderligere poster, skal selskabet opfordre klageren til at oplyse herom, hvorefter selskabet vil kommentere herpå.

Den samlede erstatningsopgørelse fremlægges som bilag 15.

Klageren har anmeldt et indbrud i sit hjem, i hvilken forbindelse der skulle være blevet stjålet guld og smykker til en angiven værdi af 221.000 kr. Selskabet har udbetalt 71.957,4 kr. i erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Ved opstarten af sagen oplyste klageren, at en stor del af deres kvitteringer var blevet stjålet sammen med smykkerne, idet kvitteringerne lå i samme pose som smykkerne, og at de ikke havde kopier af kvitteringerne.

Dette til trods kunne klageren fremlægge kvitteringer for stort set hele kravet, da han lavede sin opgørelse og holdt møde med selskabets skadekonsulent den 9. oktober 2020. Da selskabet spurgte ind til dette oplyste klageren, at de havde fået kvitteringerne hjem fra [land].

I forbindelse med selskabets undersøgelser af de fremlagte kvitteringer sammenholdt med metadata på de fremlagte fotos, kunne selskabet konstatere, at en del af smykkerne på kvitteringerne var købt efter, at billederne blev taget.

Derudover kunne selskabet konstatere, at nogle af de fremlagte kvitteringer vedrørende ID 27, 28 og 29 ikke udgjorde reelle kvitteringer, og den angivne forretning ikke solgte ægte smykker.

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

ID 3 – Guldbarre

Klageren har krævet 51.323 kr. i erstatning for en guldbar med en angiven vægt på 98,6 gram. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt en kvittering dateret den 29. december 2009 udstedt til klagerens ene forælder.

Der er ingen fotos eller lignende, der indikerer, at klageren eller dennes ægtefælle skulle have haft en guldbarren i deres besiddelse i perioden fra 2009 og til tyveritidspunktet i 2020.

Kvitteringen fremlægges som bilag 16.

Selskabet har forelagt kvitteringen for en guldsmed med ekspertise i udenlandske smykker. Guldsmeden undrede sig over vægten, idet guldbarre normalt sælges på 100 gram. Selskabet henviser til sagens bilag 8.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at han på tidspunktet for tyveriet var i besiddelse af en guldbarre til en værdi på over 50.000 kr., hvorfor selskabet fastholder sin afvisning af dette krav.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er tale om et meget stort krav, og at klageren først oplyste, at langt de fleste af deres kvitteringer blev stjålet ved indbruddet, samt at der ikke var kopier, hvorfor det forekommer bemærkelsesværdigt, at klageren så alligevel kunne fremlægge en original kvittering.

Selskabet har også lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til klagerens ene forælder og ikke klageren selv, ligesom der ikke foreligger andre oplysninger om guldbarren som skulle indikere, at klageren har været i besiddelse af guldbarren i de lidt mere end 10 år, der gik fra købsdatoen og indtil skadedatoen.

ID 4 – Gold Mangalsutra

Klageren har for dette smykke krævet 2.385 kr. og har som dokumentation fremlagt en kvitteringen

dateret den 3. april 2015 udstedt til klagerens ene forælder samt et foto, hvor klagerens ægtefælle skulle have smykket på.

Klagerens dokumentation vedrørende ID 4 fremlægges som bilag 17.

Selskabet har som led i sagsbehandlingen forelagt klagerens dokumentation for en guldsmed med ekspertise i udenlandske smykker.

Guldsmeden har vurderet, at der ikke er sammenhæng mellem kvitteringen og det fremlagte foto, idet en mangalsutra er en kæde med en sort sten, og der ikke ses at være en sort sten i halskæden på det fremlagte foto.

På baggrund af disse oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret at have været i besiddelse af den pågældende halskæde, hvorfor selskabet fastholder sin afvisning af kravet.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til en anden end klageren eller dennes ægtefælle sammenholdt med klageren oplysning først i sagen om, at de fleste kvitteringer var blevet stjålet i forbindelse med indbruddet.

Selskabet har også lagt vægt på, at der ikke er overensstemmelse mellem den fremlagte kvittering og det fremlagt foto, som angiveligt skulle vise den pågældende halskæde, hvorfor der sammenholdt med sagens øvrige omstændigheder ikke er vished for, at klageren eller dennes ægtefælle skulle have ejet den pågældende halskæde.

ID 5, ID 7 og ID 9

Disse poster vedrører henholdsvis en guldkæde, en guldkæde med vedhæng og en guldring med diamant. Klagerens krav udgør 3.372 kr. for ID 5, 3.342 kr. for ID 7 og 1.958 kr. for ID 9.

Som dokumentation for disse tre smykker har klageren fremlagt tre kvitteringer dateret henholdsvis 11. oktober 2018, den 11. juni 2018 og den 24. oktober 2018. På alle tre kvitteringer er klagerens ene forælder angivet som køber.

Kvitteringerne fremlægges som bilag 18-20.

I forbindelse med mødet med skadekonsulenten den 9. oktober 2020 oplyste klageren, at de tre smykker fremgik af et foto betegnet 'DSC00267'. Fotoet fremlægges som bilag 21.

For så vidt angår ID 5 har klageren også fremlagt et foto, hvor hans barn skulle være iført halskæden. Dette foto fremgår af bilag 18.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99931

Ved selskabets undersøgelse af billedet 'DSC00267', der angiveligt skulle vise alle tre smykker, kunne selskabet ud fra billedets metadata konstatere, at billedet var taget den 6. marts 2016, det vil sige mere end to år før dateringen af den ældste kvittering.

Tilsvarende kunne det konstateres, at halskæden fra det ekstra foto, klageren havde af ID 5, ikke ses at fremgå af fotoet 'DSC00267'.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren har bragt sig i en bevismæssigt

vanskelig situation ved at anvise smykkerne på et foto samt fremlægge tre kvitteringer udstedt til sin forælder, når fotoet efterfølgende viser sig at være taget mere end to år forud for købsdatoen af den ældste kvittering. Selskabet afviser derfor klagerens krav for så vidt angår ID 5, 7 og 9.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at kvitteringerne er udstedt til klagerens forælder, og at klageren først oplyste, at kvitteringerne var blevet stjålet sammen med smykkerne.

Derudover har selskabet naturligvis lagt vægt på, at det ikke kan lade sig gøre at tage fotos af sine smykker mere end to år før, de skulle være købt.

Selskabet har også lagt vægt på, at der ikke er fremlagt fotos, hvor klageren eller dennes ægtefælle

ses iført smykkerne, og at smykket på det supplerende foto af ID 5 ikke ses at fremgå på det andet foto, hvor alle tre smykker ifølge klageren skulle fremgå.

ID 6 – Guld Bangle armbånd

Klageren har gjort krav på 10.038 kr. i erstatning for armbånd og har fremlagt en kvittering dateret den 18. april 2010 samt et foto dateret den 18. juli 2018.

Kvitteringen og fotoet fremlægges som bilag 22.

Selskabet har erstattet denne post med 1.350 kr.

I forbindelse med mødet hos klageren oplyste han desuden, at armbåndene fremgik af fotoet 'DSC00267'.

Ved en sammenligning af de to fotos kunne det konstateres, at der ikke var tale om de samme armbånd på de to fotos, da de to armbånd, der fremgår af 'DSC00267' er væsentligt forskellige fra fotoet af den 18. juli 2018.

Selskabet har forelagt klagerens dokumentation for en guldsmed med ekspertise i udenlandske smykker. Guldsmeden kunne konstatere, at fotoet fra 2018 og kvitteringen ikke passede sammen, idet vægten på kvitteringen var angivet som 22,8 gram, og der fremgår fire armbånd på fotoet, hvilket ville have vejlet ca. det dobbelte. Derudover fremgår det ikke af kvitteringen, at der skulle være tale om guld.

Guldsmeden har vurderet, at en guldbelagt version af armbåndene på fotoet ville koste 1.350 kr.

På baggrund af ovenstående og henset til sagens omstændigheder i øvrigt er det selskabets vurdering, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav. Selskabet kan dog på baggrund af dokumentationen ikke udelukke, at der har været nogle armbånd, hvorfor selskabet har udbetalt erstatning i overensstemmelse med vurderingen af guldbelagte tilsvarende smykker fra guldsmeden. Selskabet fastholder, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning for ID 6.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er flere uoverensstemmelser mellem, hvilke armbånd der reelt er tale om, ligesom der er usikkerhed om kvaliteten af armbåndene.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren stiller sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved at fremlægge fotos af forskellige smykker som værende det samme smykke, hvilket gør det særdeles vanskeligt at fastslå, hvilket smykke der skulle være tale om.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at kvitteringen ikke fortæller noget om, hvad den købte genstand var lavet af.

ID 8 – diamantøreringe pendel

Klagerens krav for dette smykke udgør 6.489 kr. som dokumentation har klageren fremlagt en kvittering udstedt til en af klagerens forældre, hvorpå der ses tre forskellige poster. Kvitteringen er dateret den 26. april 2008.

På mødet den 9. oktober 2020 oplyste klageren, at dette smykke også fremgik på billedet 'DSC00267'.

Den 24. januar 2021 fremsendte klageren nogle yderligere to fotos, som skulle vise smykket.

På det ene foto sås klagerens ægtefælle iført nogle helt andre øreringe end dem, der fremgik af ovennævnte foto. Det andet foto var et nærbillede af nogle fingerringe til trods for at denne post ifølge klagerens egen angivelse vedrørte øreringe.

Klagerens dokumentation fremlægges samlet som bilag 23.

Guldsmeden har vurderet, at nogle tilsvarende ørestikker i zirkon kan købes for 995 kr.

Henset til at klageren ikke selv har kunnet forklare, hvilket smykke, der skulle være blevet stjålet, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Da der imidlertid foreligger nogle fotos, har selskabet erstattet denne post i overensstemmelse med vurderingen fra guldsmeden og har derfor udbetalt 995 kr. for ID 8. Selskabet fastholder, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren selv har været uklar om, hvilket smykke der skulle være tale om.

Selskabet har også lagt vægt på, at kvitteringen for smykket er udstedt til klagerens forælder, og at klageren har kunnet fremlægge en original kvittering til trods for, at de fleste kvitteringer skulle være blevet stjålet ved indbruddet, og de ikke have kopier heraf.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at de fremlagte fotos ikke dokumenterer kvaliteten eller lødigheden af de pågældende smykker, og at det er svært at få kvitteringen til at passe med, hvilke smykker klageren mener er blevet stjålet.

ID 10 – Guldbarre

Klageren har for denne post krævet en erstatning på 9.766 kr. Som dokumentation er der fremlagt

en kvittering dateret den 15. oktober 2009 for køb af en guldbar med en vægt på 20,35 gram. Kvitteringen er udstedt til klagerens forælder.

Der er ikke fremlagt fotos eller lignende, der kan sandsynliggøre, at klageren har været i besiddelse af guldbarren.

Dokumentationen for guldbarren har ligeledes været forlagt guldsmeden, der ligesom ved ID 3 undrede sig over vægten, da guldbarre normalt sælges på hele 20 gram, 50 gram osv.

Ud fra ovenstående oplysninger og sagens øvrige omstændigheder, har klageren efter selskabets vurdering ikke dokumenteret sit krav, hvorfor selskabet har afvist dækning. Selskabet fastholder denne vurdering.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er tale om et krav til ca. 10.000 kr., og at kvitteringen er udstedt til klagerens forælder og ikke klageren selv eller dennes ægtefælle. Sammenholdt

med at en stor del af kvitteringerne skulle være blevet stjålet ved indbruddet, så anser selskabet ikke kvitteringen som dokumentation for klagerens ejerskab og besiddelse af guldbarren.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at der ikke foreligger fotos eller lignende, som kunne sandsynliggøre, at klageren eller ægtefællen har haft guldbarren i deres varetægt.

ID 14 – 1 guldvedhæng

Klagerens krav udgør 1.664 kr. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt en kvittering dateret den 16. november 2008 udstedt til klagerens [familiemedlem 1]. Derudover er fremlagt nogle fotos.

Klagerens dokumentation fremlægges som bilag 24.

Ved undersøgelse af billedernes metadata kunne selskabet konstatere, at et af billederne – der efter sigende skulle vise det pågældende smykke – var blevet taget den 17. august 2008, det vil sig tre måneder før købsdatoen på kvitteringen.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren har stillet sig i en bevismæssigt

vanskelig situation i relation til dokumentation for ejerskab og besiddelse af det pågældende smykke. Selskabet har derfor afvist dækning for smykket, og denne vurdering fastholdes.

Ankenævnet for Forsikring

10.

99931

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til klagerens [familiemedlem 1], og at der er fremlagt et foto af smykket dateret forud for denne kvittering. Smykket på billedet kan således ikke være det smykke, der fremgår af kvitteringen.

Selskabet har også lagt vægt på klagerens forklaring om tyveri af kvitteringer.

De pågældende fotos af smykket dokumenterer således ikke klagerens ejerskab af smykket, idet der kan være tale om et lånt smykke eller lignende.

ID 16 – Mangalsutra guldkæde

Vedrørende denne post har klageren opgjort sit krav til 6.370 kr. og har som dokumentation fremlagt en kvittering dateret den 30. oktober 2012 udstedt til klagerens [familiemedlem 2].

Klagerens dokumentation fremlægges som bilag 25.

Selskabet har forelagt dokumentationen for guldsmeden. Det er guldsmedens vurdering, at det smykke, der står beskrevet på kvitteringen ikke hænger sammen med det smykke, der er afbilledet

på de fremlagte fotos, idet en mangalsutra er en kæde med en sort sten.

Guldsmeden har vurderet, at et tilsvarende smykke som afbilledet til 950 kr., hvilket selskabet har erstattet smykket med.

Selskabet fastholder, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning for dette smykke.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er uoverensstemmelse mellem kvitteringen og de fremsendte billeder.

Ydermere har selskabet lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til klagerens [familiemedlem 2] og ikke klagerens selv eller dennes ægtefælle, hvilket sammenholdt med oplysningen om, at en stor del af kvitteringerne blev stjålet gør, at selskabet ikke har tillid til, at smykket angivet på kvitteringen

tilhørte klageren.

ID 27, ID 28 og ID 29

Klageren har for disse poster krævet henholdsvis 28.350 kr., 20.000 kr. og 16.000 kr. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt tre kvitteringer fra den samme forhandler samt et foto af hvert smykke.

Klagerens dokumentation fremlægges som bilag 26.

Som led i sagsbehandlingen fik selskabet undersøgt de tre kvitteringer gennem forsikringsselskabernes brancheorganisation, Forsikring & Pension. I den forbindelse blev der udarbejdet en rapport på baggrund af F&P's kontakts besøg i den pågældende forretning. Rapporten er fremlagt som bilag 7.

Selskabet bemærker, at der har været en del forvirring om, hvilke kvitteringer, der har tilhørt hvilke poster. Derfor er der angivet nogle forkerte ID-nr. i rapporten, som rettelig vedrører ID 27-29.

Af rapporten fra kontaktpersonen fremgår det bl.a., at:

'[Butik 1]

[Adresse]

We visited the shop on dated March 30, 2021. We found the address is all correct.

This is an out-strike area and about 1hrs and 30-minute drive from the main city of ...

We meet Mr. ... in shop and interviewed him. He is the owner (proprietor) of this business.

This is a small shop and no much business..

We show him three invoices in our procession and interviewed.

1. Invoice number 069. Dated 15-06-2015

2. Invoice number 081. Dated 08-06-2016

3. Invoice number 090. Dated 26-10-2018

He can recognize the customer and said 'yes' these invoices are from his shop. He prepared these invoices and his hand writing.

We asked him if we can show us the shop bill book. He pulled out old bill books stored in a corner of the shop. We observed that he does not have much finished old bill books and this indicates no much sale. We see the carbon copy of this invoice but, it is difficult to identify the year of bill books. He does not have systematic order of bill books but, a mix of bills and dates and year etc... He did not allow us to examine the bill books and seems something shady in business. We asked him for his signature on the invoices and he signed on the invoice and stamp.

Further we asked him if he can show us the items sold in these invoices. He hesitates to answer and said he does not have much gold items in shop and cannot show us the Jewellery items. Moreover, we observed that mostly he sales Silver and Gold-plated silver Jewellery items. We can see gold plated silver jewelries are on displayed in the showcase.

Conclusions: -

1. This is not a [butik 3].

2. We observed the Jeweler shop is a shady business.

3. The invoices issued are not official but, just a fishy invoice only.

4. The tax PAN number (Permanent Account Number) is not mentioned in the invoices.

Also, tax breakups are not mentioned.'

Derudover har selskabet forelagt klagerens documentation for guldsmeden, der bl.a. har udtalt, at:

'ID27.pdf. OBS indhaver af kvittering? Det er ikke trukket sten fra total vægt på regning. Arbejdskost ????? meget høj. Billede er utydeligt. Tilsvarende Mangalsutra i guld kan skaffes fra 18150 kr. og i guldbelagt version skaffes fra 2250 kr.

ID28.pdf. OBS indhaver af kvittering? Billeder og kvittering ikke hænger sammen. Det er op til jer at vurderer FTs krav. Tilsvarende i guldbelagt version vurderes til 1750 kr.

ID29.pdf. OBS OBS OBS indhaver af kvittering? Billeder og kvittering hænger ikke sammen. Det er op til jer at vurderer FTs krav. Tilsvarende i guldbelagt version vurderes til 1550 kr.'

Selskabet har på den baggrund afvist, at der skulle være tale om smykker af den lødighed, kvalitet samt værdi som anført af klageren, og har derfor opgjort erstatning til, hvad det skønsmæssigt vil koste at købe lignende guldbelagte smykker. Selskabet har således udbetalt 2.250 kr. for ID 27, 1.750 kr. for ID 28 og 1.550 kr. for ID 29. Selskabet fastholder, at klageren ikke har dokumenteret at være berettiget til yderligere erstatning for disse poster.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på rapporten fra F&P's kontakt i [land], der konkluderer, at der ikke er tale om ægte kvitteringer, og at den pågældende forretning ikke solgte smykker i massivt guld, men derimod sælger guldbelagte smykker, hvilket naturligvis har en væsentlig lavere værdi.

Selskabet har også lagt vægt på guldsmedens vurdering af, at der ikke er sammenhæng mellem fotos og kvitteringerne, hvilket igen har betydning i relation til klagerens oplysning om, at kvitteringerne blev stjålet ved indbruddet, og de ikke havde kopier.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at der er tale om et stort krav på sammenlagt 64.350 kr., hvorfor der må kunne stilles højere krav til dokumentation særligt set i lyset af sagens øvrige omstændigheder.

Det, at klageren i sin henvendelse til selskabet af den 1. juni 2023 henviser til skattelovgivning i [land] vedtaget i 2020 ændrer ikke ved selskabets vurdering vedrørende disse punkter, idet selskabet bemærker, at smykkerne ifølge klagerens oplysninger skulle være købt i henholdsvis 2015, 2013 og 2018.

ID 30 – Guldkæde med Rudraksh

Klagerens krav vedrørende denne guldkæde er på 26.000 kr. Han har oplyst, at guldkæden skulle være købt den 13. marts 2013. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt nogle fotos.

Klagerens fotos fremlægges som bilag 27.

Ved selskabets undersøgelse af de fremlagte fotos kunne det ud fra metadata konstateres, at to af billederne var taget den 7. maj 2008, hvilket er mere end fem år forud for, at klageren har oplyst, at den pågældende guldkæde skulle være blevet købt.

På baggrund heraf har selskabet afvist klagerens meget høje krav med henvisning til, at der ikke er dokumentation for, at kæden er blevet stjålet ved indbruddet. Selskabet fastholder denne vurdering.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er tale om et krav på 26.000 kr., og at den fremlagte dokumentation er dateret langt forud for den oplyste købsdato. Billederne kan således ikke vise det pågældende smykke, og klageren har således ingen dokumentation for kravet.

Selskabet har også lagt vægt på, at det ene foto af den angivne guldkæde var uden metadata, og at dette foto alene ikke dokumenterer hverken ejerskab, besiddelse kvalitet eller lødighed.

Henset hertil og henset til sagens øvrige omstændigheder med mange uoverensstemmelser, har selskabet ikke tillid til, at dette smykke skulle være blevet stjålet, hvorfor selskabet helt afviser dette store krav.

ID 31 – Gulddøreringe

Ankenævnet for Forsikring

13.

99931

Klagerens krav udgør 7.798 kr. Som dokumentation er fremlagt et foto. Dette fremlægges som bilag 28.

Selskabet har erstattet øreringene med 750 kr.

Billedet har været forelagt guldsmeden, der bl.a. har udtalt, at:

'ID31.pdf. OBS tilsvarende ørering kan max veje 7-8 g i guld og kan skaffes fra 4350 kr. og i guldbelagt version 750 kr.'

På baggrund af oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning vedrørende denne post.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at det fremlagte foto ikke dokumenterer ejerskab, besiddelse, kvalitet og lødighed af smykket. Det er således ikke muligt at fastslå, at der var tale om øreringe i massivt guld.

Efter at have gennemgået sagen på ny – herunder selskabets svar på klagen til den klageansvarlige

– er selskabet blevet opmærksom på, at der i klagesvaret ved en fejl er angivet, at selskabet var indstillet på at erstatte øreringene med 4.350 kr.

Selvom det klart fremgår af konteksten, at dette er en fejl, og det samme sted står, at øreringene erstattes med 750 kr., så står selskabet ved det dækningstilsagn, der uforvarende er blevet givet, og selskabet vil derfor udbetale yderligere 3.600 kr. i erstatning til klageren med tillæg af renter for ID 31.

ID 32 – to guldringe med diamanter

Klageren har for denne post krævet 20.000 kr. i erstatning. Som dokumentation for kravet er fremlagt et enkelt utydeligt foto af to ringe. Fotoet fremlægges som bilag 29.

Billedet har været forelagt guldsmeden, der har vurderet, at det ud fra billeder ikke er muligt at se størrelsen på en eventuel sten, og at tilsvarende ringe i guldbelagt version ville kunne købes for 1.150 kr.

På den baggrund har selskabet erstattet ringene med 1.150 kr., hvilket selskabet fastholder, idet klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er tale om et højt krav, samt at det fremlagte foto er i ringe kvalitet, og ikke beviser hverken ejerskab, besiddelse, kvalitet eller lødighed.

Sammenholdt med sagens øvrige omstændigheder, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning for denne post.

ID 33 – Guldhalskæde

Klageren krav for halskæden udgør 21.360 kr., og klageren har fremlagt et foto som dokumentation.

Fotoet fremlægges som bilag 30.

Selskabet har forelagt fotoet for guldsmeden, der bl.a. har udtalt, at:

'ID33.pdf. OBS OBS Den slags lås benyttes i sølv smykker og ikke i guld smykker. Der er heller ikke en kvittering. Tilsvarende smykker i guldbelagt version kan skaffes fra 3100 kr.'

På den baggrund er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret, at der er tale om et smykke i massivt guld. Selskabet har derfor erstattet smykket med 3.100 kr. svarende til værdien af et guldbelagt smykke.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på guldsmedens forklaring vedrørende låsen, som benyttes på sølvsmykker.

Selskabet har også lagt vægt på, at der er tale om et højt krav, og at dokumentationen alene består af et enkelt foto, der ikke dokumenter ejerskab, besiddelse, kvalitet eller lødighed af halskæden.

Øvrige poster

Udover ovenstående har selskabet erstattet en række poster vedrørende smykker svarende til klagerens krav eller med et højere beløb end klagerens krav.

Selskabet har således erstattet ID 1 med 9.450 kr., hvor klagerens krav var 7.898 kr.

ID 11 er blevet erstattet med 1.765 kr., hvor klagerens krav var 1.476 kr.

ID 12 er blevet erstattet med 13.200 kr., hvor klagerens krav var 11.028 kr.

ID 13 er blevet erstattet med 8.350 kr., hvor klagerens krav var 6.760 kr.

ID 15 er blevet erstattet med 4.476 kr. i henhold til klagerens krav.

ID 17 er blevet erstattet med 5.650 kr., hvor klagerens krav var 4.539 kr.

Det er således selskabets opfattelse, at klagerens ud fra en samlet vurdering har fået den erstatning,

han har krav på set i lyset af den fremlagte dokumentation og sagens omstændigheder i øvrigt."

Klageren har i meddelelse af 3/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Please find our reply and comments to Tryg correspondence dated 30.06.2023, which needs to be reconsidered by Tryg as per the evidence provided by us. We need the reason from Tryg for rejecting the below claim ID4, ID5, ID6, ID8, ID14, ID 16 and ID 17.

Again, we will reiterate, we have never faced this situation in our whole life, so we were not prepared. In addition, covid, our only child born who have lot of issues till date, with our work commitment, business travel, both, me any my wife have full time job, with no family support in Denmark like grandfather or grandmother, yes, our replies were delayed and taking time to reply with correct evidence. Also, we need to set our priorities where our son and jobs were bigger priorities than this claim.

Ankenævnet for Forsikring

15.

99931

If you want a stamp of our passport for travel, we could provide the same. If Tryg requires our SKAT statement could be provided for the years they want, which proves whether we have the buying capacity for our claim or not.

Yes, it might be a big claim for Tryg, but my alone two-month basic salary amounts are equivalent to the claim amount, so we are asking for what we have lost, and we have lost more than our claim. We never expected burglary to happen to us in Denmark, which is considered as one of the safest countries in the world.

Immediately after the episode we went for [alarmsystem] security system with the highest option in their category. This trauma will remain in our whole life and can never be erased or healed. We left our [by] house to our new house in [anden by] 2021, the reason being this burglary.

1) ID4

- Bill is provided.
- Pic is provided.
- Metadata is correct.

2) ID5

- Grand Mother gift to [barn]
- Occasion, my only [barn] was born in ...
- Bill date is from 2018.
- My [barns] photo is from 2019.
- DSC0267 is from 2016, so how this jewelry could be shown in 2016, when it is purchased in 2018.
- It only looks to us FDM - Tryg just looking to reject our claim by any way.

3) ID6

- Bill provided.
- Pic provided.
- Met data is correct.
- Yes, there are 4 bangles. Yes, they are light weight in construction as the inner section of the bangle was filled with lava to save the cost and make it sturdy. This is very common practice in [land]. [Selskabets guldsmed] is not aware of these practices, so I am quite surprised of their Jewelry knowledge.

4) ID8

- Diamond earrings and necklace new photos are provided.
- Met data is right.
- Receipt is provided.

5) ID14

- Correct photo is attached.
- Met data is correct.
- Bill is attached.

6) ID16

- Correct photo attached.

Ankenævnet for Forsikring

16.

99931

- Met data is correct.
- Bill is attached.
- Pics of empty Jewelry box from [butik 2] attached.

7) ID 17

- The shop is authentic as it was visited by Trug associates watch dog consultancy international.
- They shop agreed they have issued the invoice.
- Attached correspondence from Try Associates
- Bill is attached.
- Pics of empty Jewelry box from [butik 2] attached.

8) ID New 020723

- 5 GM Gold bar fine gold
- Pic provided.
- Metadata is correct.

We hope, Tryg, will reconsider our request with the evidence and will make the judgment with right conscience. My business ticket travel was already provided to Tryg. We wish nobody in the world would face the situation which we have gone through."

Klageren har i meddelelse af 31/7 2023 bl.a. anført:

"Further added proof of communication from [butik 4] for
8) ID 0207223 -3 apart from earlier photo proof."

Selskabet har i meddelelse af 9/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har ikke yderligere til sagen udover, at det er uklart, hvilken post den nu af klageren fremlagte mail vedrører. Under alle omstændigheder beviser mailen ikke, at klageren på tyveritidspunktet var i besiddelse af den pågældende genstand, som bilaget skulle dokumentere."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 19/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"This refers to letter from Tryg Dated

a) 27th June 2023 explaining the rejection of our several claims.

b) 9th August 2023 no explanation to our additional proofs given on 3 July 2023

Sorry to say but our correspondence made on 3rd July 2023 regarding their rejection claims refer to 27th June 2023 letter from Tryg for various ID, we have provided additional photos.

a) Proofs in terms of photos and pics which

b) Depicts the description of the bill provided.

c) Possession of the jewelry by us

d) Also, the picture provides the location which is Denmark.

We will request Tryg to

1) Either provide an explanation to the rejection of the claim for the new evidence provided on 3rd July 2023 for the below ID

ID 4

ID 5

Ankenævnet for Forsikring

17.

99931

ID 6
ID 8
ID 14
ID 16
ID 17
ID 20723

2) Else request for an online meeting or face to face meeting to conclude the case.

We have already requested a meeting with Tryg on 1st June 2023 and 11th August 2023 with no response till date from Tryg. We have attached the proof for the same.

Since Tryg didn't respond to our request for a meeting on 1st June 2023, we were forced to file a request with Ankeforsikring on 7th June 2023."

Hertil har selskabet i brev af 6/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren gør gældende, at han har sendt yderligere dokumentation til sagen, som selskabet ikke har taget stilling til. Derudover har han oplyst, at han ønsker et møde for at få afsluttet sagen.

For så vidt angår afholdelsen af et møde, skal selskabet oplyse, at idet sagen verserer ved Ankenævnet, så skal al korrespondance foregå via Ankenævnet, hvilket er årsagen til, at selskabet ikke har besvaret klagerens henvendelser direkte til selskabet.

Henset til at sagen har verseret siden 2020, og der tidligere har været afholdt møder med både klageren og dennes ægtefælle, ser selskabet ikke noget formål med at afholde endnu et møde med klageren.

Selskabet modtog den 1. juni 2023 to mails fra klageren, hvor han blandt andet havde vedhæftet nogle yderligere oplysninger til sagen, herunder et nyt foto vedrørende ID 8 og et nyt foto vedrørende ID 16. De øvrige vedhæftninger fremgik allerede af sagen. Klagerens mails fremlægges som bilag 31 og 32 og vil grundet filformatet blive sendt som mail.

ID 8 angår som tidligere nævnt diamantøreringe med pendel, hvor der var uoverensstemmelse mellem de to tidligere fremlagte fotos. Selskabet henviser til sagens bilag 23.

På fotoet fremsendt den 1. juni 2023, der skulle vise ID 8, ses formentlig klagerens ægtefælle med nogle helt tredje øreringe, der ikke har en pendel.

Dette tredje foto tjener således ikke som dokumentation for kravet, og er efter selskabets opfattelse alene med til at skabe endnu større tvivl om klagerens krav.

Selskabet fastholder derfor erstatningen på 995 kr., der er udbetalt for posten ID 8.

Vedrørende ID 16 fremgår den oprindelige dokumentation af sagens bilag 25. Af de første billeder, klageren fremsendte til sagen ses en halskæde, der ligner, at halskæden er udført i sølv eller et sølvliggende materiale.

Ankenævnet for Forsikring

18.

99931

På det billede, der er fremsendt den 1. juni 2023 – eller næsten tre år efter indbruddet – ses en halskæde udført i guld eller er guldbelagt.

Der er således en væsentlig diskrepans imellem de to fotos, ligesom fotoet fremsendt den 1. juni 2023 er uden metadata, hvorfor det ikke er muligt at se, hvornår det er taget.

Det nye fotos ses desuden at være opstillet på en måde, hvor det formentlig er taget af en professionel fotograf, hvorfor selskabet finder det påfaldende, at klageren først fremlægger fotoet næsten tre år efter skadedatoen.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at det nye billede ikke ændrer på klagerens dokumentation, men at det derimod er med til at skabe yderligere tvivl om, hvilket smykke der er blevet stjålet.

Selskabet fastholder derfor erstatningen på 950 kr. for ID 16.

Med ovenstående bemærkninger fastholder selskabet sin vurdering af sagen og henviser i det hele til sit svarskrift af den 27. juni 2023."

Heroverfor har klageren i meddelelse af 24/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Please find our reply and comments to Tryg correspondence dated 070923. As mentioned, we have all the dates chronology, since Tryg didn't respond to our mails and request for meeting with our claim, we were forced to go and appeal to the board of Appeal for Insurance. We apologize for our mistake in sending Tryg the mail at the same time as the case is in Appeal Board. We were not aware of the fact; we should not correspond simultaneously. This is our first claim ever we are having in our life, so have some empathy.

Tryg should also acknowledge they have not responded to our repeated mail for our meetings even before we appealed to the Insurance Board. We have proof of it.

Tryg must respond to reasons for rejecting the claim for ID5, ID6, ID8, ID14, and ID 020723.

1) ID5

- Grand Mother gift to [barn]
 - Occasion, my only [barn] who is born on ...
 - Bill is provided with date that is from 11.10.2018.
 - Two photos of My [barns] photos are from 30th April 2019 are provided.
- Met data is provided. Photos are taken in my home ..., where theft happened.

2) ID6

- Bill provided. Bill Date 18.04.2010
- Pic is provided.
- Met data of pic is correct. 18th July 2018, location is [klagerens adresse], Denmark
- Yes, there are 4 bangles. Yes, they are light weight in construction as the inner section of the bangle was filled with lava to save the cost and make it sturdy. This is very common practice in India. [Selskabets guldsmed] is not aware of these practices, so I am quite surprised of their Jewelry knowledge.

Ankenævnet for Forsikring

19.

99931

3) ID8

- Diamond earrings and necklace
- Two Photos are provided.
- ID8 Met data shows Aug 28, 2011, [klagerens adresse]
- ID 8-2 Met data shows taken on March 6th, 2016, in [klagerens adresse] Denmark.
- Receipt is provided. 16.11.08. [Butik 3] approved.

4) ID14

- Photo is attached.
- Met data is correct. Photo is taken on March 6th, 2016, [klagerens adresse]
- Bill is attached. 16.11.08. [Butik 3] approved.

5) ID New 020723

- 5 GM Gold bar fine gold
- Pic is provided.
- Metadata is correct.
- Mail from [butik 4] who provided this gold bar is also attached.

We hope, Tryg, will reconsider our request with the evidence and will make the judgment with right conscience."

Sekretariatet har modtaget klagerens meddelelse af 2/10 2023, hvor klageren bl.a. gentager sine synspunkter.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadeskonsulentens sagsnotater fremgår bl.a.:

"OBS PUNKTER:

...

FT oplyste ifm. anmeldelse og telefonsamtale, at kvitteringerne til smykkerne blev stjålet med smykkerne, da de lå i samme pose. FT har ved opgørelse af sagen udleveret kvitteringer mht. smykkerne.

...

Bemærk fra samtaler:

300920:

09:30: Hr ft siger, at tyven tog posen guld/smykker og posen med kvitteringer.

11:50: Hr ft siger, at de tog posen med kvitteringer, og de havde ikke en kopi.

071020:

00:25: Hr. ft fortæller, at det gode er, at de har fået indsamlet alle kontoudskrifter (bankstatements) alle billeder (fotos) og alle kvitteringer (bills).

091020 (kundebesøg):

Ankenævnet for Forsikring

20.

99931

02:50: Hr ft siger, at den dokumentation, som de har, er fordi, at den var i [land]. Den resterende dokumentation var i posen (stjålet)."

Af udateret smykkevurdering fra selskabets guldsmedmed skadekonsulentens notater fremgår bl.a.:

"Vurdering af smykker.

Talt med [guldsmed] den 09-06-2021:

Yderligere kommentarer tilføjet under de enkelte ID numre.

1. ID1. pdf. Guld kæde + vedhæng. 22 kt. 14,68 g og 2,46 g. Smykker passer ift vægt. Tilsvarende vurderes til 9450 kr. i guld og 1200 kr. for guldbelagt.

2. ID3.pdf. 98,6 g guldbar(finegold) dato 29.12.09. Guld prisen var 1630 men på faktura er 1726. Det eneste der undre os er vægten på 98,6 g. Er det en klippet bar? Det er ingen billeder. Normalt er en bar på 100 gm. Tilsvarende guld kan vi skaffe for 49300 kr. En guldbelagt guld kan skaffes for 2500 kr.

Guldbar fås i 1 – 2 – 5 – 10 – 20 – 31 – 50 -100 -250 – 500 gram. Normalt er gulds renhed på 999 – NB. denne er 995 Kutyme i [land] er, at man køber finguld/guldbarer for senere at lave smykker til fx når børn skal giftes, får børnebørn mm. Der skal så kun betales arbejdskost.

3. ID4. pdf. Mangal sutra. (Kæde med sort sten) Kvittering passer ikke med billede. Det er op til jer at vurderer Fts krav.

Mangal sutra = en kæde med sort sten. Der ses ingen sorte sten i halskæden, som fru FT bærer på foto til dok for smykket.

4. ID5.pdf. Gold chain. Kvittering passer ikke med billede. Det er op til jer at vurderer Fts krav. Der er et vedhæng også på billedet men ikke på kvittering og den hænger ikke sammen med kvittering.

Tilsvarende i guldbelagt version kan skaffes fra 1200 kr.

Der er kun kæde på kvitteringen. Ingen vedhæng fremgår af kvitteringen.

Vægten på halskæden burde være med en 7 gram. Skulle mindst veje omkring 10 gram. Og vedhæng skulle komme oveni = 3-4 gram.

5. ID6.pdf. Kara. Ifølge kvittering. (kan være et eller to armbånd) Billede og kvittering hænger ikke sammen. Der er 4 bangle på billede og ikke på kvittering, og vægten passer heller ikke. Tilsvarende i guldbelagt version kan skaffes fra 1350 kr.

Vægt på 22,8 fremgår af kvittering. 4 armbånd ville veje ca. det dobbelte.

Der fremgår heller ikke guld af kvitteringen.

6. ID7.pdf. Guld kæde + vedhæng. 22 kt. 7,05 g og. Der er ingen billeder. Tilsvarende vurderes til 3875 kr. i guld og 1200 kr. for guldbelagt.

7. ID8.pdf. Diamond earrings + pendant. Der er ingen kvittering kun billede (Der er kvittering/vores fejl). Vi kan ikke se diamant vedhæng. Udfra billede alene er det svært at bedømme om det er diamant eller zirkon. Tilsvarende ørestikker i zirkon kan skaffes fra 995 kr.

Jf. Kvittering er førstnævnte smykke 2 stk., hvorfor der må være tale om øreringene. De vejer til sammen 3,36 gram. Næste kolonne th. viser vægten på sten 0,57 og der er 40 sten/pieces (altså 20 sten i hver ørering. Vedrørende vægt skal de 0,57 gram for sten trækkes fra de 3,36, hvorefter vi har guldprisen på øreringene. Jf. billede fremlagt som dokumentation, er der kun tale om en sten i den ørering, som man kan se og ikke 20 sten. Der er heller ikke nogen specifikation for diamanten på kvitteringen. Det er kun guldprisen, som er blevet beregnet. Prisen på 33822 (efter rabat) svarer til ca. 3000kr. (nytid), hvilket ikke vil stemme overens med hvad et par guldøreringe (ørestik) med diamant ville koste.

Næste smykke på kvitteringen kunne godt svare til vægten på en vedhæng/pendant = 1,26 gram. Herfra skal trækkes 0,2 gram vedrørende 8 sten. Prisen 11399 (efter rabat) stemmer overens med guldprisen på daværende tidpunkt.

Vedrørende pendant ses et sådan ikke på fotoet.

Vedrørende sidste smykke er det tale om diamant næsering. Den er dog ikke nævnt i kravet. Der ses for næseringen en pris for diamanten. Der er ingen pris for diamanter vedrørende de 2 første smykker på kvitteringen.

Det sølv/blåfarvet smykket er et alm., som ikke er lavet af ædelmetal. Det er ikke særlig dyrt.

8. ID9.pdf. Goldring with diamond stone. Ifølge kvittering er det en guld ring i 18 kt der vejer 4,12 g. Der er ingen billede. Tilsvarende kan vi skaffe for 2150 kr. med zirkon.

Der står ikke noget mht. diamant i kvittering. Størrelse og kvalitet vil normalt fremgå. CUS stone jf. kvitteringen er ikke en betegnelse for en diamant. Endvidere er der ingen pris vedr. diamanten.

9. ID10.pdf. 20,35 g guldbar(finegold) dato 15.10.09. Guld prisen var 1547 men på faktura er 1610. Det eneste de undre os er vægten på 20,35 g. Er det en klippet bar? Det er ingen billeder. Normalt er en bar på 20 eller 50 gm. Tilsvarende guld kan vi skaffe for 10175 kr. En guldbelagt bar kan vi skaffe for 1000 kr.

Se ID3 beskrivelse.

...

14. ID15.pdf. 1 Diamond gold ring. OBS OBS OBS Billeder og kvittering hænger ikke sammen. Det er op til jer at vurderer FTs krav. Tilsvarende i guldbelagt version og zirkon vurderes til 950 kr.

Hvis der er tale om guldringen med diamant på pegefingerringen, er diamanten for stor. Hvis der er tale om guldringen med diamant på ringfingerringen, kan det godt stemme overens. Prisen på 4476kr vil også stemme overens.

...

16. ID17.pdf. 1 gold BST pcs. Ifølge kvittering vejer 10,26 g. der er ingen billede derfor op til jer at vurderer FTs krav. Tilsvarende vurderes til 5650 kr. og i guldbelagt version 950 kr.
Kan måske være en mønt – er ikke en guldbar."

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."

Nævnet har fået forelagt fotografi af ægtefællen fra siden med en guldkæde om halsen, fotografier af 18/7 2018 af to arme med hver 2 guldarmbånd, fotografi med metadata 3/6 2016 med en række smykker, herunder øreringe, kæder og fingerringe, fotografier af ægtefællen med blå diamantøreringe og blå diamanthalskæde, fotografiet af ægtefællen med store, runde sølvøreringe og diamanthalskæden, fotografi med metadata 17/8 2008 af ægtefællen med en guldkæde med et rundt guldvedhæng, fotografierne af ægtefællen med en guldkæde med et aflangt guldvedhæng, fotografi af ægtefællen med en guldkæde, hvor der anes et rundt vedhæng, fotografi af ægtefællen med en sølvkæde med sølvvedhæng, klagerens dokument "Tryg Claim Value 01062023", kvittering af 29/12 2009 for "Gold Bar", kvittering af 3/4 2015 for et smykke, der er angivet med håndskrift og ikke kan tydes, kvittering af 11/10 2018 for Gold chain 22kt, kvittering af 11/6 for "G.C. 174", kvittering af 24/10 2018 for "Gold ring 18K", fotografi af klagerens barn med en guldkæde med vedhæng, kvittering af 18/4 2010 for "Kara", kvittering af 26/4 2008 for "DD.RR PSE 01802", "D.D.P. PSP 0101" og "Dia Nile", kvittering af 16/11 2008 for "Gold P.D.T.", kvittering af 30/10 2012 "Spi. In. Mangal sutra".

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

23.

99931

Klagerens ægtefælle anmeldte den 14/8 2020, at de havde haft indbrud i deres bolig og fået stjålet smykker, elektronik og tøj. Klageren opgjorde sit krav til ca. 216.000 kr. Selskabet udbetalte erstatning på 75.160,35 kr.

Selskabet har under sagens behandling for nævnet udbetalt yderligere 3.600 kr. i erstatning for guldøreringe ID 31.

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

ID 3 – Guldbarre

Af klagerens skema "Tryg Claim Value 01062023" under "Appreciation New Value DKK" fremgår det, at klageren kræver 56.335 kr. Af skemaet fremgår det, at guldbarren var en gave fra et familiemedlem.

Selskabet har afvist erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at han på tidspunktet for tyveriet var i besiddelse af en guldbarre til en værdi på over 50.000 kr. Selskabet har anført, at guldbarrer ifølge en guldsmed med ekspertise i udenlandske smykker normalt sælges på 100 gram. Selskabet har anført, at kvitteringen er udstedt til klagerens forælder. Selskabet har anført, at det forekommer bemærkelsesværdigt, at klageren fremlægger en original kvittering, idet klageren først oplyste, at langt de fleste af deres kvitteringer blev stjålet ved indbruddet.

Af kvittering af 29/12 2009 fremgår det, at "[Navn på forælder] ... Gold Bar. Pcs. 1. Purity 24K (995). Gross Wt. (GMS) 98.6. Net Wt. (GMS) 98.6. ... Metal rate/GM 1726. Metal value 170184. Amount 170184,- ... Mode of payment: Cheque".

Af vurderingen fra selskabets guldsmed fremgår det, at "98,6 g guldbar (fine gold) dato 29.12.09. Guld prisen var 1630 men på faktura er 1726. Det eneste der undrer os, er vægten på

Ankenævnet for Forsikring

24.

99931

98,6 g. Er det en klippet bar? Det er ingen billeder. Normalt er en bar på 100 gm. Tilsvarende guld kan vi skaffe for 49300 kr. En guldbelagt guld kan skaffes for 2500 kr.". Af skadekonsulentens noter med klagerens kommentarer hertil fremgår det, at "Guldbar fås i 1 – 2 – 5 – 10 – 20 – 31 – 50 -100 -250 – 500 gram. Normalt er gulds renhed på 999 – NB. denne er 995. Kutyme i [land] er, at man køber finguld/guldbarer for senere at lave smykker til fx når børn skal giftes, får børnebørn mm. Der skal så kun betales arbejdskost". Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til et familiemedlem, og at klageren ikke har fremlagt øvrig dokumentation for ejerskabet i form af eksempelvis vurderinger udstedt til klageren eller fotografier med metadata, der knytter klageren til guldbarren. Nævnet har henset til skadekonsulentens notat om, at klageren indledningsvist oplyste, at kvitteringerne til smykkerne blev stjålet sammen med smykkerne.

Nævnet bemærker, at kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

ID 4 – Gold Mangalsutra

Af klagerens skema "Tryk Claim Value 01062023" under "Appreciation New Value DKK" fremgår det, at klageren kræver 2.688 kr. Af skemaet fremgår det, at smykket var en gave fra familiemedlem til ægtefælle. Klageren har anført, at han har dokumenteret sit krav med fotografi og kvittering.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret at have været i besiddelse af den pågældende halskæde. Selskabet har anført, at der ifølge selskabets guldsmed ikke er sammenhæng mellem kvitteringen og det fremlagte foto, idet en mangalsutra er en kæde med en sort sten, og der ikke ses at være en sort sten i halskæden på det fremlagte foto. Selskabet har anført, at kvitteringen er udstedt til en anden end klageren. Selskabet har

Ankenævnet for Forsikring

25.

99931

henvist til, at klageren først oplyste, at langt de fleste af deres kvitteringer blev stjålet ved indbruddet.

Af kvittering af 3/4 2015 fremgår det, at "[Navn på forælder] ... [håndskrevet tekst som ikke kan tydes] Pcs. 1. Purity 22Kt. Gross Wt. (GMS) 5.00 Net Wt. (GMS) 4.92 ... Metal rate/GM 2603. Metal value 12836 ... Amount 14569,- ... Mode of payment: Cash RS 5300,-". Af vurderingen fra selskabets guldsmed fremgår det, at "Mangal sutra. (Kæde med sort sten) Kvittering passer ikke med billede".

Af udateret fotografi ses ægtefællen fra siden med en guldkæde om halsen. Det er ikke muligt at se, om der er vedhæng eller sten i kæden. Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til et familiemedlem, og at klageren ikke har fremlagt øvrig dokumentation for ejerskabet i form af eksempelvis vurderinger udstedt til ægtefællen eller fotografier af ægtefællen, hvor der kan ses et smykke med sort sten, som beskrevet på kvitteringen. Nævnet har henset til skadekonsulentens notat om, at klageren indledningsvist oplyste, at kvitteringerne til smykkerne blev stjålet sammen med smykkerne.

ID 5, ID 7 og ID 9

Af klagerens skema "Tryg Claim Value 01062023" under "Appreciation New Value DKK" fremgår det, at klageren kræver 3.775 kr. for ID 5 (guldkæde), 3.724 kr. for ID 7 (guldkæde med vedhæng) og 2.167 kr. for ID 9 (guldring med diamant). Af skemaet fremgår det, at smykkerne er gaver fra familie. Klageren har anført, at ID 5 var en gave fra bedsteforælder til klagerens barn. Klageren har anført, at "[fotografi] is from 2016, so how this jewelry could be shown in 2016, when it is purchased in 2018".

Ankenævnet for Forsikring

26.

99931

Selskabet har anført, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation, fordi han på møde den 9/10 2020 oplyste, at de tre smykker fremgik af et fotografi, der sidenhen viste sig at være fra 2016 og dermed mere end to år forud for købsdatoen af den ældste kvittering. Klageren har herudover fremlagt et fotografi af ID 5, som ikke fremgår af fotografiet fra 2016. Selskabet har anført, at alle kvitteringer er udstedt til klagerens forælder, og at der ikke er fotografier, hvor ægtefællen eller klagerne bærer smykkerne.

Af kvittering af 11/10 2018 (ID 5) fremgår det, at "[Navn på forælder] ... Gold chain 22kt ... Pcs. 1. Purity 22Kr. Gross Wt. 7.020 Net Wt. 7.020 ... Rate 3000. Value 21060 ... Amount 24008 ... Closing balance 24728,00".

Af kvittering af 11/6 2018 (ID 7) fremgår det, at "[navn på forælder] ... G.C. 174. Gross Wt. 4.180. Basic Amount ... 14500. PD 019 Gross Wt. 2.870. Basic Amount 10.000. Cash 24500".

Af kvittering af 24/10 2018 (ID 9) fremgår det, at "[Navn på forælder] ... Gold ring 18K ... cus stone ... Pcs. 1. Purity 18K. Gross Wt. 4.650 Net Wt. 4.120 ... Rate 2562. Value 10555 ... Amount 13850".

Af udateret fotografi af klagerens barn ses en guldkæde med vedhæng. Af fotografi med metadata 3/6 2016 ses en række smykker, herunder øreringe, kæder og fingerringe. Kæden på fotografiet af klagerens barn ses ikke på dette fotografi.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kvitteringerne er udstedt til et familiemedlem, og at klageren ikke har fremlagt øvrig dokumentation for ejerskabet i form af eksempelvis vurderinger udstedt til klageren/ægtefællen eller fotografier af ægtefællen, der bærer ID 7 eller ID 9. Nævnet har henset til skadekonsulentens notat om, at klageren indledningsvist oplyste, at kvitteringerne til smykkerne blev stjålet sammen med smykkerne.

Ankenævnet for Forsikring

27.

99931

Nævnet har også henset til selskabets oplysning om, at klageren på mødet oplyste, at smykkerne fremgik af et fotografi fra 2016, dvs. forud for datoerne på kvitteringerne.

ID 6 – Guld Bangle armbånd

Af klagerens skema "Tryg Claim Value 01062023" under "Appreciation New Value DKK" fremgår det, at klageren kræver 11.244 kr. Klageren har anført, at "Yes, there are 4 bangles. Yes, they are light weight in construction as the inner section of the bangle was filled with lava to save the cost and make it sturdy. This is very common practice in [land]. [Selskabets guldsmed] is not aware of these practices, so I am quite surprised of their Jewelry knowledge". Selskabet har udbetalt 1.350 kr. i overensstemmelse med vurdering fra selskabets guldsmed. Selskabet har anført, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at der er flere uoverensstemmelser i forhold til, hvilke armbånd der reelt er tale om. Fotografiet fra 2018 og kvitteringen passer ifølge selskabets guldsmed ikke sammen, idet de 4 armbånd burde veje det dobbelte af vægten angivet på kvitteringen. Derudover fremgår det ikke af kvitteringen, at der er tale om guld. Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at armbåndene fremgår af et fotografi fra 2016, men armbåndene på fotografiet fra 2018 og 2016 er forskellige.

Af vurderingen fra selskabets guldsmed fremgår det, at "Kara. Ifølge kvittering. (kan være et eller to armbånd) Billede og kvittering hænger ikke sammen. Der er 4 bangle på billede og ikke på kvittering, og vægten passer heller ikke. Tilsvarende i guldbelagt version kan skaffes fra 1350 kr.". Af kvittering af 18/4 2010 (ID 6) fremgår det, at "Kara [håndskrift, kan ikke med sikkerhed tydes] 22.810. Labour pr. gm. 130. rate 16500. Amount 48.340".

Af fotografier af 18/7 2018 ses to arme med hver 2 guldarmbånd.

Af fotografi med metadata 3/6 2016 ses en række smykker, herunder 2 guldarmbånd med andet design, end de 4 armbånd på fotografiet fra 2018.

Ankenævnet for Forsikring

28.

99931

Efter en gennemgang af sagen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har udbetalt erstatning på 1.350 kr., svarende til værdien af guldbelagt armbånd.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de 4 armbånd på klagerens fotografier ifølge selskabets guldsmed ikke stemmer overens med vægten, der fremgår af kvitteringen.

Nævnet har henset til selskabets oplysning om, at klageren oplyste, at armbåndene fremgik af fotografiet fra 2016, hvor der fremgår 2 armbånd af andet design.

ID 8 – diamantøreringe pendel

Af klagerens skema "Tryg Claim Value 01062023" under "Appreciation New Value DKK" fremgår det, at klageren kræver 19.361 kr. Af skemaet fremgår det, at smykkerne er en bryllupsgave. Klageren har anført, at denne post angår "diamond earrings and necklace". Klageren har under sagen for nævnet fremlagt fotografiet fra 2016 med ring rundt om en smykkeæske med diamanthalskæde, diamantøreringe og tilhørende fingerring. Klageren har også fremlagt et nyt fotografi af ægtefællen, der bærer smykker. Klageren har anført, at han har dokumenteret sit krav med fotografi og kvittering.

Selskabet har anført, at denne post angår diamantøreringe med pendel. Selskabet har udbetalt 995 kr. Selskabet har anført, at klageren på møde den 9/10 2020 oplyste, at øreringene fremgik af fotografiet fra 2016, og at klageren som dokumentation også har fremsendt fotografier af andre smykker. Selskabet har anført, at kvitteringen for smykket er udstedt til klagerens forælder, og at det er svært at få kvitteringen til at passe med, hvilke smykker klageren mener er blevet stjålet.

Af kvittering af 26/4 2008 fremgår det, at "[Navn på forælder] ... DD.RR PSE 01802 ... pcs. 2 ... Purity 18K ... Net Wt. 336 ... Amount 33.822 ... D.D.P. PSP 0101 ... Psc. 1 ... Purity 18K ... Net. Wt. 126 ... Amount 11399 ... Dia Nile [håndskrift, svært at tyde] Pcs. 1 ... Purity 18K ... Net Wt. .88 ... Amount 3204 ... Amount 50.425 ... Mode of payment cheque". Af klagerens fotografi fra 2016

Ankenævnet for Forsikring

29.

99931

ses en række smykker, herunder en æske med diamanthalskæde, diamandøreringe og tilhørende fingerring.

Af udateret fotografier ses ægtefællen med blå diamantøreringe og blå diamanthalskæde.

Af fotografiet, som klageren har fremlagt for nævnet, ses ægtefællen med store runde sølvøreringe og diamanthalskæden, som også fremgår af fotografiet fra 2016. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed om, hvilke smykker der er tale om, at nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har udbetalt erstatning på 995 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der fremgår forskellige smykker på de fotografier, som klageren har fremlagt som dokumentation.

Nævnet har også lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til et familiemedlem, og at klageren ikke har fremlagt øvrig dokumentation på ejerskabet. Nævnet har henset til skadekonsulentens notat om, at klageren indledningsvist oplyste, at kvitteringerne til smykkerne blev stjålet sammen med smykkerne.

ID 14 – 1 guldvedhæng

Af klagerens skema "Tryg Claim Value 01062023" under "Appreciation New Value DKK" fremgår det, at klageren kræver 1862 kr. Af skemaet fremgår det, at smykket er en bryllupsgave. Klageren har for nævnet fremlagt fotografier af en anden halskæde med vedhæng, end halskæden på de fotografier, selskabet har modtaget og lagt til grund som dokumentation. Klageren har anført, at de nye fotografier er de korrekte.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist ejerskab og besiddelse af det pågældende smykke. Selskabet har anført, at kvitteringen er udstedt til klagerens familiemedlem 1. Selskabet har anført, at de fotografier, der ifølge klageren skulle vise det pågældende smykke, viste sig at være taget den 17/8 2008, hvilket er tre måneder før købsdatoen på kvitteringen.

Ankenævnet for Forsikring

30.

99931

Af fotografi med metadata 17/8 2008 ses ægtefællen med en guldkæde med et rundt guldvedhæng.

Af fotografierne, klageren har fremlagt for nævnet, ses ægtefællen med en guldkæde med et aflangt guldvedhæng.

Af kvittering af 16/11 2008 fremgår det, at "[navn på familiemedlem 1] Gold P.D.T. Pcs. 1. Purity 18K. Gross Wt. 4.04 Net Wt. 4.04 ... Metal Rate/GM 1030. Metal Value 4161 ... Total amount 4355 ... Mode of payment CASH".

Efter en gennemgang af sagen kan klageren ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt fotografier af forskellige smykker som dokumentation – herunder et fotografi, der er taget tidsmæssigt forud for købsdatoen for kvitteringen.

Nævnet har også lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til et familiemedlem, og at klageren ikke har fremlagt øvrig dokumentation for ejerskabet. Nævnet har henset til skadekonsulentens notat om, at klageren indledningsvist oplyste, at kvitteringerne til smykkerne blev stjålet sammen med smykkerne.

ID 16 – Mangalsutra guldkæde

Af klagerens skema "Tryg Claim Value 01062023" under "Appreciation New Value DKK" fremgår det, at klageren kræver 6.930 kr. Af skemaet fremgår det, at smykket er en gave fra familie. Klageren har for nævnet fremlagt et fotografi af ægtefællen med en guldkæde, hvor der anes et

Ankenævnet for Forsikring

31.

99931

rundt vedhæng, der ses at ligne vedhængen på et andet fotografi, selskabet har modtaget som dokumentation for ID 14. Klageren har anført, at det nye fotografi er det korrekte.

Selskabet har udbetalt 950 kr. i overensstemmelse med vurderingen fra selskabets guldsmed. Selskabet har anført, at det er guldsmedens vurdering, at smykket beskrevet på kvitteringen ikke hænger sammen med smykket på de fremlagte fotos, idet en mangalsutra er en kæde med en sort sten. Selskabet har anført, at kvitteringen er udstedt til klagerens familiemedlem 2. Selskabet har anført, at klageren først fremlagde et fotografi af et sølvsmykke som dokumentation og derefter af et guldsmykke.

Af kvittering af 30/10 2012 fremgår det, at "[Navn på familiemedlem 2] Spi. In. Mangal sutra ... Gross weight Grams 13:260. Net Weight Grams 13:260 ... Amount Rs. 41371 ... Total 45000 ... Paid by cash". Af vurderingen fra selskabets guldsmed fremgår det, at "Mangalsutra gold chain. OBS OBS OBS Billeder og kvittering hænger ikke sammen. Det er op til jer at vurderer FTs krav. Tilsvarende i guldbelagt version og zirkon vurderes til 950 kr." Af fotografiet fremlagt for nævnet ses ægtefællen med en guldkæde, hvor der anes et rundt vedhæng. Der ses ikke sort sten på smykket. Af udateret fotografi ses ægtefællen med en sølvkæde med sølvvedhæng.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har udbetalt erstatning på 950 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kvitteringen er udstedt til et familiemedlem, og at klageren ikke har fremlagt øvrig dokumentation for ejerskab. Nævnet har henset til skadekonsulentens notat om, at klageren indledningsvist oplyste, at kvitteringerne til smykkerne blev stjålet sammen med smykkerne.

Nævnet har også lagt vægt på, at smykkerne på fremlagte fotografier ifølge guldsmeden ikke passer med kvitteringen.

Ankenævnet for Forsikring

32.

99931

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har fremlagt fotografier af forskellige smykker som dokumentation.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings