

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2024 blev i sag nr. 100528:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema og brev af 11/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"Det drejer sig om en ran-skade, hvor jeg fik frarøvet min taske på åben gade. Alm. Brand nægter pludseligt - i slutningen af forløbet - at dække skaden. Dette sker på trods af, at selskabet tidligere anerkendte skaden i et telefonopkald med mig, hvor de gav tilsagn om dækning, og efterfølgende fremsendte et link til Scalepoint til mig pr. email, hvori det specifikt blev angivet, at de ville vurdere og behandle mit krav som et dækningstilsagn.

Ultimo januar 2023: [navn] [efterforsker] får sagen og bruger cirka 3 måneder på at indhente dokumentation med mit samtykke. Han godkender sagen og sender et Scalepoint-link til kravopgørelsen.

13. juni 2023: Selskabet omstøder sagen, da en ny efterforsker tvivler på, om hændelsen er sket som anmeldt. Dette er angivet i en afvisningsmail. Det er således ikke oplyst mig, uden unødigt ophold på sagen.

Selskabet mener ikke, at det er bevist, at skaden er sket som beskrevet af mig, og efter 6 måneder vurderer selskabet, at det ikke er en dækningsberettiget forsikringshændelse.

Som jeg er oplyst, er dette ikke ifølge praksis på området, idet en skade skal behandles uden unødigt ophold på sagen, hvilket jeg ikke mener, er overholdt på nærværende sag.

Vedrørende forsikringsselskabets afvisning baseret på en undtagelsesbestemmelse i vilkårene og den påfølgende overgang af bevisbyrden i henhold til Forsikringsaftaleloven (FAL), påpeger jeg, at bevisbyrden nu ligger hos selskabet for at påvise, at det ran, som jeg var udsat for, ikke har fundet

Ankenævnet for Forsikring

2.

100528

sted. Ifølge FAL er forsikringsselskabet ansvarligt for at dokumentere undtagelsen i dækningen, og dette træder således i kraft. Jeg er oplyst om, at det juridisk gør sig gældende, at når selskabet påberåber sig en dækningsundtagelse, så er det selskabet, der skal bevise, at en sådan dækningsundtagelse foreligger og skal dokumentere herfor.

Da både politirapporten, træningscentret, barnepigen og undertegnede er enige om, at der skete et ran i den angivne periode, og selskabet først senere [6 mdr. efter anerkendelse] hævder en anden skadeårsag, er bevisbyrden nu pålagt selskabet. Dette skyldes selskabets afvisning baseret på vilkårene og FAL, samt almindelig praksis i Ankenævnet for Forsikring.

Endvidere har selskabet ikke meddelt mig afvisningen indenfor 6 måneder, hvilket yderligere styrker dette synspunkt, mener jeg.

Jeg fik først anerkendelse af skaden og tilsagn om dækning da efterforskeren sendte et link til Sca lepoint og gav indtryk af, at undersøgelserne var afsluttet. Selskabets afvisning flere måneder senere, anses for at være unødigt forsinket.

Der henvises til følgende kendelser og øvrige oplagte bilag på sagen: AK 75055 + AK 91212.

Udover de vedhæftede bilag, henviser jeg til det materiale på sagen, som Alm. Brand besidder, herunder i særdeleshed flg:

Den 21. august 2023: fremsendte jeg billeder med forskellige datoer, fra nyere billeder til billeder fra adskillige år tilbage, i alt: 14 separate e-mails, med i alt 19 billeder.

Den 21. juli 2023: fremsendte jeg billeder med forskellige datoer, fra nyere til adskillige år gamle, i alt: 5 e-mails, med 8 billeder.

...

Jeg ønsker at opnå, at jeg kan fastholde det dækningstilsagn, som jeg modtog, idet jeg er dækningsberettiget, også ud fra den juridiske vejledning, som jeg har modtaget hos firmaet [navn], som overtog min sag og gav mig juridisk bistand, samt ud fra det dækningstilsagn, som Alm. Brand selv fremsendte til mig samt gav mig telefonisk, af den første sagsbehandler, og herunder få dækket mine stjalne genstande, som blev frarøvet mig ved ran-tyveriet."

Selskabet har den 11/12 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Alm. Brand har afvist at dække en række genstande, herunder smykker, i forbindelse med et anmeldt tasketyveri.

Sagsforløb

Vores kunde, i det følgende kaldet klageren, har tegnet indboforsikring i Alm. Brand. Police samt gældende forsikringsbetingelser er vedlagt som bilag 1 og 1a.

Alm. Brand modtager en anmeldelse fra klageren, som oplyser:

"Jeg har været i fitness i [fitnesscenter] på [vej] og går hjem ad den sædvanlige rute. Jeg har taget mine smykker og ur af under træningen som jeg plejer, og har dem derfor i min taske sammen med min hængelås og AirPods. Min mobil er i frakkelommen. Min taske har jeg på skulderen med min hænder i lommen. Da jeg kommer til omkring ... kommer en person løbende bagfra og river

tasken fra min skulder og løber ind i en park der ligger ved ... og ... Jeg løber efter i et stykke men der er meget mørkt og jeg mister synet af tyven da han løber videre gennem parken og hen mod et stort højhus.

Jeg råber hele vejen at han skal stoppes og han har stjålet min taske. Der er desværre ingen inde i parken.

Jeg går hjem og ringer med det samme til politiet. Jeg har vedhæftet anmeldelsen'.

Klageren oplyser, at hun har fået stjålet en række genstande, herunder blandt andet en del smykker og et ur til en samlet værdi af i alt ca. 130.000 kr.

Kopi af anmeldelsen vedlægges til orientering som bilag 2. Kopi af politirapporten er vedlagt af klageren.

I forbindelse med vores behandling af sagen, beder vi klageren om at lave en erstatningsopgørelse samt fremsende dokumentation for de stjålne genstande.

Af erstatningsopgørelsen, som Alm. Brand efterfølgende modtager, fremgår, at klageren har opgjort et samlet krav på 90.767,00 kr. Herunder blandt andet 7 ringe, en ring fra [guldsmed 3] til en værdi af 390,00 kr., to sølvringe med sten til en samlet værdi af 580,00 kr., en 'Love ring' fra Ole Lynggaard til en værdi af 22.900,00 kr., en 18 kt guldring fra [guldsmed 2] til en værdi af 5.400,00 kr. samt en 18 kt guldring med diamanter til en værdi af 19.800,00 kr. Derudover et forgyldt armbånd fra [guldsmed 2] til en værdi af 2.400,00 kr., en halskæde i hvidguld med diamanter til en værdi af 28.900,00 kr., og et par AirPods Pro til en værdi af 1.400,00 kr., en Burberry taske til en værdi af 10.300,00 kr. samt et Tag Heuer Ur til en værdi af 37.000 kr.

Kopi af opgørelsen vedlægges som bilag 3 og 3a.

Forespurgt til hændelsen, forklarer klageren, at hun forlod boligen, da hun skulle træne i [fitness-center], som ligger indenfor 2 km fra hendes bolig. Efter træning skulle hun direkte hjem, da hendes børn blev passet af en barnepige.

Klageren forklarer meget præcist, at hun gik hjemmefra omklædt og klar til træning. Da smykkerne ikke er behagelige at have på under træning, tog hun disse af umiddelbart før. Forespurgt, forklarede klageren, at hun ikke tog smykkerne på igen efter træning, men blot lod dem ligge i tasken.

På grund af omstændighederne i sagen samt det forholdsvis høje krav, udtages sagen til nærmere kontrol. I den forbindelse spørger vi blandt andet klageren ind til tidligere skader, herunder om hun tidligere har været udsat for et lignende tyveri. Hertil svarer klageren klart nej, men oplyser om et lille tyveri i udlandet for ca. 20 år siden samt et indbrud hos ... for ca. 30 år siden.

Med klagerens samtykke indhenter vi ligeledes oplysninger fra klagerens tidligere forsikringsselskaber. I den forbindelse kan vi konstatere, at klageren både er blevet saneret pga. for mange skader samt blevet opsagt pga. urigtige oplysninger ved indtegnning.

Hos de selskaber, hvor vi forespørger, kan vi udover opsigelserne konstatere, at klageren indenfor de sidste 5 år har anmeldt i alt 29 skader. Et skadesforløb, som ikke er enslydende med oplysningerne givet af klageren.

Oplysningerne hænger desuden ikke sammen med de oplysninger klageren gav i forbindelse med indtegningen.

Det ene af to tidligere forsikringsselskaber kan desuden oplyse, at klageren i 2019 anmeldte et nærmest identisk tasketyveri, hvor en gerningsmand rev en taske af klagerens skulder og løb væk. Ved dette tyveri havde der ligeledes ligget flere smykker i tasken. Forsikringsselskabet afviste kravet, da de i forbindelse med sagsbehandlingen valgte at opsigte hele kundeforholdet med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet pga. urigtige oplysninger.

Forsikringsselskabet fremsender efter vores anmodning både skadesanmeldelse, erstatningsopgørelse og billeder fra tasketyveriet i 2019. Oplysningerne vedlægges som bilag 4-4a.

Ved en gennemgang af oplysningerne kan vi konstatere, at 2 af ringene er magen til dem klageren nu har anmeldt stjålet til os. Det drejer sig om en 18kt guldring med diamanter til en værdi af 19.800,00 kr. og en guldring fra [guldsmed 2] (med sten formet som en blomst) til en værdi af 5.400,00 kr. Det ses meget tydeligt af de fremsendte billeder i begge sager, at der er tale om de samme ringe. Dette understøttes ydermere af både kravets størrelse samt klagerens beskrivelse af ringene i anmeldelserne.

Til orientering vedlægges billeder af ringene som bilag 5.

Derudover undersøger vores skadesinspektør de bagvedliggende data på de billeder, som klageren har fremsendt.

Af disse kan vi konstatere, at billederne er taget kort tid før skadedatoen, hvilket efter vores opfattelse virker meget påfaldende. En del af billederne virker desuden meget opstillede, hvilket forekommer mærkeligt – medmindre billederne er taget med henblik på et eventuelt salg. Ved en nærmere gennemgang af diverse salgssteder på nettet ses imidlertid ingen salgsannoncer eller lignende oprettet af klageren på de pågældende smykker.

Det bemærkes desuden, at ét af billederne fremsendt til det andet forsikringsselskab i 2019 også var taget kort tid før anmeldelsen til selskabet.

Foruden billeder, fremsender klageren certifikater på blandt andet en 18kt guldring med diamanter til en værdi af 19.800,00 kr. samt en diamanthalskæde i hvidguld til en værdi af 28.900,00 kr. Begge certifikater er lavet 12. januar 2023, dvs. 11 dage før det anmeldte tasketyveri, hvilket vi ligeledes finder påfaldende.

Klageren oplyser, at hun ikke har købskvitteringer på nogen af genstandene, da disse er mistet i forbindelse med en flytning.

Mht. Tag Heuer Uret, oplyser klageren, at uret er et hun har fået af sin ekskæreste, og hun har derfor ikke kvittering eller anden form for dokumentation på uret. Da vi spørger om vi kan få kon-

taktoplysninger på ekskæresten, oplyser klageren at hun ikke ønsker han skal inddrages i sagen. Klageren frafalder efterfølgende denne del af kravet.

På grund af de påfaldende omstændigheder i sagen og henset til at klageren – til trods for det meget betydelige erstatningskrav – ikke har været i stand til at fremsende behørig dokumentation for de stjålne genstande, afviser vi kravet i brev af 16 maj 2023, da vi på det foreliggende grundlag ikke har tiltro til den fremsendte anmeldelse eller det fremsatte krav.

Kopi af vores brev vedlægges som bilag 6.

Samme dag modtager vi en mail fra klageren, som skriver at opsigelsen hos tidligere forsikrings-selskab bunder i en misforståelse.

I en anden mail, som vi modtager samme dag, skriver klageren endvidere, at der ikke er tale om de samme ringe, som hun fik stjålet i 2019, og som hun nu igen har anmeldt stjålet til os. Hun oplyser, at den ene ring er helt anderledes, da den har to forskellige sten. Den anden ring (med blomsten) har hun generhvervet, men hun har desværre ikke længere den originale kvittering. Kopi af klagerens mail vedlægges til orientering som bilag 7.

Vores skadesinspektør har efterfølgende flere samtaler med klageren omkring sagen, og vi modtager i den forbindelse også en del mails.

Her oplyser klageren, at årsagen til at hun har klippet eller redigeret billederne er for at vise smykket bedre eller fordi andre mennesker kan ses på billederne m.v. (Kopi af mail fra klageren med forklaring omkring redigering af billeder vedlægges til orientering som bilag 8).

Vi beder derfor klageren om at fremsende de originale billeder uden nogen form for redigering/komprimering eller andet. Da vi modtager de 'nye' billeder kan vi dog konstatere, at dataene på disse er de samme som på de tidligere fremsendte.

Data på billederne af Burberry tasken viser eksempelvis at disse er taget henholdsvis den 11. og den 29. december 2022, dvs. en måneds tid før det anmeldte tyveri.

Data på billedet af ringen fra [guldsmid 3] er redigeret/komprimeret den 3. januar 2023, altså 20 dage før det anmeldte tyveri.

Billedet af de to ringe med sten er taget den 11. december 2022, ca. 1 måned før det anmeldte tyveri.

Billederne af Love Ringen fra Ole Lynggaard er taget henholdsvis den 11. december 2022 og den 4. januar 2023. Henholdsvis ca. 1 måned og 19 dage før det anmeldte tyveri.

Billedet af guldringen med diamanter er taget den 11. december 2022. Ca. 1 måned før det anmeldte tyveri.

Det dertilhørende certifikat er lavet den 12. januar 2023. Kun 11 dage før det anmeldte tyveri.

Billedet af uret er taget den 11. december 2022, dvs. ca. 1 måned før det anmeldte tyveri.

Certifikatet på halskæden er lavet den 12. januar 2023, dvs. 10 dage før det anmeldte tyveri.

I brev af 13. juni 2023 skriver vores skadesinspektør til klageren, at oplysningerne ikke giver anledning til at ændre vores afgørelse, som fastholdes. I brevet gør vores skadesinspektør samtidig opmærksom på, at sagen ikke er afgjort på baggrund af oplysningerne om skadehistorikken eller urigtige oplysninger i tidligere selskaber.

Kopi af vores brev vedlægges til orientering som bilag 9.

Den 21. juni 2023 modtager vores klageansvarlige en klage over afgørelsen. I klagen skriver klageren blandt andet, at hun undrer sig over, hvorfor vi har afvist dækning, da hun mener vi skulle have givet dækningstilsagn.

Kopi af brevet vedlægges til orientering som bilag 10.

I brev af 7. juli 2023 fastholder vores klageansvarlige vores afgørelse. Kopi af brevet vedlægges til orientering som bilag 11.

Den 21. juli 2023 modtager vores klageansvarlige en mail samt yderligere billeder fra klageren.

Den 4. august 2023 skriver vores klageansvarlige, at vores afgørelse fastholdes.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, men har desværre ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse.

Klageren har efter almindelige forsikringsretlige principper bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af det krav, der rejses mod selskabet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5 (side 19) fremgår det således også, at den sikrede skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

For så vidt angår særligt værdifulde genstande – herunder smykker – stiller man som udgangspunkt skærpede krav til dokumentation for ejerskab, art og lødighed.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man at Alm. Brand kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning.

På grund af de påfaldende omstændigheder i sagen og henset til at klageren – til trods for det meget betydelige erstatningskrav – ikke har været i stand til at fremsende behørig dokumentation for de stjålne genstande, har vi fortsat ikke tillid til den fremsendte anmeldelse eller det fremsatte krav.

Ankenævnet for Forsikring

7.

100528

Klageren har om hændelsen forklaret, at hun forlod hjemmet omklædt, og at hun tog smykkerne af umiddelbart før træning og undlod at tage dem på igen efterfølgende, men i stedet lod dem ligge i tasken.

Vi undrer os over, at klageren vælger at tage smykker på til en samlet værdi af omkring 130.000 kr., når hun forlod hjemmet omklædt og formålet med hendes tur udelukkende var træningen. Smykker, som hun i øvrigt ikke kan have på under træning, da de gør ondt, generer og er i vejen.

Vi undrer os desuden over, hvad formålet har været med at medbringe en forholdsvis dyr Burberry taske til træning, når hun gik hjemmefra omklædt og klar til træning og ikke tog bad i træningscentret.

I forhold til klagerens skadehistorik, kan det undre, at klageren direkte adspurgt huskede to episoder for henholdsvis 20 og 30 år siden, men ikke episoden i 2019, hvor omstændighederne omkring tyveriet i øvrigt var påfaldende meget lig med det tyveri, som hun nu har anmeldt til Alm. Brand.

Hertil kommer, at vi ved en gennemgang af oplysningerne modtaget fra andet selskab kan konstatere, at to af ringene, herunder en 18kt guldring med diamanter til en værdi af 19.800,00 kr. og en guldring fra [guldsmed 2] (med sten formet som en blomst) til en værdi af 5.400,00 kr. (se billedet bilag 5. Billeder af de to ringe fremgår ligeledes af sagens bilag 3) ses anmeldt igen til Alm. Brand.

Vi er selvfølgelig opmærksomme på, at klageren kan have genanskaffet ringene. På klagerens erstatningsopgørelse fremgår det imidlertid, at samtlige af smykkerne er erhvervet i løbet af 2011, således er de to omtalte ringe erhvervet i henholdsvis juni og november måned 2011, dvs. før tyveriet i 2019.

Derudover har ikke klageren været i stand til at fremkomme med behørig dokumentation for de stjålne smykker eller tasken, idet samtlige originale kvitteringer ifølge klagerens forklaring, skulle været bortkommet i forbindelse med en flytning.

Alm. Brand har således alene modtaget billeder samt certifikater for to af smykkerne, som begge er lavet 10 dage før det anmeldte tyveri. Hertil kommer, at undersøgelser af de bagvedliggende data på de fremsendte billeder viser, at billederne er taget kort tid før det anmeldte tyveri. Endvidere forekommer en del af billederne efter vores opfattelse opstillede, hvilket virker mærkeligt, medmindre genstandene skal sælges. Ved en nærmere gennemgang af diverse salgssteder på nettet ses imidlertid ingen salgsannoncer eller lignende oprettet af klageren på de pågældende smykker eller tasken.

Vi må således – også på baggrund af den fremlagte dokumentation, som på baggrund af sagens øvrige omstændigheder, blot har bidraget til at øge vores tvivl om kravets rigtighed – fastholde, at vi ikke finder klagerens krav sandsynliggjort i tilstrækkelig grad.

Alm. Brand fastholder herefter sin stillingtagen i sagen."

Klageren har i brev/mail af 28/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsforløb

Selskabet nævner dialogen vedrørende, at jeg omtaler nogle tidligere tyverihændelser, og skriver følgende:

'... spørger vi blandt andet klageren ind til tidligere skader, herunder om hun tidligere har været udsat for et lignende tyveri. Hertil svarer klageren klart nej, men oplyser om et lille tyveri i udlandet for ca. 20 år siden samt et indbrud hos hendes forældre for ca. 30 år siden'.

Og

'... kan det undre, at klageren direkte adspurgt huskede to episoder for henholdsvis 20 og 30 år siden, men ikke episoden i 2019, hvor omstændighederne omkring tyveriet i øvrigt var påfaldende meget lig med det tyveri, som hun nu har anmeldt til Alm. Brand'.

Det er ikke korrekt, at jeg ikke huskede det tyveri, som jeg var ude for i 2019. I telefonsamtalen, blev jeg spurgt ind til eksempler på tyveri tilfælde og nævnte de to omtalte, som selskabet henfører til, men senere i telefonsamtalerne til pågældende sagsbehandler nævnte jeg dét tyveri, som foregik i et shopping center i 2019, hvilket jeg tydeligt huskede og hvor jeg var sammen med min [barn], da det skete, og som også var et vidne til dette, på sagen dengang i 2019. Dette talte jeg med den første sagsbehandler, [navn] om, og som kan høres på en af de optagede telefonsamtaler, hvorfor dette ikke er korrekt, sådan som det bliver fremlagt i selskabets skrivelse.

Tyveriet i 2019 var ikke lig med og ikke magen til tyveriet i januar 2023, idet jeg gik i et shopping center i førstnævnte, og som oplyst, gik jeg i pågældende center med min [barn], som også indgik med navn og var vidne i sagen. Desuden var det ikke de samme ringe, og ikke de samme genstande, og tingene (pung og en make-up taske) blev derudover taget ud af en taske og ikke revet fra mig på samme måde som i januar 2023, hvorfor der ikke er nogle ens omstændigheder, der er magen til, såsom det bliver fremlagt af selskabet.

Slutteligt, kan nævnes, at jeg således har haft to tyverier i Danmark i mit voksenliv, udover at der var indbrud hos mine forældre, da jeg var barn/ung. Dette anser jeg ikke for mange tyverier, jeg anser det ikke heller for, at det er sket 'ofte', eller at det ikke kan lade sig gøre at have haft to tyverier gennem et voksenliv, eller at det dermed betyder, at det er usandt, såsom som selskabet fremlægger det her i sagen.

Vedrørende yderligere information om tyveriet i 2019, fremsendte [navn] d. 16. maj 2023, se bilag 'Gmail - Skade nr. ... 16052023', email'en til mig med billede af de to [guldsmid 2] ringe, som [navn], og nu også i selskabets svar, skriver, er de samme ringe, som jeg inkluderede i tyveriet i januar 2023. Dette er ukorrekt. Den ene ring, som blev anmeldt i 2019, har to sten i, en lilla og en tyrkisk sten, og er ikke inkluderet og kan ikke findes i tyverianmeldelsen eller opgørelsen fra tyveriet i januar 2023. Jeg lavede en markering rundt om den ene ring (med de to sten) og sendte tilbage til [navn]. Denne

ring er en helt anden end nogle af de ringe, som jeg fik stjålet i 2023 og har et andet varenummer også (se vedhæftede bilag med varenummer skrevet på, som ses af bilag fra [guldsmid 2] med reparations bilag, hvor varenummeret står). I email til [navn], se bilag:

'Gmail - Skade nr. ... 16052023' og 'Svar på brev af 16052023', forklarer jeg, at den ring på billedet, som har to sten i, en tyrkisk og en lilla, ikke er en del af anmeldelsen i denne sag og ikke er en del af det anmeldte, hvorfor dette er en misforståelse.

Guldringen med blomsten valgte jeg at købe igen lige efter, og har i mit eget skema skrevet, at jeg i Scalepoint noterede, at den blev købt i 2019, så det vil sige for 4 år siden. Da jeg fik gensendt

Scalepoint opgørelsen af [navn] den 16. maj 2023, så jeg også, at [guldsmid 2] ringen med blomsten stod angivet som værende 4 år gammel.

Jeg har været inde på Scalepoint nu, i forbindelse med skrivelsen af nærværende brev, for igen at kunne dokumentere dette (og sætte det ind her som et bilag), men der er ikke længere en tidsangivelse på, som jeg er i stand til at se, idet Scalepoint opgørelsen er låst af selskabet, som der står i Scalepoint systemet. Jeg kan heller ikke se billeder længere i Scalepoint da det er låst, og ej heller i selskabets uploadede bilag hos Ankenævnet for Forsikring, men kun se selskabets egen opgørelse i Excel, med deres bilags fortegnelse, som viser et Excelark (regneark).

Jeg har som nævnt angivet, at ringen med blomsten er købt for 4 år siden, som jeg angav online, og har noteret i eget skema. De anmeldte ringe i 2019, er ikke de samme, som er stjålet og inkluderet i januar 2023.

Smykker på vej til træning

Med hensyn til det emne, som selskabet omtaler vedrørende, at jeg tager smykkerne af og lægger dem i det aflåste skab, som de undrer sig over, som der står, kan jeg forklare herom, at det ikke er noget, som er usædvanligt for mig men hvilket er noget, som jeg gør regelmæssigt, når jeg er til træning. Selskabet skriver, at:

'Klageren har om hændelsen forklaret, at hun forlod hjemmet omklædt, og at hun tog smykkerne af umiddelbart før træning og undlod at tage dem på igen efterfølgende, men i stedet lod dem ligge i tasken'. 'Vi undrer os over, at klageren vælger at tage smykker på til en samlet værdi af omkring 130.000 kr., når hun forlod hjemmet omklædt og formålet med hendes tur udelukkende var træningen. Smykker, som hun i øvrigt ikke kan have på under træning, da de gør ondt, generer og er i vejen.' Vi undrer os desuden over, hvad formålet har været med at medbringe en forholdsvis dyr Burberry taske til træning, når hun gik hjemmefra omklædt og klar til træning og ikke tog bad i træningscentret'.

Smykkerne er nogle som jeg går med dagligt og har haft gennem lang tid, som det ses, og det er derfor naturligt for mig at have dem på og jeg har ikke for vane at tage dem af og på konstant/ofte, kun når jeg træner, hvor de generer mig (bl.a. ved løft af vægte) og ikke har godt af sved, hvis jeg for det for varmt. Grunden til, at jeg lod/lader dem være i tasken, er at jeg er vant til at have dem i min taske, når jeg tager tasken ud af skabet og tager dem på igen når jeg har taget bad derhjemme. Tasken har jeg med til træning fordi den ikke er særlig stor, samt at jeg går med denne taske stort set dagligt, så det er én, som jeg har med overalt. Jeg tager ikke mine smykker på, på vejen hjem fra træning, eller stopper op for at gøre dette, og henviser desuden til bilag i mit svar til [navn]'Svar på brev af 16052023', hvor dette også er beskrevet, men som ikke er reflekteret i selskabets svar, som det ses. Herudover, er disse vaner og rytmer også beskrevet i bilaget: 'Klage over selskabets afgørelse - ..., fra [tidligere repræsentant].

Opsigelse i forrige selskab

Selskabet skriver:

'Med klagerens samtykke indhenter vi ligeledes oplysninger fra klagerens tidligere forsikringselskaber. I den forbindelse kan vi konstatere, at klageren både er blevet saneret pga. for mange skader samt blevet opsagt pga. urigtige oplysninger ved indtegnin'. Hos de selskaber, hvor vi forespørger, kan vi udover opsigelserne konstatere, at klageren indenfor de sidste 5 år har anmeldt i alt 29 skader. Et skadesforløb, som ikke er enslydende med oplysningerne givet af klageren. Oplysningerne hænger desuden ikke sammen med de oplysninger klageren gav i forbindelse med indtegnin'.

I stil med en række andre informationer, som forefindes i selskabets skrivelse til Ankenævnet for Forsikring, er adskillige af dét af selskabet modtagne og indsamlede data og information, ikke reflekteret i selskabets svar. Skrivelsen fra [tidligere repræsentant] af 5. september 2023 er heller ikke reflekteret eller nævnt heri, ses det.

Det er således ikke korrekt, at jeg blev sagt op på grund af for mange skader, eller har givet urigtige oplysninger ved indtegningen til [tidligere forsikringsselskab], som selskabet henviser til, skulle være blevet meddelt dem af [tidligere forsikringsselskab]. Som jeg forklarede til sagsbehandler [navn] d. 16. maj 2023, er dette en misforståelse og er direkte forkert/usand information, som hermed også ses af bilag: 'Brev fra Alka forsikring_aldrig haft skærpede vilkår 16052023.

Jeg skrev følgende til [navn]:

'tak for dit svar og tak for samtalen i dag. Jeg svarer som sagt, detaljeret på hvert enkelt punkt, lidt senere i de kommende par dage. Men allerførst er jeg gået igang med at finde ud af, hvilke omstændigheder og situation, det er, som [tidligere forsikringsselskab] henviser til, i deres korrespondance til jer, da jeg ikke genkender det, men ikke er klar over om det er fordi jeg ikke kan huske alle detaljerne fra 5-7 år tilbage'.

Jeg henviser herudover til brev fra [tidligere forsikringsselskab] til undertegnede vedrørende netop sagen fra 2019 hos dem, med sagsnummer. ..., af 15. marts 2019, se bilag 'Brev fra [tidligere forsikringsselskab] 28022019', vedrørende afvisning af skaden. Udsnit af brevet her, nedenfor:

Afvisning af skaden – urigtige oplysninger ved tegning af forsikring

Vi henviser til den anmeldte skade den 28.02.2019

I forbindelse med behandling af sagen har vi indhentet oplysninger omkring dit tidligere forsikringsforhold hos [2 tidligere forsikringsselskaber]

Her har vi modtaget meddelelse om, at [tidligere forsikringsselskab] ved skrivelse af 19.10.17 giver skærpede vilkår på din husforsikring, indboforsikring, bilforsikring og ulykkesforsikring pr. forfald på grund af skadeforløbet.

Jeg talte med [tidligere forsikringsselskab] under sagen, som også blev meddelt og forklaret til [navn], og [tidligere forsikringsselskab] oplyste mig om, at mht. urigtige oplysninger hænger det sådan sammen, at de kan se af dette brev, (vist ovenfor), af 15. marts 2019, at der står, at jeg ved indtegningen hos dem, (jeg kom fra [tidligere forsikringsselskab]), ikke har nævnt, at jeg havde skærpede vilkår hos [tidligere forsikringsselskab], og at jeg skrev under på, at jeg ikke havde det. [tidligere forsikringsselskab] fremsendte mig, ovennævnte brev, som ligeledes blev sendt til [navn], og lagt på sagen hos Alm Brand, og jeg blev herunder oplyst af [tidligere forsikringsselskab], at hvis jeg ville kende detaljerne om baggrunden for indholdet i dette brev - idet den medarbejder, som jeg talte med ikke personligt kendte til baggrunden for det 4 år gamle brev - skulle kontakte [tidligere forsikringsselskab], idet brevet fra [tidligere forsikringsselskab] ikke omhandlede/omhandler [tidligere forsikringsselskab], men omhandler, at der skulle have været skærpendede vilkår, hos [tidligere forsikringsselskab]. En medarbejder hos [tidligere forsikringsselskab] skrev således til mig, at

det skulle være blevet oplyst af [tidligere forsikringsselskab] til [tidligere forsikringsselskab], at jeg i oktober 2017 hos [tidligere forsikringsselskab] havde haft skærpede vilkår. Nedenfor vises det brev, som [tidligere forsikringsselskab] sendte til [tidligere forsikringsselskab] d. 12. marts 2019, som viser, at jeg steg i præmie. Dette blev i [tidligere forsikringsselskab] opfattet som om, at jeg havde skærpede vilkår hos [tidligere forsikringsselskab]. Men ifølge [tidligere forsikringsselskab],

er dette forkert opfattet, og at man stiger i præmie, er ikke ensbetydende med, at man har haft skærpede vilkår:

...

Dette blev bekræftet over for mig, af [tidligere forsikringsselskab], da jeg kontaktede dem for at få detaljerne om forløbet, se bilag: 'Brev fra [tidligere forsikringsselskab] aldrig haft skærpede vilkår 16052023'.

Både kunderådgiver: ... og hans kollega: ... (jeg er ikke bekendt med efternavnet), bekræftede begge på skrift, se bilag, at jeg på intet tidspunkt har haft skærpede vilkår i hele mit kundeforhold hos [tidligere forsikringsselskab], og at brevet fra [tidligere forsikringsselskab] om, at jeg hos [tidligere forsikringsselskab] havde skærpede vilkår var/er faktisk forkert, se bilag: Brev fra '[tidligere forsikringsselskab] aldrig haft skærpede vilkår 16052023'.

[tidligere forsikringsselskab] forklarede også, at skærpede vilkår fx. er en klausul om fremtidig dækning, der ændrer sig, eller det kan være andre former for skærpede vilkår, der er sat i kraft. [tidligere forsikringsselskab] fortalte mig herunder også, at jeg skal bede Alm Brand kontakte [tidligere forsikringsselskab] 'selskabsafdeling', som også kan kigge tilbage i mit kundeforhold og kan se alt hvad der er foregået og kan bekræfte til Alm Brand, at jeg aldrig har haft skærpede vilkår, eller har givet urigtige oplysninger (som [tidligere forsikringsselskab] havde forstået forkert, ud fra en præmie stigning), og at jeg som kunde, i forhold til min retssikkerhed ikke er dén, som skal indhente og berigtige disse typer forkerte informationer, som bygger på fejl i opfattelsen. Dette blev forklaret og fremsendt i detaljer til [navn], og dokumentationen blev fremsendt til ham, og dets modtagelse blev bekræftet overfor mig, og blev lagt på sagen, hvorfor det undrer, at det nu i selskabets svar atter på ny er misforstået, og ikke taget i betragtning, og herunder at der heller ikke henvises til de relevante bilag fra [tidligere forsikringsselskab] og fra [tidligere forsikringsselskab], der omhandler dette.

Samtidigt, er det ikke korrekt, at jeg havde 29 skader på 5 år. [tidligere forsikringsselskab] og [tidligere forsikringsselskab] bekræftede ligeledes, at dette var faktisk ukorrekt, da jeg kontaktede dem, og angav et lavere antal til mig, som jeg også oplyste [navn] om.

Det er således sagens fakta, at [tidligere forsikringsselskab] bekræftede overfor mig, både mundtligt og skriftligt, at den information, som de havde givet til Alm Brand under sagen, beror på, at de havde fået forståelsen af, ud fra præmie stigningen hos [tidligere forsikringsselskab], at jeg hos [tidligere forsikringsselskab] havde haft skærpede vilkår, og at det derudover er Alm Brand og [tidligere forsikringsselskab], der skal rette denne fejlopfattelse ved at kommunikere sammen herom, evt. med de respektive juridiske selskabsafdelinger, som det blev oplyst mig. Under denne dialog, blev pågældende email fra [tidligere forsikringsselskab] således sendt til mig så jeg kunne sende denne videre til [navn], hvilket jeg gjorde og som han bekræftede modtagelsen af. Da denne fejl og misforståelse nu atter fremkommer i selskabets svar, understreger jeg, at jeg meget gerne vil anmode om at blive underrettet, hvis der skulle være behov for yderligere oplysninger og dokumentation herfor. Slutteligt, blev jeg desuden ikke opsagt i mit kundeforhold hos [tidligere forsikringsselskab] men fortsatte mine forsikringer hos [tidligere forsikringsselskab], henholdsvis indtil d. 15. august 2021 og hvad angår den sidste forsikring indtil d. 17. januar 2022, hvor jeg selv valgte at skifte forsikring.

Det kan desuden nævnes, at [navn] oplyste mig om følgende. Han skrev: 'Som vi snakkede om, vil jeg gerne igen understrege, at Alm. Brand ikke har afgjort sagen ud fra urigtige oplysninger eller

har opsagt din forsikringer pga. urigtige oplysninger'. 'Som jeg oplyste dig telefonisk, går jeg ikke yderligere ind i oplysningerne fra [tidligere forsikringsselskab] eller [tidligere forsikringsselskab], da jeg ikke bruger antallet af skader i forbindelse med afgørelsen eller evt. urigtige oplysninger. Sagen er afgjort på baggrund af manglende behørig dokumentation (købskvitteringer) samt en tvivl om, hvorvidt hændelsen er sket som anmeldt, hvilke ligeledes fremgår af min afvisningsmail'.

Det er således fra mit synspunkt som kunde ærgerligt og beklageligt, at disse misforståelser, endnu en gang dukker op i selskabets nye svar, på trods af, at de allerede er udredt og forklaret ud fra pågældende breve og emails fra [tidligere forsikringsselskab] og fra [tidligere forsikringsselskab] i bilagene, samt desuden ingen betydning har, ifølge udtalelsen fra selskabet selv.

Billeder

Selskabet skriver:

'Af disse kan vi konstatere, at billederne er taget kort tid før skadedatoen, hvilket efter vores opfattelse virker meget påfaldende. En del af billederne virker desuden meget opstillede, hvilket forekommer mærkeligt'.

Som forklaret til [navn], er det ikke korrekt, at alle billeder er taget kort før januar 2023. De fleste af smykkerne er adskillige år gamle, og som forklaret under sagen til både [navn] og til [andet navn] er der en lang række billeder, der er fremsendt som viser genstandene og hvor billederne er flere år gamle. Dette ses blandt andet ved de mange billeder, hvor der fx er andre personer tilstede på billedet, som beviser, at disse er flere år gamle. Som eksempel herpå kan nævnes, at mine [børn] som sidder med min [familiemedlem] da de var små/ynge teenagere, i dag er ... og ... år, henholdsvis. Der er derudover billeder af mig og mine [børn], som babyer/småbørn, hvor mine [børn] i dag er ... og ... år gamle. Derudover, er der billeder af mig om sommeren i bikini, og hvor tyveriet jo skete i januar, hvilket betyder, at det ikke kan være fra tiden lige før tyveriet, da jeg ikke befinder mig i bikini udenfor i januar eller i december. Desuden er der billeder fra min terrasse fra mit hus, som jeg fraflyttede i starten af sommeren 2021, hvorfor billeder fra mit hus, med smykker, ikke kan

være fra senere end umiddelbart før sommeren 2021, da jeg slet ikke boede i huset da. Disse faktuelle informationer i sig selv betyder, at mange af billederne er flere år gamle, som det ses, blot ud fra faktuelle kendsgerninger med det, som det ses af billederne og deres tidspunkt, og at det er en faktisk fejl og urigtig information, når selskabet skriver:

'Derudover undersøger vores skadesinspektør de bagvedliggende data på de billeder, som klageren har fremsendt. Af disse kan vi konstatere, at billederne er taget kort tid før skadedatoen, hvilket efter vores opfattelse virker meget påfaldende'.

Jeg har derfor nu med dette svarbrev, uploadet samtlige billeder til Ankenævnet for Forsikring, med deres dato fra hvornår de blev fremsendt til Alm Brand, så det ses, at det er faktisk ukorrekt, at billederne er taget lige op til januar 2023.

Billederne, som jeg blev bedt om at fremsende af [navn] til hans email, og som er de samme som blev uploadet da den første sagsbehandler [andet navn] godkendte skaden og sendte mig Scalepoint linket, er som det bliver vist og dokumenteret ud fra blot at kikke på dem, en blanding af gamle og nye billeder. Desuden, som forklaret, valgte jeg at skære billederne til på en del af dem (ikke på alle), da der enten var nøgenhed, var andre mennesker på, eller lignende irrelevant/privat data på. Derefter gemte jeg dem (dem som jeg beskar i), således at de oprindelige billeder, hvad

angår disse beskårede billeder, ikke længere findes i den oprindelige form, da jeg har gemt dem, efter jeg skar dem til.

For at lette overblikket, og for at berigtige de ukorrekte udsagn fra selskabet, kan jeg oplyse, at jeg:

- Den 17. maj 2023, til ..., fremsendte 10 emails, med de 13 billeder vedhæftet, samt 2 videoer. Disse er nu desuden uploadet til sagen.

Derudover, kan nævnes, at jeg den 21. juli 2023, efter aftale med ..., sendte endnu flere billeder frem, i alt 8 billeder, som han adspurgte mig om at sende. Disse billeder er ligeledes en blanding af ældre billeder og nyere billeder. Jeg forklarede atter til ..., at jeg i starten, dvs. ved anmeldelsen/sagens begyndelse, da jeg skulle sende billeder frem ifm. tyveriet, valgte at tage nogle nyere billeder af smykkerne, blandt de ældre billeder, men at det ikke betød, at der ikke findes endnu flere ældre billeder af smykkerne. ... bad mig derudfra om at fremsende endnu flere billeder, hvilket jeg gjorde d. 21. juli 2023, men som heller ikke er medtaget i sagen og som er udeladt af selskabets svars indhold, ses det.

Jeg noterer mig desuden, at skrivelsen i sit hele, udfærdiget af juristen hos firmaet [tidligere repræsentant] som har bistået mig juridisk i denne sag, helt er undladt at inkludere, hvorfor det ses at selskabet vælger at ignorere fremsendelsen og modtagelsen af denne juridiske skrivelse, der blev bekræftet modtaget, og blev fremsendt den 5. september 2023, af [tidligere repræsentant].

Overordnet findes det, herunder forklaret til mig af pågældende jurist fra [tidligere repræsentant], at der i min sag, af selskabet, bliver lagt op til omvendt bevisførelse, idet jeg, af selskabet, pålægges

at kunne og skulle bevise, at jeg ikke taler usandt omkring omstændighederne, og løfte bevisbyrden herfor, hvilket jeg forstår, er omvendt ift. reglerne og ud fra praksis, idet det er selskabet, som skal fremlægge dokumentation eller bevis for, at jeg taler usandt angående tyveriet.

Herunder, kan det nævnes, at [navn], i øvrigt valgte at skrive nedenstående til mig under sagen:

'Jeg må samtidig påpege, at hvis sagen genoptages vil en videregivelse af sagen til politiet, ligeledes blive revurderet'.

Denne udtalelse, fandt jeg både usædvanlig og også intimiderende ift., at jeg flere gange ikke 'turde' gå videre med sagen fordi jeg blev 'truet' med at blive meldt til politiet af Alm Brand, hvilket jeg fandt meget ubehageligt.

Indtegnning

Selskabet skriver, at jeg hos dem har givet urigtige oplysninger i forhold til antal af skader i tidligere selskab:

'Oplysningerne hænger desuden ikke sammen med de oplysninger klageren gav i forbindelse med indtegningen'.

Jeg vil hermed gerne klarlægge omstændighederne vedrørende dette, som er, at jeg blev kontak-
tet af assurandør hos Alm Brand/hos selskabet, [assurandør], som ville tale forsikringer med mig. Vi satte et møde op til d. 10/12-2021 på min adresse. Jeg gav herefter skriftligt samtykke til, at [assurandør] måtte indhente al information i nuværende og tidligere forsikringsselskab, så kan kunne udarbejde et tilbud, det vil sige herunder indhente antal skader, skadestyper, dato med vi-

dere, og alt hvad der stod i det underskrevne samtykke, hvilket betød, at han var i stand til at kende fakta omkring min skade historik, og ud fra hvilken han udarbejdede forsikringstilbud, som jeg modtog på skrift henholdsvis den 16. december 2021, og den 3. januar 2022. Derefter skrev jeg under.

Selskabet (Alm. Brand) var/er således dem, der selv indhentede alle nødvendige oplysninger hos mit nuværende samt hos tidligere selskaber, ud fra mit samtykke og som blev foretaget og vurderet af deres medarbejder [assurandør]. Det er således på ingen måde korrekt, når selskabet nu skriver, at jeg havde andre oplysninger hos tidligere selskab end hvad jeg gav til dem (Alm. Brand) ved indtegningen, idet det netop var selskabet selv, der indhentede disse og hermed var bekendt med dem, ud fra mit samtykke, og herefter valgte at tage mig ind hos dem, som kunde, via medarbejder, [assurandør].

Selskabet skriver:

'Klageren oplyser, at hun ikke har købskvitteringer på nogen af genstandene, da disse er mistet i forbindelse med en flytning. Mht. Tag Heuer Uret, oplyser klageren, at uret er et hun har fået af sin ekskæreste, og hun har derfor ikke kvittering eller anden form for dokumentation på uret. Da vi spørger om vi kan få kontaktoplysninger på ekskæresten, oplyser klageren at hun ikke ønsker han skal inddrages i sagen. Klageren frafalder efterfølgende denne del af kravet'.

Til dette, ønsker jeg at forklare, at som der står i brevet til [navn], er det ikke korrekt, at alle købskvitteringer er mistet i forbindelse med en flytning, og dette er ikke noget, som jeg har ytret. Jeg har forklaret, at nogle af dem er mistet i en flytning, og at andre er smykker, hvor jeg ikke længere har kvitteringerne fordi de er mange år gamle, men hvor det ikke er dem alle, der er mistet ifm. med en nylig flytning. Jeg har oplyst, at enkelte kvitteringer blev mistet.

Det er korrekt, at for to af smykkerne fik jeg lavet certifikater hos en guldsmed, som er de samme smykker, for hvilke, jeg mistede kvitteringer i den nylige flytning. Jeg valgte derfor at få lavet disse, da de to smykker har en høj værdi. Det ser jeg ikke noget underligt i. Det er desuden ikke korrekt, at jeg frafaldt kravet for Tag Heuer uret men det er rigtigt, at jeg var enig med selskabet (sagsbehandler ...) i, at jeg ikke kunne fremskaffe en kvittering, da jeg ikke ønskede at inddrage min gamle ex-kæreste, og ikke ønskede at tage kontakt til ham. Desuden blev jeg meddelt af ..., at genstande uden kvittering ville blive opgjort ud fra et skøn, hvilket jeg accepterede og indvilligede i. Uret findes således derfor på Scalepoint, og her ses også, at jeg ikke fravalgte denne stjålne genstand. Jeg henviser desuden til brevet fra [tidligere repræsentant], der forklarer dette yderligere, i detaljer: 'Klage over selskabets afgørelse – [klageren]', som i sit hele, som sagt, er udeladt og således ikke står nævnt i selskabets svar.

Jeg (og [tidligere repræsentant]) kan overordnet ikke, ud fra sagens fakta eller forløb se, at selskabet har tilvejebragt faktuelle ting, det vil sige, faktuelle beviser i sagen, som ikke stemmer overens

med min forklaring, hvorfor jeg igen henviser til, at der ikke, ud fra den juridiske rådgivning, som jeg er blevet oplyst om af [tidligere repræsentant], er juridisk belæg for at konkludere, at det hændte er usandt, sådan som selskabet fremlægger det, at det skulle være. Der opstår således en omvendt bevisbyrde for mig, og jeg henviser igen til anmeldelse, vidne (barnepige), video overvågninger, kvitteringer og billeder."

Ankenævnet for Forsikring

15.

100528

Selskabet har i brev/mail af 12/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Supplerende bemærkninger

Selskabet har noteret sig klagers bemærkninger om forløbet vedrørende indtegnning, herunder antal skader og vilkår i tidligere selskab. Da selskabet har valgt at se bort fra disse oplysninger, har selskabet ikke flere bemærkninger hertil.

I forhold til forløbet henviser selskabet til vores indlæg af den 11. december 2023.

Selskabet finder det ikke godtgjort eller på anden måde sandsynliggjort, at klager har generhvervet de omtalte smykker, som tidligere blev anmeldt stjålet til tidligere forsikringsselskab. Vi skal i øvrigt bemærke, at klager ved anmeldelsen til selskabet oplyste, at ringene var næsten 7 og 10 år gamle.

Klagers forklaringer om de anmeldte genstande samt tilhørende dokumentation virker så utroværdigt, og selskabet har svært ved at vurdere, hvad der er rigtigt og forkert, hvorfor vi ikke har mulighed for at anerkende det som en dækningsberettiget skade.

Derudover bemærker selskabet, at kravet til dokumentation stiger i forhold til de pågældende genstandes værdi, og at billeder i sig selv ikke hverken dokumenterer eller sandsynliggør ægthed, værdi og ejerskab. Selskabet mener ikke, at klager har opfyldt kravet til dokumentation, når der er tale om anmeldelse af smykker mv., idet klager alene har fremsendt diverse billeder, hvoraf en masse er skåret til og heller ikke viser, hvem der bærer smykkerne."

Klageren har i brev af 17/1 2024 bl.a. anført:

"Selskabet skriver, at jeg til selskabet har oplyst, at de pågældende ringe var henholdsvis 7 og 10 år gamle. Jeg skal hermed understrege, at dette er ukorrekt, og at det står skrevet i Scalepoint opgørelsen på sagen, hvor gamle disse ringe var. Derudover, skal jeg igen nævne, at ringene fra tyveriet i 2019, ikke var en del i tyveriet i 2023, hvilket er bevist med billeder og beskrivelser, og hvor jeg desuden henviser til skrivelsen af 28. december 2023, hvor dette er beskrevet nærmere.

Jeg er uforstående overfor kommentaren fra selskabet om, at det er svært at finde ud af hvad der er rigtigt og forkert. Jeg har gennem hele forløbet og også i de svar skrivelser, som jeg har fremsendt til Ankenævnet for Forsikring netop vedlagt skriftlig, objektiv dokumentation i form af billeder, sms, kvitteringer og breve, således, at det kan ses ud fra teknisk, objektiv dokumentation hvorledes det forholder sig i sagen.

Selskabet skriver, at billeder i sig selv ikke udgør dokumentation, og hertil nævner jeg på ny, at sagens stjalne genstande netop, for de flestes vedkommende, har kvitteringer i form af blandt andet kvitteringer fra guldsmed om den pågældende genstand, herunder dens værdi, udseende og udformning. Jeg har forstået, at en sådan guldsmed kvittering, er dokumentation.

Samtidig har jeg, som det ses, fremsendt et meget stort antal billeder, gamle og nye, som jeg blev bedt om at gøre af de forskellige sagsbehandlere på sagen. Slutteligt, er jeg forbavset over, at sel-

skabet skriver, at man ikke kan se, hvem der bærer smykkerne, idet jeg selv, er på en stor del af dem, og fremgår af billedet, hvor jeg netop bærer det pågældende stjålne smykke.

Jeg er ked af, hvis der eks. har manglet billeder da jeg først anmeldte tyveriet, men som jeg har beskrevet, har jeg fremsendt nye billeder til selskabet i løbet af sagen hver gang jeg er blevet bedt om det af en af de tre sagsbehandlere, og har herunder ikke modtaget yderligere krav eller anmodninger, som er blevet mig bekendt og som jeg ikke har kunnet fremsende eller som jeg ikke har kunnet oplyse om.

Som nævnt, oplever jeg, at der i denne sag, er blevet benyttet en omvendt bevisbyrde overfor mig, og jeg henviser igen til både anmeldelse, politirapport, vidne, video overvågninger, kvitteringer, breve fra selskaber samt billeder."

Selskabet har i meddelelse af 22/1 2024 bl.a. anført:

"Selskabet har noteret os klagers bemærkninger, og vi skal oplyse, at vi ikke har modtaget købskvitteringer. Klager har derimod fremlagt kvitteringer på reparation af smykker, der ikke dokumenterer smykkernes værdi og ægthed."

Klageren har i brev af 29/1 2024 bl.a. anført:

"Selskabet skriver, 'at vi ikke har modtaget købskvitteringer. Klager har derimod fremlagt kvitteringer på reparation af smykker, der ikke dokumenterer smykkernes værdi og ægthed'.

Jeg kan hertil oplyse, at dette er ukorrekt. På de pågældende reparationskvitteringer fra [guldsmed 2], findes der netop smykke 'Designnummer', som er et felt, hvorpå smykke nummeret står. Desuden står der direkte, at det er 18 Karat på disse, (se de fremsendte reparationskvitteringer). [guldsmed 2] reparerer desuden deres egne smykker, som de er bekendte med i detaljen og selskabet kan derudover også kontakte [guldsmed 2] og oplyse designnummer og herudfra blive oplyst om smykke typen, ægthed, karat, på yderligere vis.

Hvad angår de to værdibeviser fra [guldsmed 1], fremgår det tydeligt, hvad smykkernes værdi, stand, karat, diamant-type med mere er, på disse værdibeviser."

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

"Hvad vurderer du at skaden vil koste? 50.000 kr til 100.000 kr

...

Hvad er der blevet stjålet?

Ure

Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker

Mobiltelefon, computer, tablet, fotoudstyr eller andet elektronisk

Udstyr"

Ankenævnet for Forsikring

17.

100528

Af politiets anmeldelsesrapport af 23/1 2023 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/-klokkeslæt
Mandag den 23. januar 2023 kl. 19.14

Sagens art
Tyveri af taske/bagage

Gerningssted
[fitnesscenter]

Sagens genstand

Anmelder oplyste at have været på vej hjem fra træning da en mand var kommet løbende og havde hevet hendes håndtaske af skulderen og var løbet videre mod ... Forurettede var løbet efter men havde ikke kunne løbe tyven op der var forsvundet ind i parken ved ...

Anmelder [klageren] oplyste at have været til træning i [fitnesscenter] og var gået hjem af ..., da en mand kom løbende og havde fået tasken af forurettedes skulder. Manden var løbet af ... og ud af ..., hvor han var løbet ind i den park der lå ved ... [Klageren] var løbet efter tyven og havde råbt ad ham, men det var ikke lykkedes hende at løbe tyven op.

Tasken var en håndtaske af mærket Burberry i ternet mønster, beige rød og sort, indeholdende, 6 guld fingerringe, 1 forgyldt armbånd med brune og beige sten, et ur Tag Heuer stål ur med lyserød skive, en halskæde i hvidguld med en lille diamant sten, air-pod pro i hvid og en hængelås. Anmelder ville indsende foto af smykkerne til [e-mailadresse] når hun kom hjem. Der var ingen overvågning. Ingen mistanke."

Af klagerens e-mail af 16/5 2023 fremgår bl.a.:

"tak for de fremsendte billeder. Med hensyn til disse to ringe, så er det ikke de to samme ringe, som jeg har fået stjålet i denne sag, som jeg har anmeldt hos jer i 2023, som du skriver, at de er ens/de samme.

Jeg har vedhæftet billedet fra dig, hvor jeg har sat en markering rundt om den ene ring. Denne ring er en helt anden end nogle af de ringe, som jeg har anmeldt stjålet og har et andet varenummer også (se vedhæftede bilag med varenummer skrevet på). Det er en ring med 2 forskellige sten i, og ligner ikke, efter min mening, nogle af de ringe som jeg fik stjålet her i 2023.

Den anden ring med blomsten, har jeg købt igen lige da det skete, at den blev stjålet, men jeg har ikke længere den originale kvittering, desværre. Så disse to anmeldte ringe i starten af 2019 [tidligere forsikringsselskab] sagen, er ikke de samme, som er inkluderet i 2023. Jeg har som sagt inkluderet kvitteringen fra reparationen af den ring med blomsten, da denne blev repareret hos [guldsmed 2]."

Af skadesanmeldelse ved tidligere forsikringsselskab fremgår bl.a.:

"HÆNDELSESDATO

Ankenævnet for Forsikring

18.

100528

Dato: 28-02-2019

...

Hvordan skete skaden?: Jeg går i centret, på 1. sal med min [barn], da jeg mærker et lille ryk i min skuldertaske, bagfra. Jeg vender mig om og ser en mand (... hår) løbe væk ned ad gangen og rundt om et hjørne. Jeg råber 'Stop ham', men ingen når at gribe fat i ham. Jeg går straks ned til informationen som kalder på vagt og detektiv, og jeg forklarer hændelsen og får at vide, at der regelmæssigt desværre er tyveri i centret.

De forklarer, at der på 1. sal, på gangene ikke er kamera, men ved udgangene i stueetagen. Jeg får at vide at det skal anmeldes til politi og forsikring. Min pung og makeup taske er stjålet.

...

Skadeeffekter

Beskrivelse	Kategori	Købsdato	Nypris	Krav beløb
Ring	Smykker, Ure & Tilbehør	2011-03-01	21000	19000
Ring m 3 diamanter	Smykker, Ure & Tilbehør	2012-02-01	9400	8500
Ring [guld- smed 2]	Smykker, Ure & Tilbehør	2016-06-01	5400	5000
Ring [guld- smed 2]	Smykker, Ure & Tilbehør	2018-03-01	5900	5900
Sort Marc Jacobs pung	Punge, Tasker & Kufferter	2016-12-28	1400	1200
make up pung Day Birger Mik- kelsen og make up	Punge, Tasker & Kufferter	2017-12-21	1700	1700
Konter	Øvrige	2019-02-28	400	400

"

Af selskabets sammenstilling af anmeldelser fremgår bl.a.:

"Anmeldelse til [tidligere forsikringsselskab] kontra Alm. Brand
[tidligere forsikringsselskab]:

- Ring [guldsmed 2].
 - o Købsdato 01.06.2016
 - o Nypris: 5400,00 kr.

...

Til Alm. Brand

- Ring [guldsmed 2]. 18krt. (Punkt 5 i Scalepoint).
 - o Købsdato 28.05.2016
 - o Nypris: 5400,00 kr.

Sammenfald:

1. Det er den samme ring på billedet til [tidligere forsikringsselskab] og til Alm. B.
2. Købsdatoen er ens (varierer med 2 dage)
3. Købsprisen/Nyprisen er ens.

...

Til [tidligere forsikringsselskab]

- Ring
- Købsdato 01.03.2011
- Nypris 21.000,00 kr.

...

Til Alm. Brand

- Ring med diamanter (Punkt 6 i Scalepoint)
- Købsdato 28.05.2013
- Nypris 19.800,00 kr.

...

Sammenfald

- Det er samme Ring, som går igen på billederne til [tidligere forsikringsselskab] og Alm. Brand"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**2.5.5 Dokumentation**

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

...

Dækningsskema – E

Røveri, overfald mv.

Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved

- Tyveri af genstande i sikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, eller hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende."

Nævnet har fået forelagt servicenota på reparation af 14/6 2022 af en 18 karat ring med påført designnummer, servicenota på reparation af 14/6 2022 af et sølvvarmbånd med påført designnummer, vurdering af 12/1 2023 på 28.900 kr. fra guldsmed 1 på halskæde + vedhæng i 18 karat hvidguld og 0,50 ct diamant/ædelsten og VVS på klarhedsskalaen, vurdering af 12/1 2023 på 19.800 kr. fra guldsmed 1 på ring i 18 karat guld og 1x0,25 ct + 48x0,01 ct diamant/ædelsten og VS på klarhedsskalaen, fotografier af Burberry håndtaske, af ring fra guldsmed 3, af to ringe med sten, af Ole Lynggaard love ring, af ring 18 karat fra guldsmed 2 med tilhørende servicenota, af ring med diamanter 18 karat med tilhørende vurdering, af forgyldt armbånd fra guldsmed

Ankenævnet for Forsikring

20.

100528

2 med tilhørende servicenota, af halskæde i hvidguld med tilhørende vurdering, af kvittering på AirPods Pro og af Tag Heuer ur.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun den 23/1 2023 fik stjålet en Burberry-taske med 7 fingerringe, et forgyldt armbånd, en guldhalskæde med diamanter, et Tag Heuer ur og AirPods Pro, da hun var på vej hjem fra et fitnesscenter. Klageren opgjorde sit krav til 129.154 kr. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav.

Selskabet har anført, at selskabet ikke har tillid til anmeldelsen eller kravet, og at "Vi undrer os over, at klageren vælger at tage smykker på til en samlet værdi af omkring 130.000 kr., når hun forlod hjemmet omklædt og formålet med hendes tur udelukkende var træningen. Smykker, som hun i øvrigt ikke kan have på under træning, da de gør ondt, generer og er i vejen. Vi undrer os desuden over, hvad formålet har været med at medbringe en forholdsvis dyr Burberry taske til træning, når hun gik hjemmefra omklædt og klar til træning og ikke tog bad i træningscentret".

Selskabet har anført, at klageren ved tidligere forsikringsselskaber har anmeldt 29 skader på 5 år. Selskabet har anført, at 2 af de ringe, klageren har anmeldt stjålet – en 18 kt guldring med diamanter til en værdi af 19.800 kr. (ID 6) og en guldring fra guldsmed 2 (med sten formet som en blomst) til en værdi af 5.400 kr. (ID 5) – går igen fra en anmeldelse af et nærmest identisk tasketyveri til klagerens tidligere forsikringsselskab i 2019. Selskabet har anført, at klageren – da hun blev spurgt til, om hun tidligere havde været udsat for lignende tyverier – huskede to episoder for henholdsvis 20 og 30 år siden, men ikke tyveriet i 2019.

Selskabet har anført, at klagerens fotografier af smykkerne er meget opstillede og er taget kort tid før skadesdatoen. Certifikaterne på en 18 kt guldring med diamanter til en værdi af 19.800 kr. (ID 6) og på en diamanthalskæde i hvidguld til en værdi af 28.900 kr. er lavet 12/1 2023, dvs.

Ankenævnet for Forsikring

21.

100528

11 dage før det anmeldte tasketyveri. Selskabet har anført, at klageren frafaldt kravet på Tag Heuer-uret, da hun ikke ville udlevere informationer om sin ekskæreste, som gav hende uret. Selskabet har i indledende korrespondance anført, at det kan ikke betragtes som dækningstil-sagn, at klageren fik adgang til at notere genstandene i Scalepoint, idet selskabet er nødsaget til at kende kravet og dokumentationen herfor, før selskabet kan tage stilling til dækningen.

Klageren har anført, at hun altid går med smykkerne og kun tager dem af, når hun træner. Klageren har anført, at "grunden til, at jeg lod/lader dem være i tasken, er at jeg er vant til at have dem i min taske, når jeg tager tasken ud af skabet og tager dem på igen når jeg har taget bad derhjemme. Tasken har jeg med til træning fordi den ikke er særlig stor, samt at jeg går med denne taske stort set dagligt, så det er én, som jeg har med overalt. Jeg tager ikke mine smykker på, på vejen hjem fra træning, eller stopper op for at gøre dette". Klageren har anført, at den ene ring, som blev stjålet i 2019, har en lilla og en turkis sten og er helt forskellig fra de ringe, der blev stjålet i 2023. Klageren har anført, at hun generhvervede guldringen med blomsten efter tyveriet i 2019 (ID 5). Klageren har anført, at hun angav i Scalepoint, at ringen var købt i 2019.

Klageren har anført, at hun også oplyste om tyveriet i 2019, da selskabet spurgte ind til lignende tyverier. Klageren har anført, at omstændighederne omkring tyveriet i 2019 ikke var de samme som i denne sag. Hendes barn var med, og der blev stjålet andre genstande og andre smykker. Klageren har anført, at det ikke er korrekt, at alle fotografierne er taget kort før januar 2023. Der er en lang række flere år gamle fotografier, som viser genstandene, hvilket bl.a. ses på børnenes forskellige aldre. Klageren har anført, at hun valgte "at skære billederne til på en del af dem (ikke på alle), da der enten var nøgenhed, var andre mennesker på eller lignende irrelevant/privat data på. Derefter gemte jeg dem (dem som jeg beskar i), således at de oprindelige billeder, hvad angår disse beskårede billeder, ikke længere findes i den oprindelige form, da jeg har gemt dem, efter jeg skar dem til".

Ankenævnet for Forsikring

22.

100528

Klageren har anført, at nogle kvitteringer er mistet under flytning, og andre har hun ikke længere, fordi de er mange år gamle. Hun fik lavet certifikat på to af de smykker, hvor hun har mistet kvitteringerne, fordi de har en høj værdi. Klageren har anført, at hun ikke har frafaldet kravet på Tag Heuer-uret. Klageren har anført, at selskabet indledningsvist gav dækningstilsagn, da skadeinspektøren fremsendte link til Scalepoint.

Selskabet har i indlæg af 11/12 2023 oplyst, at fotografierne af Burberry tasken er taget den 11/12 og den 29/12 2022. Fotografi af ringen fra guldsmed 3 er redigeret/komprimeret den 3/1 2023. Fotografiet af de to ringe med sten er taget den 11/12 2022. Fotografierne af Love Ringen fra Ole Lynggaard er taget den 11/12 2022 og den 4/1 2023. Fotografiet af guldringen med diamanter er taget den 11/12 2022. Det dertilhørende certifikat er lavet den 12/1 2023. Fotografiet af uret er taget den 11/12 2022. Certifikatet på halskæden er lavet den 12/1 2023.

Det fremgår af skadesanmeldelse af 23/1 2023, at "Da jeg kommer til omkring ... kommer der en person løbende bagfra og river tasken fra min skulder og løber videre ind i en park der ligger ved ... Jeg løber efter i et stykke men der er meget mørkt og jeg mister synet af tyven da han løber videre gennem parken og hen mod et stort højhus. Jeg råber hele vejen at han skal stoppes og han har stjålet min taske. Der er desværre ingen inde i parken. Jeg går hjem og ringer med det samme til politiet".

Det fremgår af klagerens skadesanmeldelse til tidligere forsikringsselskab i 2019, at "Jeg går i centret, på 1. sal med min [barn], da jeg mærker et lille ryk i min skuldertaske, bagfra. Jeg vender mig om og ser en mand (... hår) løbe væk ned ad gangen og rundt om et hjørne. Jeg råber 'Stop ham', men ingen når at gribe fat i ham. Jeg går straks ned til informationen som kalder på vagt og detektiv". Det fremgår, at klageren anmeldte en ring fra 1/3 2011 til 21.000 kr., en ring med 3 diamanter fra 2012 til 9.400 kr., en ring fra guldsmed 2 fra 2016 til 5.400 kr., en ring fra guldsmed 2 fra 2018 til 5.900 kr., en pung, en makeup-taske og kontanter.

Det fremgår af selskabets sammenstilling af de 2 skadesanmeldelser, at klageren anmeldte en ring fra guldsmed 2 til sit tidligere forsikringsselskab, som var købt den 1/6 2016 for 5.400 kr. og

en guldring fra guldsmed 2 (ID 5) til selskabet, som var købt den 28/5 2016 for 5.400 kr. Klageren anmeldte en ring til sit tidligere forsikringsselskab købt den 1/3 2011 for 21.000 kr. og en ring med diamanter til selskabet (ID 6) købt den 28/5 2013 for 19.800 kr. Selskabet har noteret, at der er tale om den samme ring på de fotografier, klageren har fremlagt for henholdsvis selskabet og klagerens tidligere selskab.

Det fremgår af fotografi fremsendt som dokumentation i sagen i 2019, at en hånd bærer to fingerringe, heraf en guldring med 7 diamanter formet som en blomst. Det fremgår af fotografiet fremsendt til selskabet som dokumentation i sagen i 2023, at en finger bærer en guldring med 7 diamanter formet som en blomst. Det fremgår, at klageren ikke har kvittering, men en service-nota på reparation den 6/9 2022. Det fremgår af Scalepoint, at klageren har angivet alder i år og måneder til "6/11" for ringen (ID 5).

Det fremgår af fotografi fremsendt som dokumentation for sagen i 2019, at en hånd bærer en ring med 2 baner, der mødes i en diamant. Det fremgår af fotografierne fremsendt til selskabet som dokumentation i sagen i 2023, at klageren bærer en ring, der har to baner, som mødes i en diamant. Det fremgår, at klageren ikke har kvittering, men en vurdering af 12/1 2023 fra guldsmed 1 på 19.800 kr. Det fremgår af Scalepoint, at klageren har angivet alder i år og måneder til "9/11" for ringen (ID 6).

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at sagens omstændighederne er så særegne, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet bemærker, at det ikke kan betragtes som en anerkendelse af skaden eller et tilsagn om dækning, når selskabet lader klageren indtaste sit krav i Scalepoint.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på sammenfaldet mellem den anmeldte hændelse i 2023 og hændelsen i 2019. Nævnet bemærker, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at anmelde samme ring (ID 5) ved begge tyverier, idet nævnet bemærker, at klageren i Scalepoint har anført, at alderen på ID 5 er "6/11", hvilket ikke er foreneligt med klagerens oplysning om, at hun generhvervede ID 5 i 2019.

Ankenævnet for Forsikring

24.

100528

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren skulle have generhvervet et ret specielt smykke, men at klageren ca. 4 år herefter ikke kan fremlægge en kvittering på generhvervelsen. Nævnet har henset til selskabets oplysning om, dels at nogle fotos af smykkerne er taget umiddelbart før den anmeldte hændelse, dels at de to smykkevurderinger er udarbejdet kort tid før hændelsen.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck