

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 101934:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 5/7 2024 har klageren bl.a. anført:

"Afgørelsen synes at være baseret på fejlagtige og urimelige antagelser, som jeg gerne vil adressere i detaljer.

1. ****Afvisning af dokumentationens hurtighed****:

Afgørelsen antyder, at min hurtige fremsendelse af dokumentation indikerer useriøsitet, og at det ikke skulle være realistisk at kunne fremskaffe dokumentationen så hurtigt. Dette er en fejlagtig vurdering. Som ejer af de omtalte genstande i mit kælderrum, er jeg naturligvis bekendt med deres placering, hvilket gjorde det muligt for mig hurtigt at skabe et overblik og fremsende dokumentationen.

2. ****Manglende opbrudsmærker på opgangsdøre****:

Det er blevet anført, at der ikke er opbrudsmærker på opgangsdørene til kælderrummene, og at dette skulle danne grundlag for afvisningen. Det er dog en uholdbar konklusion, da dørene kan have stået åbne eller været utilstrækkeligt lukkede. Manglen på opbrudsmærker kan derfor ikke bruges som grundlag for at afvise min anmeldelse.

3. ****Uoverensstemmelser i vidneforklaringer****:

Afgørelsen lægger stor vægt på en udtalelse fra en person, der angiveligt skulle have modstridende oplysninger. Denne person har dog selv indrømmet ikke at være sikker på de pågældende tidspunkter og har fremsat forkerte oplysninger om personlige begivenheder, som efterfølgende blev korrigeret med korrekt dokumentation. Det forekommer urimeligt, at denne usikre og fejlagtige udtalelse vægtes så højt i afgørelsen. Endvidere er der ingen sammenhæng mellem de to kvitteringer, som denne person havde, og de øvrige genstande, der er blevet stjålet fra mig.

4. ****Brud på privatlivets fred****:

Der er blevet anmodet om kontoudtog fra min bank, hvilket er i strid med min ret til privatliv, som er beskyttet under Grundloven. Dette forhold er ikke blevet nævnt i afgørelsen, men blev påpeget af min advokat efterfølgende. Jeg har fulgt alle anvisninger og fremsendt al tilgængelig dokumentation, som blev anmodet om.

På baggrund af ovenstående håber jeg, at man kan forstå mine frustrationer over den behandling, jeg har modtaget.

Efterfølgende er jeg også blevet smidt ud af selskabet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de anerkender skaden."

Selskabet har den 3/9 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmelder den 28.04.2024 kl. 11.38 på vores hjemmeside, at der har været indbrud i klagers kælderrum. I forbindelse med anmeldelsen er der indsendt et krav på 29 genstande og for langt størstedelen af disse genstande er der også vedhæftet dokumentation i form af enten foto eller kvittering.

Ifølge politirapporten opdages indbruddet af klager den 28.04.2024 kl. 10.45. Se udklip. Der tages derudover et billede af kælderrummet den 28.04.2024 kl. 11.02. Se udklip. Der indsendes en anmeldelse af indbruddet den 28.04.2024 kl. 11.38. Der indsendes dokumentation for størstedelen af de 29 genstande kl. 13.22.

Det vil sige, at efter 17 minutter fra kl. 10.45 til kl. 11.02, har klager haft et overblik over de 29 genstande og behøver herefter ikke at besøge kælderrummet igen. Bemærk at adgangen til hele kælderrummet ikke virker overskueligt. Almindeligvis ville man skulle bruge noget længere tid, for at kunne opnå et overblik over 29 stjålet genstande og måske endda besøge kælderrummet op til flere gange.

Efter 53 minutter, fra kl. 10.45 til kl. 11.38, anmelder klager indbruddet online.

Efter 2 timer og 37 minutter, fra kl. 10.45 til 13.22, bliver der indsendt 29 detaljeret genstande med værdibestemmelse, alder og 24 billeder/kvitteringer.

Der er desuden stjålet 2 flyverdragter til et barn og der er ikke efteranmeldt noget ekstra ifm. indbruddet. Der er ikke sket opbrud af andre døre, der fører ned til kælderrummet og klagers kælderrum er det eneste, ud af 13 kælderrum, der har været udsat for opbrud.

Det bemærkes i øvrigt at flere af købene af disse luksusgenstande til +5.000 kr. er købt i en periode samtidig med at klager bliver registreret i RKI (Experian).

Ankenævnet for Forsikring

3.

101934

Mindst 3 af de indsendte kvitteringer står i klagers vens navn (...), da det er gaver der er givet videre til klager, idet klagers ven havde vundet i Lotto (Det er uvist hvorvidt flere af kvitteringerne reelt er [vennens] kvitteringer eller klagers).

Disse kvitteringer er ligeledes indsendt den 28.04.2024 kl. 13.22 og forklaringen er, at [vennen] har været forbi klager med de fysiske kvitteringer og så har klager taget billede af disse kvitteringer/boner og indsendt dem til os. Dette skulle altså også være sket i tidsrummet på de 2 timer og 37 minutter.

Udfordringen er dog den, at [vennen] udtaler i vores telefoniske interview (bilag 1 ca. 06:30 inde i samtalen), at det tog ham 1-2 dage at finde kvitteringerne frem og aflevere dem til klager.

Der er derved en større uoverensstemmelse ift. de 2 forklaringer, der er afgivet af [vennen] og klager.

Konklusion

Vi mener på baggrund af ovenstående, at det ikke er muligt at indsende den mængde af dokumentation på blot 2 timer og 37 minutter. Når vi samtidig sammenholder [vennens] udtalelse, vedrørende de indsamlede kvitteringer, som ikke passer overens med sagens faktuelle registreringer, mener vi ikke at klager har løftet dokumentationen for, at der reelt er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vi fastholder derfor vores afvisning af sagen."

Klagerens repræsentant har i meddelelse af 5/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeres påstand om, at min klient skulle have opgjort de stjålne genstande inden for 17 minutter, er urimelig og savner faktisk grundlag. Det er almindelig praksis at afvente politiets undersøgelse, herunder eventuel sikring af DNA-spor, før man begynder at gennemgå gerningsstedet grundigt. Min klient kunne af denne årsag ikke oplyse om de forsvundne genstande på tidspunktet for politiets ankomst. Det er således uberettiget at påstå, at genstandene skulle være blevet opgjort på så kort tid.

2. Manglende anmeldelse af yderligere genstande:

Min klient har valgt ikke at anmelde yderligere tabte genstande, da de allerede anmeldte genstande overstiger forsikringsdækningen. Min klient ser derfor ingen grund til at anvende yderligere tid og ressourcer på at anmelde genstande, der alligevel ikke vil blive dækket af forsikringen.

3. Forsikringsdækningens omfang:

Ifølge min klients forsikringsaftale er der en dækning på 5% af den fuldefor sikringssum, som er 1,4 mio. kr., svarende til ca. 75.000 kr. Der er anmeldt skader for ca. 138.000 kr., og min klient er derfor allerede i en situation, hvor erstatningen ikke vil dække de fulde tab. Dette gør det endnu mere presserende, at erstatningen hurtigst muligt udbetales inden for de aftalte rammer.

4. Samtale med [ven]:

Ankenævnet for Forsikring

4.

101934

Det fremgår, at I lægger stor vægt på en samtale med [ven], som fandt sted over en måned efter hændelsen. Det skal dog understreges, at det naturligvis kan være vanskeligt at huske alle detaljer præcist efter en sådan tidsperiode. Det er dokumenteret, at der er en fejl i hans oplysninger om datoen for en lotterigevinst.

Dette har I påpeget som et bevis på upålidelighed, men vi har efterfølgende fremsendt korrekt dokumentation. Det er således urimeligt at tillægge denne fejl så stor betydning for vurderingen af hele sagen, idet det er almindeligt, at folk kan tage fejl om specifikke tidspunkter, især i en presset situation.

5. Kvitteringer og betalingsoversigter:

I jeres seneste meddelelse anfører I tvivl om, hvorvidt de fremsendte kvitteringer tilhører [ven]. Min klient har imidlertid fremsendt omfattende dokumentation i form af betalingsoversigter på køb foretaget med kort. For så vidt angår de genstande, der er købt kontant, har min klient været i god tro og anser det som mistænkeliggørelse, når I sætter spørgsmålstegn ved købene uden grundlag herfor.

6. Økonomiske forhold:

Det faktum, at min klient er registreret i RKI, er irrelevant for denne sag og har ingen betydning for hans evne til at erhverve luksusgenstande, som I omtaler det. Min klient har modtaget udbetalinger fra en bilulykkessag, hvor pengene er blevet udbetalt til en kreditorbeskyttet konto, hvilket er fuldt ud lovligt og velbegrundet.

7. Dokumentationstid:

I jeres meddelelse anfører I, at det har været muligt at indsende kvitteringer, men I stiller spørgsmålstegn ved, hvorvidt dette kunne gøres på så kort tid som to timer og 37 minutter. Min klient formåede imidlertid at fremskaffe dokumentationen inden for den nævnte tidsramme, hvilket gør jeres tvivl uberettiget. Det er urimeligt at insinuere, at hurtig indsendelse af dokumentation på nogen måde skulle påvirke sagligheden eller rigtigheden af de fremsendte oplysninger."

Selskabet har i brev af 1/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Svar på pkt. 1.

Svar venligst hvorledes vores beregning på de 17 minutter er 'urimelig, savner grundlag og er uberettiget'? Vi har jo netop dokumenteret vores påstand med et notat fra politirapporten samt en tidskode på klagers eget billede. I politirapporten fremgår det, at klager har oplyst, at han opdager indbruddet den 28.04.2024 kl.10.45. Er det dette tidspunkt, der nu er urimeligt? Eller er det tidskoden på billedet fra kælderrummet, der viser den 28.04.2024 kl. 11.02 der er uberettiget?

...

Svar på pkt. 2.

Skal jeg forstå det således, at klager har 'scannet' kælderrummet og fundet frem til de 29 genstande på 17 minutter og har herefter valgt, ikke at søge efter flere genstande, grundet den forsikringsmæssige max. sum? Jeg kan ikke undgå at være lidt imponeret over, at klager dels kendte sin policemæssige sum samt, at klager var bekendt med den vilkårmæssige begrænsning på de 5% i kælderrum.

...

Svar på pkt. 3.

Jeg har ikke yderligere til dette punkt.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101934

...

Svar på pkt. 4.

[ven] har ikke kun glemt, hvornår han vandt i lotto. Vi har også i vores klagesvar fra den 03.09.2024 redegjort for, at [ven] tydeligt huskede, at han havde sendt kvitteringerne til klager indenfor 1-2 dage. Men reelt blev de indsendt til os allerede efter 2 timer og 37 min. Denne sammenhæng viser som bekendt tydeligt, at der er uregelmæssigheder i den indsendte dokumentation til sagen.

...

Svar på pkt. 5.

Vi sår ikke tvivl om [vens] kvitteringer. Vi skriver ordret: 'Det er uvist hvorvidt flere af kvitteringerne reelt er [vens] kvitteringer eller klagers'.

...

Svar på pkt. 6.

Vi har ikke yderligere til dette punkt.

...

Svar på pkt. 7.

Sammenholdt med [vens] udtalelser er det jo netop den hurtigere anmeldelse vi påpeger - ikke kan lade sig gøre indenfor tidsrammen på de 2 timer og 37 minutter. Uden at det skal være en gentagelse, finder vi det fortsat for usandsynligt, at man på 17 minutter kan få et overblik over det ret fyldte kælderrum og herefter vide at her savnes 29 genstande. Herefter indsender man en ret detaljeret genstandsliste med fabrikat, alder og vedhæftet billeder. Derudover kontakter man også lige sin ven, ..., der i samme begrænset periode får overleveret hans kvitteringer til klager, således at det hele kan indsendes efter 2 timer og 37 minutter."

Sekretariatet bad den 22/10 2024 selskabet om at fremlægge politirapport og selskabets undersøgelsesrapport eller anden dokumentation for de undersøgelser, som selskabet har foretaget. Selskabet har i meddelelse af 24/10 2024 bl.a. svaret:

"Jeg har netop lagt politikvitteringen ind under dokumenter. Det er den jeg i mine klagesvar har kaldt 'politirapport'. Der er ikke udarbejdet en undersøgelsesrapport, men der er nu indsendt alt den dokumentation vi har i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 28/4 2024 fremgår bl.a.:

"Anmeldelses Dato:

28-04-2024 11:38"

Af klagerens opgørelse i Scalepoint af 28/4 2028 fremgår bl.a.:

"Date: 28 Apr 2024 13:22:57

...

Ankenævnet for Forsikring

6.

101934

Dato for modtagelse: **28. april 2024 kl. 11.38**

Beskrivelse	Kategori	Alder (Månedet)	Antal	Nypris pr. stk	Dit krav pr. stk	Vedhæftning
Rimowa kuffert	Punge, Tasker & Kufferter - Kufferter	35	1	DKK 6.900,00	DKK 6.900,00	image.jpg
Moncler flyverdragt	Tøj & Sko - Børn	47	1	DKK 3.500,00	DKK 3.500,00	IMG_9812.jpeg
Flyverdragt	Tøj & Sko - Børn	23	1	DKK 2.099,00	DKK 2.099,00	IMG_7291.jpeg
Frakke	Tøj & Sko - Herre	35	1	DKK 999,00	DKK 999,00	image.jpg
Metabo rillefræser	Have & Gør-Det-Selv - Værktøj, elektriske	47	1	DKK 4.000,00	DKK 4.000,00	IMG_5518.jpeg
Motorcykelhjelme	Bil, Båd & MC - Styrthjelme	35	1	DKK 4.288,00	DKK 4.288,00	IMG_9586.jpeg
Fjernstyret bil	Børn - Legetøj	23	1	DKK 3.199,00	DKK 3.199,00	IMG_9587.png IMG_9588.png IMG_9589.png
Paddelbat	Sport, Fritid & Hobby - Øvrige	23	1	DKK 2.351,00	DKK 2.351,00	IMG_9590.png IMG_9591.png IMG_9592.png
Paddelbat cover	Øvrige - Øvrige	23	1	DKK 79,00	DKK 79,00	IMG_9590.png IMG_9591.png IMG_9592.png

Ankenævnet for Forsikring

7.

101934

Vinterstøvler	Tøj & Sko - Sko	47	1	DKK 4.636,00	DKK 4.636,00	IMG_9593.png IMG_9594.png
Snowboard	Sport, Fritid & Hobby - Ski, Snowboard, Stave, Støvler & Skøjter	47	1	DKK 3.200,00	DKK 3.200,00	IMG_9233.jpeg
Burton Bindinger	Sport, Fritid & Hobby - Ski, Snowboard, Stave, Støvler & Skøjter	47	1	DKK 2.200,00	DKK 2.200,00	IMG_9233.jpeg
Snowboard støvler	Sport, Fritid & Hobby - Ski, Snowboard, Stave, Støvler & Skøjter	35	1	DKK 2.300,00	DKK 2.300,00	IMG_9233.jpeg
Snowboard	Sport, Fritid & Hobby - Ski, Snowboard, Stave, Støvler & Skøjter	35	1	DKK 3.600,00	DKK 3.600,00	-
Bindinger	Sport, Fritid & Hobby - Ski, Snowboard, Stave, Støvler & Skøjter	35	1	DKK 1.800,00	DKK 1.800,00	-
North face handsker	Tøj & Sko - Herre	23	1	DKK 349,00	DKK 349,00	-
North face taske	Punge, Tasker & Kufferter - Tasker	35	1	DKK 1.299,00	DKK 1.299,00	-
Halsedisse	Tøj & Sko - Herre	11	1	DKK 150,00	DKK 150,00	-
Peak jakke	Tøj & Sko - Herre	35	1	DKK 1.700,00	DKK 1.700,00	IMG_0271.jpeg
Moncler hue	Tøj & Sko - Herre	35	1	DKK 1.850,00	DKK 1.850,00	IMG_0271.jpeg
Balenciaga jakke	Tøj & Sko - Herre	47	1	DKK 18.500,00	DKK 18.500,00	IMG_9127.jpeg
Arcteryx jakke	Tøj & Sko - Herre	11	1	DKK 3.149,00	DKK 3.149,00	image.jpg
Arcteryx jakke	Tøj & Sko - Herre	11	1	DKK 1.759,00	DKK 1.759,00	image.jpg
Barnevogn	Børn - Barne & Klapvogne	71	1	DKK 10.997,00	DKK 10.997,00	image.jpg
Jakke	Tøj & Sko - Herre	47	1	DKK 13.950,00	DKK 4.185,00	IMG_9595.jpeg image.jpg
Jakke	Tøj & Sko - Herre	59	1	DKK 4.500,00	DKK 2.250,00	image.jpg
taske	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	35	1	DKK 7.600,00	DKK 7.600,00	image.jpg
Jakke	Tøj & Sko - Herre	35	1	DKK 16.265,00	DKK 16.265,00	image.jpg
Jakke	Tøj & Sko - Herre	35	1	DKK 11.260,00	DKK 11.260,00	image.jpg

"

Ankenævnet for Forsikring

8.

101934

Af intern e-mail af 23/10 2024 fra skadeskonsulenten fremgår bl.a.:

"Vi har ikke udfærdiget en decideret rapport for undersøgelser.

Dog har der været besigtigelse på stedet med gårdmanden for ejendommen torsdag 2/5-24, som lukkede os ind og fremviste det specifikke kælderrum.

Der blev det i øvrigt bemærket at der ikke var opbrud i andre af de 13 kælderrum.

...

Under samme besigtigelse blev der givet tilladelse til at optage et billede igennem tremmerne til det pågældende kælderrum. Vedhæftet som 'IMG_1494'

Bemærk at genstandene er placeret identisk med genstandene, som er på billedet kunden fremsendte, og var optaget kun 17 min. efter indbruddet blev konstateret.

Kundens billede vedhæftet som 'image001' optaget 28/4-24 kl. 11:02:15."

Af politiets brev af 28/4 2024 fremgår bl.a.:

"Politiet har den 28/04-2024 modtaget en anmeldelse om Indbrud i kælder-/lofts-/pulterrum begået den 21/04-2024-16.00 til 28/04-2024-10.45 fra Kælderrum tilhørende [adresse]."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 28/4 2024 kl. 11.38, at der samme dag havde været indbrud i hans kælderrum. Klageren opgjorde samme dag kl. 13.22 kravet til ca. 138.000 kr. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker dækning.

Selskabet har anført, at klageren ifølge politiets anmeldelseskvittering opdagede indbruddet kl. 10.45 og kl. 13.22 indsendte krav på 29 detaljerede genstande med værdibenævnelse, alder og 24 billeder/kvitteringer. Selskabet har anført, at det ikke er muligt at indsende den mængde af dokumentation på så kort tid. Selskabet undrer sig over, at klageren har kunnet "skanne" kælderrummet så hurtigt og ikke har haft behov for at efteranmelde genstande. Selskabet har anført, at mindst tre af kvitteringerne står i vennens navn, og at venen ifølge klageren kom med de fysiske kvitteringer inden for dette tidsrum. Vennen har derimod oplyst til selskabet, at han var 1-2 dage om at finde kvitteringerne og aflevere dem til klageren. Selskabet har anført, at

Ankenævnet for Forsikring

9.

101934

der ikke er sket opbrud af andre døre, der fører ned til kælderrummet. Klagerens kælderrum er det eneste ud af 13 kælderrum, der har været udsat for opbrud.

Klageren har anført, at der mangler opbrudsmærker på opgangsdørene til kælderrummene, fordi de kan have stået åbne. Klageren har anført, at han som ejer af genstandene i kælderrummet var bekendt med deres placering og derfor hurtigt kunne skabe sig et overblik og fremsende dokumentation. Klageren har ikke efteranmeldt genstande, fordi de allerede anmeldte genstande oversteg forsikringssummen på ca. 75.000 kr. Der var ingen grund til at anvende tid og ressourcer på at anmelde genstande, der alligevel ikke vil blive dækket af forsikringen. Klageren har anført, at selskabet talte med vennen over en måned efter indbruddet, hvorfor han havde svært ved at huske alle detaljer.

Det fremgår af politiets brev af 28/4 2024, at "Politiet har den 28/04-2024 modtaget en anmeldelse om Indbrud i kælder-/lofts-/pulterrum begået den 21/04-2024-16.00 til 28/04-2024-10.45 fra Kælderrum tilhørende [adresse]".

På klagerens fotografi dateret den 28/4 2024 kl. 11.02 ses kælderrummet fyldt med genstande, herunder kufferter, malerspande, flyttekasser og diverse gennemsigtige opbevaringskasser. Der ses stablede og væltede kasser. Der er ikke gulvplads. Det fremgår af skadekonsulentens e-mail, at "[Der] har ... været besigtigelse på stedet med gårdmanden for ejendommen torsdag 2/5-24, som lukkede os ind og fremviste det specifikke kælderrum. Der blev det i øvrigt bemærket at der ikke var opbrud i andre af de 13 kælderrum ... Under samme besigtigelse blev der givet tilladelse til at optage et billede igennem tremmerne til det pågældende kælderrum ... Bemærk at genstandene er placeret identisk med genstandene, som er på billedet kunden fremsendte, og var optaget kun 17 min. efter indbruddet blev konstateret".

Det fremgår af klagerens opgørelse, at klageren har anmeldt 1 kuffert, 2 flyverdragter, 1 frakke, 1 rillefræser, 1 motorcykelhjelm, 1 fjernstyret bil, 1 paddle bat med cover, 1 par støvler, 2 snowboard og bindinger og støvler, 1 par handsker, 2 tasker, 1 halsedisse, 8 jakker, 1 hue, og 1 barnevogn. Ved 24 af genstandene er vedhæftet en eller flere filer.

Ankenævnet for Forsikring

10.

101934

Det fremgår af selskabets telefonsamtale med vennen, at vennen bekræfter at have givet klageren nogle jakker, og at han fandt kvitteringerne til klageren, da klageren henvendte sig efter indbruddet. Vennen oplyser, at han brugte et par dage på at finde kvitteringerne, men at han ikke kan huske det præcist. Der var en del kvitteringer at se igennem.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det forekommer ganske særegent og usædvanligt, at klageren på 2-3 timer var i stand til at identificere de stjålne genstande i det lille, fyldte kælderrum, og at han inden for samme tidsrum kunne indsende en opgørelse over de stjålne genstande med angivelse af alder, værdi og dokumentation i form af fotografier og/eller kvitteringer.

Nævnet har også lagt vægt på, at vennen har oplyst, at han var et par dage om at finde kvitteringerne, hvilket ikke stemmer overens med, at klageren kunne fremsende de samme kvitteringer inden for et par timer efter det anmeldte indbrud.

Nævnet har henset til, at der kun var indbrud i klagerens rum ud af 13 kælderrum, og at kælderrummet ikke giver indtryk af at indeholde tyvetækkelige genstande.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

101934

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

Peter Thønnings