

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102223:

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 3/9 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Undertegnede repræsenterer [klageren] i sagen mod Tryg/ALKA vedrørende erstatningskrav som følge af indbrud begået i forsikringstagers ejendom den 30-12-2023. I denne forbindelse fremsendes hermed indsigelse mod forsikringsselskabets afgørelse og dets krav om yderligere dokumentation, som er uhjemlede og uberettigede.

Sagens omstændigheder

Den 30-12-2023 blev der begået indbrud i forsikringstagers ejendom ved, at en eller flere gerningsmænd smadrede et vindue og skaffede sig adgang til huset. Forsikringsselskabet har anerkendt, at der har været et indbrud i ejendommen, og at adgangen blev opnået via det smadrede vindue. I forbindelse med indbruddet blev der stjålet smykker og andre dagligdags effekter, hvilket forsikringstager har opgjort til en samlet værdi af DKK 563.000.

Forsikringsselskabets taksator har dog fremlagt en opgørelse, som vurderer de stjålne genstandes værdi til DKK 411.000. Forsikringstager fastholder imidlertid, at den oprindelige opgørelse på DKK 563.000 er korrekt og rimelig i overensstemmelse med de foreliggende beviser og dokumentation.

Dokumentation og opfyldelse af forsikringsvilkår

Forsikringstager har i overensstemmelse med forsikringsaftalen og de generelle forsikringsvilkår fremlagt omfattende dokumentation, herunder kvitteringer, billeder og en politirapport, der klart dokumenterer omfanget af tyveriet samt værdien af de stjålne genstande. Forsikringstager har dermed fuldt ud opfyldt sine forpligtelser i henhold til Forsikringsaftaleloven §22, som foreskriver,

at en forsikringstager har pligt til at give selskabet de nødvendige oplysninger til vurdering af erstatningskravet.

Selskabets krav om yderligere oplysninger

Det må konstateres, at forsikringsselskabet har anmodet om adgang til skatteoplysninger, teledata, masteplaceringer mv. som led i sagens behandling. Disse oplysninger er uden relevans for vurderingen af forsikringstagers erstatningskrav og udgør et uproportionelt indgreb i forsikringstagers privatliv.

I denne forbindelse henviser vi til Grundlovens § 72, der beskytter borgernes privatliv mod vilkårlige og uberettigede indgreb. Endvidere fastslår Databeskyttelsesforordningen (GDPR) artikel 6, at behandling af personoplysninger skal være nødvendig og proportional i forhold til det formål, som oplysningerne skal tjene. Da forsikringsselskabet allerede har modtaget tilstrækkelig dokumentation til at vurdere skadens omfang og det af forsikringstager opgjorte krav, er selskabets anmodning om yderligere personlige oplysninger klart uberettiget.

Det er vigtigt at fremhæve, at forsikringsselskaber i lignende sager, som det ses i praksis og afgørelser fra Ankenævnet for Forsikring, ikke har fået medhold i sådanne krav om indhentning af irrelevante og indgribende oplysninger. F.eks. i Ankenævnet for Forsikring, er det tidligere fastslået, at forsikringsselskabets krav om yderligere oplysninger skulle afvises, når forsikringstageren allerede havde opfyldt sine oplysningspligter i henhold til forsikringsaftalen.

Krav om erstatning

På baggrund af ovenstående fastholder vi kravet om erstatning på DKK 563.000 i overensstemmelse med forsikringstagers opgørelse, idet denne opgørelse er velunderbygget og dokumenteret. Vi anmoder således Ankenævnet om at tilsidesætte forsikringsselskabets lavere vurdering og i øvrigt at pålægge selskabet at frafalde sine krav om unødvendig og urimelig dokumentation, der krænker forsikringstagers privatlivsbeskyttelse.

Vi ser frem til Ankenævnets vurdering af sagen og forventer en retfærdig afgørelse, der tager hensyn til forsikringstagers rettigheder og de faktiske forhold i sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet skal tilpligtes overfor klager at anerkende indbruddet som en dækningsberettiget skade og dermed dække de stjålne genstande, som angivet i klagers opgørelse. Eventuelle erstatningsudbetalinger skal forrentes i medfør af FAL §24."

Klagerens repræsentant har i brev af 4/10 2024 bl.a. anført:

"På vegne af min klient skal jeg hermed fremkomme med en indsigelse til Ankenævnet for Forsikring vedrørende selskabets manglende behandling af den indklagede klagesag, samt deres fortsatte tilsidesættelse af korrespondance og rettigheder i henhold til klagesagsbehandlingen.

Det er dybt illoyalt og udtryk for manglende forståelse af kundens situation, når selskabet gentagne gange undlader at reagere rettidigt og korrekt på henvendelser, som vedrører en klagesag, der allerede er indbragt for klageinstansen. Selskabets valg om at genoptage sagen internt ved deres egen sagsbehandler ændrer ikke ved det faktum, at sagen oprindeligt er blevet indklaget til klage-

Ankenævnet for Forsikring

3.

102223

afdelingen den 10.04.2024, hvilket bør behandles i overensstemmelse med de relevante regler og retningslinjer.

Det er ikke rimeligt, at kunden skal have kendskab til de interne forhold og ansvarsområder hos selskabet, herunder hvilke afdelinger der behandler hvilke sager. Når en klage indgives direkte til klageafdelingen, må det kunne forventes, at selskabet behandler sagen som en klagesag uden at videregive den til andre afdelinger uden orientering af kunden.

Selskabets fremgangsmåde, hvor de anmoder om yderligere oplysninger for at genoptage sagen internt, er helt uacceptabel, da sagen allerede er blevet behandlet af deres klageenhed. Selskabets

interne procedure har ingen relevans for kunden, og sagen skal derfor behandles ud fra de præmisser, som er fastsat ved indgivelsen til klageafdelingen.

Det skal herudover understreges, at Ankenævnets vedtægter opfordrer til loyalitet og hurtig sagsbehandling fra selskabets side i forbindelse med klagebehandling. Den langsommelige sagsbehandling og manglende respekt for kundens rettigheder strider imod disse principper, og det er derfor nødvendigt at fremhæve, at sagen allerede burde være afgjort på nuværende tidspunkt.

Derfor anmoder vi om, at selskabet afgiver en formel udtalelse til sagen inden for den fastsatte frist på 18 dage fra den 11.09.2024, som det følger af Ankenævnets procedureregler. Kunden har krav på en hurtig og effektiv behandling, og yderligere forsinkelser vil være i strid med praksis på området, der forpligter selskabet til at handle med god skik og tage hensyn til kundens interesser.

Vi ser frem til selskabets snarlige svar og en korrekt behandling af sagen i overensstemmelse med gældende regler."

Selskabet har den 25/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører erstatningsopgørelsen efter et anmeldt indbrudstyveri, hvor klageren skulle have fået stjålet en længere række genstande, herunder en større mængde smykker og guld.

Klagerens repræsentant indbragte sagen for nævnet på et tidspunkt, hvor der endnu ikke var truffet en afgørelse i sagen, idet selskabet afventede yderligere dokumentation fra klageren, som repræsentanten havde oplyst var på vej til selskabet.

Efter at have gennemgået sagen ud fra de foreliggende oplysninger, har selskabet anerkendt indbrudstyveriet, og ud fra en vurdering af den udleverede dokumentation, har selskabet opgjort erstatningen til 70.930 kr.

Klagerens krav lyder på 563.000 kr.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne 12A1. Betingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 31. december 2023, at der dagen inden havde været indbrud i hans hjem, og at der var en rude, der var knust. Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag 2**.

Sammen med anmeldelsen havde klageren medsendt to fotos af hoveddøren med den knuste rude ved siden af og en flise liggende på gulvet umiddelbart på den anden side af vinduet. Billederne fremlægges som **bilag 3**.

Grundet en teknisk fejl hos selskabet modtog skadeafdelingen ikke oplysning om sagen, førend klageren telefonisk kontaktede selskabet den 29. februar 2024.

I forbindelse med samtalen blev det blandt andet noteret, at alt var aflåst, da klageren med familie forlod hjemmet, at en rude ved døren var knust, at hele huset var gennemrodet, og at klageren havde et krav på 570.000 kr. Sagen blev ved samme lejlighed overdraget til taksator. Telefonnotat fra samtalen fremlægges som **bilag 4**.

Henset til kravets størrelse blev sagen dagen efter udtaget til en grundigere gennemgang.

Klageren indsendte den 4. marts 2024 sin kravliste til selskabet. Kravlisten fremlægges som **bilag 5**.

Den 8. marts 2024 var selskabet i telefonisk kontakt med klageren med henblik på at få uddybet skadeanmeldelsen.

I forbindelse med samtalen oplyste klageren, at de forlod huset den 30. december 2023 mellem kl. 12 og 13, hvor de kørte til klagerens [familiemedlemmer]. Da de kom hjem omkring kl. 21:30 opdagede de, at vinduet ved siden af døren er smadret, og at der var kastet en stor sten ind i gangen, men at der ikke var sket skade på hverken gulv, væg eller dør.

Vedrørende selve kravet oplyste klageren, guldmønterne havde de fået i gave fra familien, da de fik deres barn og da de blev gift. Der skulle være tale om gaver fra ..., ... og familie. Guldmønterne kom ikke med certifikater eller anden dokumentation for værdien.

Mønterne skulle have befundet sig i et skrin på sengebordet. De havde ikke andre billeder end dem, de havde sendt ind, som var fremkaldte billeder, de havde taget fotos af og indsendt til selskabet.

Da selskabet spurgte ind til, hvorfor klageren havde fremkaldte/printede fotos liggende fremfor at have dem elektronisk, svarede klageren, at:

'fordi jeg plejer altid og øhhhh, når vi har set billeder, så lave rigtige billeder ud af det, fordi jeg stoler ikke lige på telefoner og sådan noget, fordi det kan blive slettet og sådan noget...så jeg har ren billeder, rigtig billeder...fremkaldte billeder, hvis vi skal sige det på den måde'

Angående guldsmykker med kvittering oplyste klageren, at de var købt i [land], og at de ofte tager på ferie i [udenlandsk by]. Klageren oplyste, at stort set alle smykker, de havde købt, var købt i [land], og at de var blevet betalt med kort, hvilket klageren efterfølgende ændrede til, at de var blevet betalt halvt med kort og halvt med kontanter.

Smykkerne skulle have befundet sig i et skrin i sengebordet i soveværelset og i garderobeskabet under noget tøj. Certifikaterne skulle have ligget på børneværelset. Klageren havde sjusset sig frem til alderen på smykkerne, da han ikke kunne huske, hvornår de var købt.

Vedrørende kontantbeløbet på 26.800 kr., så var de blevet hævet i løbet af året og var penge, de havde sparet op og havde i overskud. Pengene skulle være blevet hævet i banken inden for det seneste år, og de stammede fra forskellige hævnninger, hvor de var i overskud.

For så vidt angik en dyr cognac, så havde klageren fået den i ... års fødselsdagsgave af [familie-medlemmer]. Han vidste ikke, hvor den var blevet købt, men han mente, at han havde et billede af flasken på sin telefon.

Den iPad pro, der skulle være blevet stjålet, var købt via Facebook marketplace for 8-9.000 kr. Der var ingen overdragelseserklæring, klageren havde betalt kontant, og han havde ikke den originale kvittering.

Angående de omkring 20 anmeldte parfumer oplyste klageren og ægtefællen, at de begge elskede parfumer, og klageren oplyste, at de havde de originale fotos på deres telefoner.

Samtalen er optaget af selskabet og kan fremlægges, såfremt nævnet måtte ønske dette. Resumé af samtalen fremlægges som **bilag 6**.

I forlængelse af samtalen sendte selskabet en mail til klageren og bad om at få samtykke til at måtte indhente oplysninger, ligesom klageren blev bedt om at indsende dokumentation for sagen, herunder de originale fotos af smykker mv. Mailen fremlægges som **bilag 7**.

Den 15. marts 2024 sendte skadekonsulenten en mail til klageren for at følge op på den tidligere fremsendte mail og aftale en dato og et tidspunkt for afholdelse af et møde på klagerens adresse. Mailen fremlægges som **bilag 8**.

Senere samme dag svarede klageren på mailen og oplyste, at de alene havde de originale fotos af dem selv med smykker på. Klageren forespurgte, at hvis det var tilstrækkeligt, så ville han sende billederne af dem, hvor man kunne se stort set alle guldsmykkerne, men at der var omkring 20.000 billeder.

Klageren oplyste samtidig at alle de originale billeder af guldsmykker, guldmønter, cognac og Chanel-tasken var blevet slettet af klagerens ægtefælle, efter de havde printet dem ud, da hun mente, at det var tilstrækkeligt.

Mailen fra klageren fremlægges som **bilag 9**.

Skadekonsulenten meddelte klageren den 18. marts 2024, at han ville komme ud til klagerens adresse, på det tidspunkt, han havde foreslået. Samtidig gjorde skadekonsulenten opmærksom på, at de ikke måtte slette yderligere billeder, førend sagen var afsluttet. Derudover gjorde skadekonsulenten det klart, at selskabet ønskede at få yderligere fotos tilsendt, men at man kunne aftale nærmere på mødet. Skadekonsulentens mail fremlægges som **bilag 10**.

Den 25. marts 2024 blev der afholdt møde på klagerens adresse, hvor sagen blev drøftet mellem skadekonsulenten, klageren og ægtefællen.

Vedrørende deres økonomi oplyste klageren og ægtefællen, at klageren var [overførselsindkomst] med en månedlig indtægt på 30-35.000 kr. og ca. 24.000 kr. udbetalt. Ægtefællen arbejdede som [ufaglært] og havde ligeledes en månedlig indtægt på ca. 35.000 kr. og ca. 24.000 kr. udbetalt.

De oplyste, at de havde et rådighedsbeløb på 20-25.000 kr. pr. måned, og at de ingen gæld havde til det offentlige.

Angående hændelsen oplyste klageren og ægtefællen, at de var kørt til klagerens [familiemedlemmer] ca. kl. 12:30, og at de var kommet hjem kl. 21:30, hvor de opdagede indbruddet, da ruden ved siden af døren var knust.

Konkret angående kosterlisten oplyste klageren, at han elskede guld, og at han kunne dokumentere alle smykkerne med fotos, da de havde 15-20.000 fotos.

På forespørgsel om de fotos, hvor smykker, parfumer og tasker ses isoleret, og som var optaget til dokumentation, oplyste klageren og ægtefællen, at de havde udskrevet og skannet de pågældende fotos, og at de derfor ikke havde gemt dem på mobilen eller drev, men klageren gentog, at de havde 15-20.000 fotos, hvor smykkerne kunne ses.

Angående smykker købt i [land] oplyste klageren, at de holdt ferie i [land] 2-3 gange om året, og at de var der i 2-4 uger ad gangen.

Skadekonsulenten fik i forbindelse med mødet udleveret 22 certifikater på smykker købt i [land]. Han gjorde opmærksom på, at der ikke fremgik navne af certifikaterne. Derudover oplyste skadekonsulenten, at selskabet ønskede at få udleveret kontoudtog for de smykker, der var blevet købt med kort i [land].

Udover certifikaterne havde klageren ikke yderligere dokumentation for smykkerne, og de havde ingen kvittering på tasker.

De første ca. 1,5 time af samtalen på mødet er optaget af selskabet og kan fremlægges, såfremt nævnet måtte ønske dette. Resumé af samtalen fremlægges som **bilag 11**.

I forbindelse med mødet optog skadekonsulenten også nogle fotos, der generelt viste klagerens hjem for at skabe et helhedsindtryk af sagen. Et udklip af disse billeder fremlægges som **bilag 12**.

Som opfølgning på møde sendte skadekonsulenten den 27. marts 2024 en længere mail til klageren og redegjorde for, hvilke konkrete poster selskabet ønskede yderligere dokumentation for, og hvilken dokumentation der på daværende tidspunkt var fremlagt af klageren for disse konkrete poster.

Posterne var påført ID-numre, som var genereret af ScalePoint. For at holde strukturen i sagen, medsendte skadekonsulenten derfor listen fra ScalePoint, så klagen kunne danne sig et overblik.

Den pågældende liste fremgår af klagerens bilag I. Af mailen fremgår det i relation til listen, at:

'Ligeledes er vedhæftet Scalepointlisten, som jeg vil henvise til i forhold til den yderligere dokumentation, som vi ønsker til sagen. Vedrørende smykker vil jeg i første omgang kun anmode om yderligere dokumentation for de mere kostbare smykker, samt smykker købt inden for de sidste par år.'

Beløbene påført listen fra ScalePoint er klageren egne oplysninger, og beløbene under 'Gavekort værdi' er automatisk genereret af ScalePoint ud fra klagerens indtastede oplysninger. Der er således ikke tale om en opgørelse fra taksator, men derimod en række autogenererede beløb ud fra de givne oplysninger. Dette underbygges desuden klart af den kontekst, hvorved listen er blevet fremsendt.

Skadekonsulentens mail fremlægges som **bilag 13**.

Selskabet hørte ikke mere fra klageren vedrørende sagen.

Den 10. april 2024 modtog selskabets klageansvarlige afdeling en mail fra klagerens repræsentant,

hvor repræsentanten kundgjorde, at han skrev på vegne af klageren og ægtefællen vedrørende aktuelle sag. Herudover fremgik det af mailen, at:

'Grundet nærværende tvist om dækning af smykker ved indbrudstyveri, vil [repræsentanten] hermed udbede sig akterne på sagen.'

Vedhæftet er:

- *Samtykkeerklæring fra forsikringstager*

Jeg ønsker at meddele jer, at der er modtaget samtykkeerklæring fra kunden, der giver tilladelse til udlevering af akter i den nævnte sag.

Kunden har fuldt ud forstået og accepteret betingelserne for udlevering af dokumentation og oplysninger relateret til anmeldte indbrudstyveri.

Jeg beder jer venligst om at tage dette samtykke i betragtning og sørge for, at alle nødvendige dokumenter og oplysninger vedrørende denne sag udleveres i overensstemmelse med de gældende love og regulativer.

Jeg ser frem til jeres at modtage sagens akter.

I bedes bekræfte modtagelsen af denne indsigelse, samt tilkendegive jeres forventede svarfrist på denne.'

Mailen ses fremlagt af klagerens repræsentant.

Henset til at repræsentantens henvendelse ikke vedrørte utilfredshed med en truffen afgørelse, og idet mailen i det hele udgjorde en anmodning om indsigt i sagen, sendte den klageansvarlige afdelingen indsigtsanmodningen videre til skadekonsulentens afdeling, så den kunne blive håndteret der.

Den 11. april 2024 – dvs. dagen efter repræsentantens henvendelse – besvarede skadekonsulenten repræsentantens henvendelse og fremsendte sagens bilag med angivelse af, at selskabet var ved at indhente nogle yderligere oplysninger. Derudover angav skadekonsulenten, at:

'Det fremgår af jeres skriv, at der er tvist i forhold til dækning af forsikringstagers smykker. Det skal hertil oplyses, at vi endnu ikke har anerkendt erstatningspligten, ligesom vi den 27/3-2024 har fremsendt mail til forsikringstager, hvor vi har anmodet om yderligere dokumentation til sagen. Den pågældende mail er vedhæftet i medsendte bilag. I bedes vende retur i forhold til den yderligere anmodede dokumentation jf. mail fremsend til forsikringstager den 27/3-2024.'

Skadekonsulentens mail til repræsentanten fremlægges som **bilag 14**.

Repræsentanten meddelte den 23. april 2024, at han repræsenterede klageren i sagen, og at der snarest ville komme en indsigelse på sagen med yderligere dokumentation. Repræsentantens mail fremlægges som **bilag 15**.

Selskabet modtog politirapporten den 29. april 2024 og kunne konstatere, at der var afgivet divergerende forklaringer til politiet og til selskabet om, hvor de havde været henne den pågældende dag, og hvornår de sidst havde været i huset.

Klageren havde således til politiet forklaret, at de havde været på besøg hos nogle venner i tidsrummet fra kl. 12, og indtil indbruddet blev opdaget, men at de var hjemme ca. kl. 19:40 og smide nogle ting af i huset, hvor der ikke havde været indbrud. Politirapporten ses fremlagt af klageren.

Derfor sendte skadekonsulenten samme dag en mail til repræsentanten og udbad sig yderligere oplysninger om klagerens færden den pågældende dag, herunder masteoplysninger fra klageren og ægtefællens mobiltelefoner.

Skadekonsulenten kom ved en fejl til at angive, at selskabet ønskede oplysninger for datoen den 23. december 2023 i stedet for den 30. december 2023. Mailen fremlægges som **bilag 16**.

Repræsentanten fremsendte den 18. maj 2024 en række screenshots fra en app kaldet 'Driversnote', hvor registreringerne for kørsel i bilen understøttede klagerens forklaring til politiet om, hvor de havde været. Herudover meddelte repræsentanten, at lokationsdata kun kunne udleveres til politiet. Repræsentantens mail fremlægges som Vedhæftningerne til mailen ses fremlagt af repræsentanten.

Skadekonsulenten svarede på mailen den 24. maj 2024 med en uddybende forklaring af, hvordan lokationsdata skulle indhentes. Samtidig gjorde skadekonsulenten opmærksom på, at han i mailen efter mødet hos klageren havde bedt om en række oplysninger, og at han fortsat manglede svar herpå. Mailen fremlægges som **bilag 18**.

Kort efter fremsendte skadekonsulenten mailen af den 27. marts 2024 til repræsentanten.

Repræsentanten meddelte den 4. juni 2024, at der kunne gå op til en måned, førend oplysningerne fra teleselskabet var tilgængelige. Mailen fremlægges som **bilag 19**.

Samme dag skrev skadekonsulent til repræsentanten, at det blev noteret på sagen, at teleoplysningerne var på vej. Samtidig gentog konsulenten, at selskabet fortsat afventede oplysninger jf. mail af den 27. marts 2024. Mailen fremlægges som **bilag 20**.

Repræsentanten fremsendte den 7. juni 2024 landelokationsdata samt en række fotos. Samtidig meddelte repræsentanten, at:

'Vi afventer endelig opgørelse og afgørelse.'

Repræsentantens mail fremlægges som **bilag 21**.

Den 20. juni 2024 skrev skadekonsulent til repræsentanten, at selskabet ønskede at få udleveret mastelokationsoplysningerne og ikke alene landelokationsoplysninger. Derudover gentog skadekonsulent endnu en gang, at man afventede svar på mailen af den 27. marts 2024. Mailen fremlægges som **bilag 22**.

Repræsentanten fremsendte den 1. juli 2024 lokationsdata til selskabet og gjorde samtidig opmærksom på kulturelle forskelle mellem Danmark og klagerens etniske oprindelse. Repræsentantens mail fremlægges som **bilag 23**.

Samme dag svarede skadekonsulent på mailen og gjorde opmærksom på, at selskabet gerne ville have lokationsdata for skadedatoen fremfor perioden 22. december til 24. december 2023.

Derudover redegjorde skadekonsulent for de almindelige bevisbyrderegler og for, hvor sagen stod rent dokumentationsmæssigt. Skadekonsulentens mail fremlægges som **bilag 24**.

Herefter ændrede korrespondancen med klagerens repræsentant i væsentlig grad karakter, og repræsentanten meddelte, at man havde fremlagt data for den ønskede periode, og såfremt selskabet ønskede yderligere oplysninger, så måtte selskabet selv indhente dem. Samtidig beskyldte repræsentanten selskabet for at trække sagen i langdrag. Repræsentantens mail fremlægges som **bilag 25**.

Skadekonsulenten beklagede i mail af den 2. juli 2024 fejlen i den tidligere fremsendte mail, hvor der var angivet, at selskabet ønskede data for den 23. december 2023 i stedet for den 30. december 2023. Samtidig redegjorde skadekonsulent for sagsforløbet indtil daværende tidspunkt. Mailen fremlægges som **bilag 26**.

Senere samme dag meddelte repræsentanten bl.a., at:

'Lad mig begynde med at understrege, at det er fuldstændig urimeligt og uacceptabelt at påstå, at forsikringstager eller [repræsentant] burde have undret sig over en tastefejl, når den korrekte skadedato allerede fremgik af samme skrivelse. Denne påstand virker helt igennem uprofessionel og ubegrundet. Det er en åbenlys kendsgerning, at datoerne 23 og 30 på ingen måde ligner hinanden eller ligger tæt på hinanden på et tastatur, hvilket yderligere fremhæver inkompetencen i din påstand om en simpel tastefejl.

...

Du skal være opmærksom på, at alle nødvendige oplysninger allerede er afgivet, og sagen kan således afsluttes på nuværende grundlag. Ifølge Forsikringsaftalelovens § 22 og gældende vilkår, er alle krav opfyldt, og lokationsdata vil ikke bidrage til yderligere afklaring

af hverken hændelsen eller kravet. Jeres anmodning om yderligere data er derfor en unødvendig tidsudtrækning og vidner om en manglende vilje til at håndtere sagen korrekt og effektivt.

...

Jeg forventer, at I omgående tager de nødvendige skridt for at afslutte og opgøre sagen på baggrund af de allerede foreliggende oplysninger uden yderligere forsinkelser.

Du er fortsat velkommen til at indhente de nye oplysninger i [telefonselskab] hvis ønsket – men disse data kunne rettelig være blevet efterspurgt fra start på sagen, hvorfor denne del ikke ses relevant længere, da selskabet nu allerede har fået udleveret det materiale, som de rettelig efterspurgte.

Jeg vil bede dig forholde dig til fakta og undlade at kaste med sten, når fejlen heri alene er din.'

Skadekonsulenten besvarede mailen igen samme dag og fastholdt kravet om lokationsdata og henviste igen til sin mail af den 27. marts 2024, og udbad sig dokumentation angivet i denne.

Korrespondancen fremlægges som **bilag 27**.

Derefter fulgte en korrespondance vedrørende udlevering af nogle fotos, som fysisk blev overdraget til selskabet. I forbindelse med korrespondancen spurgte skadekonsulenten ind til dokumentation efterspurgt ved mail af den 27. marts 2024, hvortil repræsentanten den 5. juli 2024 meddelte, at:

'Mig bekendt arbejder forsikringstager stærkt på at få udleveret materialet, så det kan fremsendes selskabet. Når jeg ved nærmere herom skal jeg nok advisere dig.'

Korrespondancen fremlægges som **bilag 28**.

Klagerens repræsentant meddelte den 25. juli 2024, at:

'Jeg skal på det kraftigste oplyse om, at fejl som den der er foretaget på nærværende sag af selskabet findes fuldstændig uprofessionel, henset til fremsatte dato for lokationsdata er angivet fejlagtigt i mange mails og derved ikke kan være udtryk for hverken en tastefejl eller en generel fejl – da ville det alene fremgå ét sted.

Vi har dog uanset ovenstående og din lemfældige tilgang til sagen, udbedt os yderligere data og brugt tid på dette. Vi fremsender således disse detaljer og ser frem til en afslutning og afgørelse herpå.

Alle data du har efterspurgt er indleveret og eftergivet. Sagen må derfor på nuværende baggrund kunne afgøres, da selskabet i så fald måtte have fremsat krav om yderligere langt tidligere i processen.'

Skadekonsulenten besvarede mailen den 14. august 2024 og gjorde endnu en gang opmærksom på de oplysninger, selskabet havde efterspurgt den 27. marts 2024.

Da repræsentanten ikke svarede, sendte skadekonsulenten den 5. september 2024 en rykker på svar. Korrespondancen fremlægges som **bilag 29**.

Repræsentanten indbragte på dette grundlag uden videre sagen for Ankenævnet for Forsikring den 3. september 2024.

Selskabets vurdering

Repræsentanten har i klageskemaet til nævnet bl.a. anført, at selskabet skulle have tilkendt erstatning på 411.000 kr., og at klageren fastholder sit krav på 563.000 kr. som værende korrekt og rimelig i overensstemmelse med sagens beviser og dokumentation.

Derudover gør repræsentanten gældende, at adgang til skatteoplysninger og teledata i forbindelse med sagsbehandlingen skulle udgøre et uproportionelt indgreb i klagerens privatliv.

Repræsentanten finder det derudover *'dybt illoyalt og udtryk for manglende forståelse af kundens situation'*, at selskabet har meddelt nævnets sekretariat, at der ikke er indgivet en formel klage til selskabets klageansvarlige, inden sagen er blevet indbragt for nævnet.

Klage forud for at sagen blev indbragt for nævnet

Som det fremgår af ovenstående sagsfremstilling, sendte klagerens repræsentant den 10. april 2024 en mail til selskabets klageansvarlige afdeling, hvori han bad om at få sagens akter tilsendt.

Henvendelsen indeholdt ingen angivelse af utilfredshed med sagen eller andet, og henset til der på daværende tidspunkt end ikke var truffet en afgørelse i sagen, videreformidlede den klageansvarlige henvendelsen til rette afdeling.

Af bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager, bekendtgørelse nr. 1219 af 20/11/2019, § 2, stk. 2, fremgår det, at:

'Ved en klage forstås en henvendelse til den klageansvarlige i virksomheden, eller en henvendelse til virksomheden, der bliver behandlet af den klageansvarlige, fra en kunde, der udtrykker utilfredshed med den leverede tjenesteydelse eller et produkt.'

Det er selskabets opfattelse, at en indsigtsanmodning fra en repræsentant i en skadesag ikke er udtryk for utilfredshed med den leverede tjenesteydelse eller et produkt, hvorfor henvendelsen formelt set ikke udgør en klage alene af den grund, at den blev sendt til den klageansvarlige.

Uagtet om henvendelsen må anses for at være en klage eller ej, er det selskabets opfattelse, at klagerens repræsentant fik svar på sin indsigtsanmodning dagen efter, den blev sendt, hvorfor henvendelsen blev besvaret af selskabet.

Henvendelsen af den 10. april 2024 til selskabets klageansvarlige vedrørende indsigts i sagen medfører således efter selskabets opfattelse ikke, at aktuelle tvist ved nævnet vedrører erstatningsopgørelsen efter indbrudstyveri og ikke indsigts i sagens bilag, hvorfor der de facto ikke blev klaget over tvisten forud for, at sagen blev indbragt for nævnet.

Selskabet anser det således ikke som værende hverken illoyalt eller manglende forståelse for klagerens situation, at selskabet har påpeget, at klagerens repræsentant uden videre har indbragt en sag for Ankenævnet for Forsikring, som endnu ikke var afgjort, og som derfor krævede længere behandlingstid.

Indhentning af oplysninger til sagen

Selskabet har i forbindelse med sagsbehandlingen indhentet oplysninger fra Skat om klageren og ægtefællens indtægtsforhold. Disse oplysninger bruges til at danne et overblik over klageren og ægtefællens økonomiske formåen sammenholdt med et erstatningskrav på 563.000 kr.

Behovet for disse oplysninger blev desuden underbygget af, at klageren og ægtefællen gav forkerte oplysninger om deres indtægter på kundemødet den 25. marts 2024. Dette vil selskabet redogøre nærmere for senere i dette svarskrift.

Det er således selskabets opfattelse, at indhentningen af oplysningerne – der blev gjort med klageren og ægtefællens samtykker – var proportionelt i den konkrete sag.

I forbindelse med sagen har selskabet også udbedt sig mastelokationer fra klageren og ægtefællen mobiltelefoner.

Dette var konkret begrundet i, at selskabet kunne konstatere, at klageren og ægtefællen ikke havde oplyst det samme til politiet og til selskabet om, hvornår de sidst havde været i huset, og hvor de havde været den pågældende dag, hvor indbruddet fandt sted.

Teleoplysningerne var derfor af afgørende betydning for at fastslå, hvorvidt indbrudstyveriet kunne have fundet sted som anmeldt.

Derfor er indhentelsen af disse oplysninger efter selskabets opfattelse også proportionalt.

Foruden ovenstående oplysninger har selskabet igennem hele sagen alene udbedt sig dokumentation for konkrete poster i klagerens kravliste, som han har fremsat et erstatningskrav for, og der har været tale om dokumentation, som klageren har oplyst, han var i besiddelse af.

Opgørelse på 411.000 kr.

Selskabet fremsendte på baggrund af kundemødet den 25. marts 2024 en mail til klageren og udbad sig dokumentation for en lang række genstande på klagerens kravliste.

I mailen var punkterne angivet med ID-numre, svarende til de ID-numre, som ScalePoint automatisk havde genereret. For at klageren kunne finde rundt i systematikken medsendte selskabet en liste fra ScalePoint, hvor der var sat beløb på gavekort mv., som samlet løb op i et beløb på 411.243,95 kr.

Beløbene på listen var alene genereret af ScalePoint ud fra de oplysninger, klageren havde tastet ind og sammenholdt med selskabets afskrivningstabeller, priser på genstande og rabataftalerne i ScalePoint. Der var således ikke tale om en erstatningsopgørelse udarbejdet af selskabets taksator eller lignende.

Henset til den kontekst, hvormed listen blev fremsendt, er det selskabets vurdering, at fremsendelsen af listen ikke kan anses for at være et dækningstilsagn svarende til beløbet.

Dette er begrundet i, at de savner mening, at selskabet skulle udbede sig yderligere dokumentation for en lang række poster i klagerens kravliste og i samme mail tilbyde dækning for de samme poster på et tidspunkt i sagen, hvor den anmeldte hændelse endnu ikke var anerkendt.

Klagerens repræsentant ses desuden ikke at have gjort gældende tidligere i sagen, at listen skulle være udtryk for et dækningstilsagn, men har tværtimod angivet, at man afventer en afgørelse, og har til Ankenævnet selv angivet, at selskabet skal tilpligtes at anerkende indbruddet som en dækningsberettigende skade. Rådgiveren var således vidende om, at der endnu ikke var truffet afgørelse i sagen.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at fremsendelsen af listen i den givne kontekst ikke binder selskabet til at anerkende en værdi af genstandene på 411.243,95 kr., og selskabet fastholder, at der forud for sagens indbringelse for nævnet endnu ikke var truffet en afgørelse om hverken hændelsen eller erstatningsopgørelsen.

Afgørelse af sagen

Sagen er som nævnt indbragt for nævnet på et tidspunkt, hvor selskabet endnu ikke havde truffet afgørelse i sagen, idet selskabet har afventet yderligere dokumentation, som klageren har oplyst, han var i besiddelse af, og som klagerens repræsentant har oplyst selskabet, at klageren arbejdede på at indsende.

Da sagen er indbragt for nævnet, og da klagerens repræsentant har meddelt, at al dokumentation er fremlagt i sagen, har selskabet været nødt til at opføre sagen på det foreliggende grundlag.

Klageren har anmeldt, at der den 30. december 2023 var indbrud i deres hjem, mens de var på besøg hos klagerens [familiemedlemmer]. Indbruddet skulle være sket fra de kørte hjemmefra mellem kl. 12 og kl. 13 og da de kom hjem ca. kl. 21:30.

Efter at have modtaget politirapporten kunne selskabet konstatere, at klageren ifølge forklaringen til politiet havde været hjemme i huset omkring kl. 19:40, hvor der ikke havde været indbrud, hvorfor gerningstidsrummet var indskrænket til lidt under to timer fremfor 9,5 time. Derudover forklarede klageren til politiet, at de havde været hjemme hos nogle venner og ikke hos hans [familiemedlemmer], som han ellers havde forklaret selskabet.

Sammen med skadeanmeldelsen indsendte klageren to billeder af hoveddøren og den knuste rude ved siden af hoveddøren (bilag 2.1). Selskabet bemærker i den forbindelse det usædvanlige i, at den flise – der formentlig er blevet brugt til at knuse ruden – lå lige på den anden side af ruden, hvilken den normalt ikke ville gøre, hvis flisen var blevet kastet ind igennem ruden. Flisen ville i det tilfælde normalvis ligge længere inde i lokalet.

Via ScalePoint sendte klageren en længere kravliste til selskabet med 130 poster, som primært bestod af smykker, guldmønter, 21 parfumer, elektronik, tasker og 26.800 kr. i kontanter.

På forespørgsel oplyste klageren først, at alle smykker købt i [land] var betalt med kort, men ændrede det til at cirka halvdelen var betalt med kort og resten var betalt kontant.

Selskabet har udbedt sig kontoudskrifter for de betalinger af smykker, som angiveligt skulle være blevet betalt med kort, men selskabet har intet modtaget.

Til den oprindelige kravliste medsendte klagerne en række fotos af smykker, en cognac, parfumer og en Chanel-taske. Disse fotos var fotos af printede billeder, som således ikke indeholdt metadata eller placerede de pågældende smykker i klagerens varetægt.

På forespørgsel om disse fotos oplyste klageren, at de havde fremkaldt/printet billederne, fordi de ikke stolede på mobiler mv., hvor ting kunne blive slettet, og at de havde slette de oprindelige fotos efter at have printet dem, da de mente, at de printede fotos var tilstrækkeligt.

Klageren mente dog, at han fortsat havde de originale billeder af parfumerne, cognacen og Chanel-tasken. Selskabet har gentagne gange udbedt sig disse originale fotos, men har intet modtaget.

I forbindelse med mødet hos klageren den 25. marts 2024 oplyste han, at de havde mellem 15-20.000 billeder på deres telefoner, der viste stort set alle smykkerne, mens han og ægtefællen havde dem på. Selskabet udbad sig på baggrund af mødet yderligere dokumentation for en række konkrete poster i klagerens kravliste, men har ikke modtaget svar herpå.

Trods klagerens angivelse af at have digitale fotos af nærmest alle smykker, og repræsentantens angivelse den 5. juli 2024 af, at klageren var i gang med at fremfinde dokumentationen, er der fortsat 33 smykker i klagerens kravliste, som alene er dokumenteret med billeder af de printede fotos.

Klageren og ægtefællen oplyste desuden ved kundemødet, at de hver havde en månedlig indtægt på 30-35.000 kr., at de begge havde ca. 24.000 kr. udbetalt, og at de havde et rådighedsbeløb på 20-25.000 kr. om måneden.

Ifølge de indhentede skatteoplysninger havde klageren i perioden 2019-2023 en årlig indtægt på mellem 135.948 kr. og 201.272 kr. med en gennemsnitlig årlig indkomst i perioden på 160.814,4 kr., hvilket ikke står mål med, at klageren skulle have en månedlig indtægt på 30-35.000 kr. og 24.000 kr. udbetalt.

Ægtefællen havde i samme periode personlig indkomst på mellem 340.368 kr. og 522.180 kr. med en gennemsnitlig årlig indkomst i perioden på 457.082,8 kr.

Skatteoplysningerne for klageren fremlægges som **bilag 30**, og skatteoplysningerne for ægtefællen fremlægges som **bilag 31**.

Skadekonsulenten tog som tidligere nævnt generelle fotos af klagerens hjem i forbindelse med mødet den 25. marts 2024 (bilag 12).

Det er selskabets opfattelse, at klagerens hjem generelt ikke giver indtryk af, at man skulle være i besiddelse af dyre guldsmykker, elektronik, parfumer, designertasker og kontanter til en angiven værdi af 563.000 kr., hvilket klageren og ægtefællens indtægtsforhold heller ikke understøtter.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder ejerskab og værdi af de genstande, han har anmeldt, er blevet stjålet.

På baggrund af sagens omstændigheder anerkender selskabet, at klageren har været udsat for et indbrudstyveri, hvorfor sagen vedrører erstatningsopgørelsen.

Da der er tale om et stort krav med mange poster, har selskabet grupperet klagerens krav i henhold til den fremlagte dokumentation.

Selskabets samlede opgørelse fremlægges som **bilag 32**.

Cognac – ID 103

Klageren har krævet 10.000 kr. i erstatning for en flaske cognac, han skulle have fået af sine [fami-
liemedlemmer] i fødselsdagsgave ca. 4,5 år forud for skadedatoen. Flasken fremgår som ID 103 i
sagens bilag I.

Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt to nærbilleder af en cognacflaske uden
metadata. Billederne fremlægges som bilag **33 og 34**.

Klageren har oplyst til sagen, at han skulle være i besiddelse af de originale billeder, men selska-
bet
har trods forespørgsel herom ikke modtaget yderligere.

Selskabet har også anmodet klageren om at få sine [familiemedlemmer] til at bekræfte købet,
hvilket klageren ikke har gjort.

Henset til ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist sit krav, hvorfor
selskabet afviser dækning for cognacen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren stiller sig i en bevismæssigt vanskelig si-
tuation ved ikke at være samarbejdsvillig omkring oplysning af sagen.

Selskabet har også lagt vægt på, at de fremlagte fotos alene viser en flaske cognac liggende i en
gaveæske uden det er muligt at se omgivelserne, hvorfor billederne – der som nævnt er uden me-
tadata og derfor ikke kan dateres – ikke placerer flasken i klagerens besiddelse.

Derudover bemærker selskabet, at klageren ifølge det oplyste skulle havde haft flasken i lidt over
4,5 år, og at det naturligvis ikke kan udelukkes, at klageren i den periode kunne have åbnet fla-
sken, såfremt han var i besiddelse af denne. Dette ændrer dog ikke ved, at klageren ikke har do-
kumenteret ejerskabet.

Smykker med certifikat uden navn og uden foto af klageren med smykket

Denne gruppering vedrører punkterne ID 17-25, 28 og 30-38 i sagens bilag I.

Fælles for disse smykker er, at klageren har fremlagt papcertifikater fra den samme guldsmed i
[land], uden der fremgår navn på certifikatet, og uden klageren har fremlagt fotos af smykkerne,

hvor klageren eller ægtefællen fremgår. Dokumentation for posterne fremlægges som bilag 35-53.

Klageren har i sagen oplyst, at de smykker, de selv har købt i [land] var købt med kort, hvilket blev ændret til at halvdelen var købt med kort, og halvdelen var købt kontant. Derudover har klageren oplyst, at de havde billeder af næsten alle smykkerne, hvor de havde dem på.

Selskabet har udbedt sig kontoudtog samt yderligere dokumentation, herunder de omtalte billeder, men har intet modtaget.

Det er selskabets opfattelse, at klageren har bragt sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved ikke at bidrage til at oplyse sagen, jf. forsikringsaftalelovens § 22.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist ejerskabet for disse smykker, hvorfor selskabet afviser dækning for disse.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der til trods for, at der er en tilkendt plads til det på kvitteringerne, så fremgå der intet navn på køberen på kvitteringerne, og de kan derfor ikke sættes i forbindelse med klageren eller ægtefællen.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren – trods oplysning om det modsatte – ikke har kunnet fremlægge fotos af smykkerne, hvor han eller ægtefællen har smykkerne på.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for betaling af smykkerne.

Smykker med navn på kvitteringen

Denne gruppering vedrører posterne ID 26, 27 og 29 i sagens bilag I.

Til forskel fra ovenstående har klageren fremlagt en betalingskvittering tilhørende papcertifikaterne, hvor hans navn fremgår. Dokumentationen fremlægges som bilag 54

På kvitteringerne fremgår der det beløb i euro, som klageren har betalt for smykkerne. Beløbene er på henholdsvis 1.000 euro, 200 euro og 500 euro.

Ud fra de givne oplysninger er selskabet indstillet på at erstatte smykkerne med henholdsvis 7.500 kr., 1.500 kr. og 3.225 kr. i alt 12.225 kr. svarende til beløbene på kvitteringerne omregnet med kurs 7,5. Selskabet bemærker i den forbindelse, at det fremgår at betingelsernes punkt 6, at ting købt i ulandet erstattes til købsprisen på skadetidspunktet.

Guldmønter

Klageren har på seks poster – ID 94, 95, 96, 97, 98 og 102 – krævet erstatning for guldmønter. Kravet lyder på henholdsvis 11.200 kr., 38.000, 8.200 kr., 6.700 kr., 10.000 kr. og 26.800 kr. i alt 100.900 kr.

Alle mønterne skulle ifølge klagerens forklaring være blevet modtaget som gaver 4 år og 5 måneder forud for skadedatoen. Der skulle være tale om gaver modtaget fra familien i forbindelse med [store begivenheder].

Dokumentation består af billeder med metadata, som viser, at de er taget i 2019. Billederne viser alene mønterne isoleret, og det er dermed ikke muligt at bestemme, hvor billederne er taget, og billederne placerer ikke mønterne i klagerens varetægt, ligesom de ikke dokumenterer ejerskabet.

Billederne fremlægges som **bilag 55-60**.

I forbindelse med sagen har selskabet anmodet om billeder af overdragelsen af mønterne samt dokumentation for købet af mønterne, men har intet modtaget i den forbindelse.

Selskabet bemærker, at det er almindelig praksis, at kravene til bevis skærpes i takt med kravets størrelse.

På baggrund af ovenstående og sagens omstændigheder i øvrigt er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret at have været i besiddelse af guldmønter, og at klageren har bragt sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved ikke at kunne fremskaffe yderligere dokumentation for det meget høje krav. Derfor afviser selskabet dækning for guldmønterne.

Ved vurdering har selskabet lagt vægt på, at der er tale om et krav på over 100.000 kr., og at klagerens dokumentation alene består af nogle nærbilleder af nogle guldmønter, som efter selskabets opfattelse ikke beviser, at guldmønterne på billederne tilhører klageren, eller der de facto er tale om ægte guldmønter.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt fotos fra overdragelsen, ligesom klageren ikke har fremlagt dokumentation for familiemedlemmernes køb af mønterne.

Konter

Klageren har krævet 26.800 kr. i erstatning for konanter. Han har forklaret, at pengene blev hævet løbende det seneste år forud for skadedatoen i forbindelse med, at de skulle bruge konanter til andre ting. De penge, der var tilbage, havde de gemt.

Selskabet har udbedt sig dokumentation for konanthævninger eller anden dokumentation for kravet, men har intet modtaget.

På baggrund heraf er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret sit krav, hvorfor selskabet er indstillet på at udbetale skønsmæssig 5.000 kr. i erstatning til klageren for konanter i overensstemmelse med nævnets praksis herom.

Parfumer

Klageren har anmeldt, at der i forbindelse med indbruddet skulle være blevet stjålet 21 parfumer. 15 af parfumerne skulle være modtaget som gaver, mens de selv skulle have købt seks af parfumerne. Parfumerne skulle være mellem 1 måned og 2 år og 9 måneder gamle. Samlet udgør kravet for parfumer 17.445 kr.

Klageren og ægtefællen har til sagen oplyst, at de elsker parfumer, og at de flere gange om året rejser til [land] og opholder sig der i flere uger ad gangen.

Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt printede fotos af nogle parfumer, hvor nogle af billederne ses taget i klageren hjem. Billederne er dog uden metadata, så det er ikke muligt for selskabet at fastslå, hvornår billederne er taget. Billederne fremlægges som **bilag 61**.

Ifølge klagerens forklaring optog de billederne løbende over årene, men de har slettet de originale fotos, efter de har printet dem ud. På baggrund af disse omstændigheder er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret sit forholdsvist store krav for parfumer. Selskabet kan dog ikke udelukke, at klageren har haft parfumer i sit hjem på tyveritidspunktet, hvorfor selskabet skønsmæssigt erstatter parfumerne med 2.100 kr. svarende til 100 kr. stykket.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at det efter selskabets vurdering forekommer ganske atypisk, at man tager billeder af sine parfumer med henblik på at dokumentere disse, og at man efter at have printet billederne beslutter sig for at slette de originale billeder, så det ikke er muligt for selskabet at fastslå, hvornår billeder er optaget. Det er således selskabets vurdering, at klageren derved har bragt sig i en bevismæssigt vanskelig situation.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at 21 parfumer forekommer som værende ganske mange parfumer at være i besiddelse af, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, hvor meget der var brugt af de forskellige parfumer. Henset til at klageren og ægtefællen selv har forklaret, at de elsker parfumer, er det nærliggende at antage, en der må være blevet forbrugt af en del af parfumerne, hvilket naturligvis har væsentlig betydning for parfumerens værdi.

Selskabet har også lagt vægt på, at de fremlagte fotos ikke beviser ejerskabet af parfumerne, og at de ligeledes ikke beviser ægtheden af parfumerne. Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at klageren og ægtefællen flere gange om året et i [land], og at det er almindelig kendt, at man på de kanter kan købe uoriginale parfumer, som er langt billigere end de ægte varer.

Elektronik og elektriske apparater med dokumentation

Denne gruppering vedrører posterne, ID 1, 2 5, 6 og 9.

Som ID 1 og 2 har klageren krævet erstatning for en iPad pro 11 wifi 128 gb space gray samt folio cover tilhørende iPad'en. Begge dele var købt den 9. november 2022.

Klageren har fremlagt kvitteringer for købet, hvorfor selskabet erstatter posterne i henhold til købspriserne på kvitteringerne, hvilket er henholdsvis 7.999 kr. og 799 kr.

Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at den pågældende iPad siden købet er faldet i pris, da det ikke længere er den nyste model, hvorfor ovenstående mere end erstatter klageres tab.

Som ID 5 har klageren krævet erstatning for en Dyson Supersonic hårtørrer og har fremlagt en kvittering for køb af hårtørreren den 14. december 2021 eller lidt mere end to år forud for indbrudstyveriet.

Selskabet erstatter hårtørreren ud fra genanskaffelsesprisen fundet i ScalePoint på 2.990 kr., jf. bilag I, og har foretaget 15 % afskrivning i henhold til afskrivningstabellen i betingelsernes punkt 6. Hårtørreren erstattes dermed med 2.542 kr.

Som ID 6 har klageren anmeldt en Belkin Boost Charge købt den 4. oktober 2022 for 969 kr. Klageren har fremlagt en kvittering for købet, og derfor har selskabet erstattet svarende til genanskaffelsesprisen med 15 % afskrivning på grund af alder. Opladeren erstattes således med 873 kr.

Som ID 9 har klageren krævet erstatning for en Phillips Lumea Prestige hårfjerner købt den 7. september 2023 i henhold til kvitteringen. Selskabet erstatter derfor denne svarende til købsprisen på 4.499 kr.

Elektronik uden dokumentation

Klageren har i posterne ID 3 og 4 krævet erstatning for en 12,9 tommer iPad pro wifi 512 gb og et tilhørende Apple magic keyboard.

Begge dele skulle være købt brugt via Facebook MarketPlace, men klageren har ikke fremlagt dokumentation for hverken korrespondancen med sælgeren, overdragelseserklæring, kvittering for det oprindelige køb, betaling for genstandene, billeder af iPad med tastatur eller at iPad'en var tilknyttet klageren eller ægtefælles Apple-ID.

Derfor afviser selskabet dækning for disse poster med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at han har været i besiddelse af genstandene.

Som ID 7, 8 og 10-16 har klageren krævet erstatning for en PS4 Slim 500 gb med to tilhørende controllere samt diverse spil hertil. PS4 og controllere skulle være købt 5 år og 7 måneder forud for indbruddet, mens spillene skulle være købt mellem 1 år og 1 måned og 5 år og 3 måneder forud for indbruddet.

Klageren har ikke fremlagt nogle former for dokumentation.

Henset til at en PS4 er en almindelig genstand at have i sit hjem, er selskabet, på trods af der ikke foreligger dokumentation, indstillet på at anerkende dækning herfor.

Da PS4 og controllere var over 5 år på skadetidspunktet afskrives 90 % af genanskaffelsesværdien, jf. betingelsernes punkt 6.

En tilsvarende PS 4 med en medfølgende controller koster 2.499 kr., hvorfor selskabet erstatter denne med 250 kr.

En ekstra controller dertil koster 429 kr., hvorfor denne erstattes med 43 kr.

For så vidt angår spillene er det på det foreliggende grundlag ikke muligt for selskabet at fastslå omfanget eller standen på disse, hvorfor det ikke er muligt for selskabet at opgøre en konkret erstatning herfor. Derfor erstatter selskabet PS4-spil med skønsmæssigt 500 kr.

Smykker med fotos uden klageren eller ægtefællen

Ankenævnet for Forsikring

20.

102223

Klageren har krævet erstatning for 33 smykker angiveligt udført i 14 karat guld eller hvidguld. Disse er angivet som følgende i klagerens kravliste (Bilag I):

ID nr	Pris	Købt år, mdr siden	Beskrivelse	Jf. Scalepoint erhvervet
44	2000	4,5	Foto uden FT- Armbånd 14 kt guld	Gave
45	3400	4,3	2 x øreringe 14 kt guld	Købt ny
46	2800	0,3	øreringe 14 kt guld	Gave
48	2800	7,6	øreringe 14 kt guld	Gave
49	3200	4,5	Kors 14 kt guld	Gave
55	4000	6,6	øreringe 14 kt guld	Gave
57	850	2,4	Vedhæng 14 kt guld	Gave
59	2000	1,5	Ring 14 kt guld	Købt ny
60	2300	2,9	Ring 14 kt guld	Købt ny
61	8400	5,3	3 x øreringe 14 kt guld	Købt ny
62	2700	6,1	Ring 14 kt guld	Købt ny
63	5200	4,8	Ring 14 kt guld	Gave
64	3100	6,11	Ring 14 kt guld	Købt ny
65	1800	6,2	Øreringe 14 kt hvidguld	Gave
67	2200	6,11	Ring 14 kt guld	Gave
68	4500	3,4	Halskæde med vedhæng 14 kt guld	Købt ny
70	5500	6,6	Ring 14 kt guld	Gave
71	4200	9,8	Ring 14 kt guld	Købt ny
72	4800	6,3	Ring og øreringe 14 kt. Guld	Købt ny
73	7200	2,2	Ring og øreringe 14 kt. Guld	Købt ny
74	2650	3,6	2 x øreringe 14 kt guld	Købt ny
75	950	5,1	Espnit halskæde	Gave
76	3200	7,5	Armbånd og vedhæng 14 kt. Guld	Gave
77	6700	3,5	Armbånd og 2 x øreringe 14 kt. Guld	Købt ny
78	3400	2,5	2 x armbånd og halskæde 14 kt. Guld	Købt ny
79	4700	4,4	Pandora armbånd 4 x charms 14 kt. Guld	Gave
80	3700	6,3	Ring 14 kt guld	Købt ny
81	8200	7,6	3 x halskæde 14 kt guld	Købt ny
82	7700	6,2	3 x halskæde 14 kt guld	Købt ny
83	3900	2,5	Halskæde 14 kt guld	Købt ny
84	2700	5,1	Øreringe 14 kt. guld	Gave
92	3000	7	Ingen dokumentation - Halskæde 14 kt. Guld	Gave
101	4700	5,9	Armbånd 14 kt. guld	Købt ny

Klagerens samlede krav for ovenstående lyder på 128.450 kr.

Fælles for alle posterne er, at den fremlagte dokumentation består af printede nærbilleder af smykkerne, hvor det ikke er muligt at se, hvor eller hvornår de er taget. Derudover har klageren slettet de originale fotos efter udprintning. Billederne fremlægges som **bilag 62**.

I forbindelse med sagen har klageren oplyst, at de havde 15-20.000 billeder af nærmest alle smykkerne, mens de blev båret af enten klageren eller ægtefællen.

Efter gentagne anmodninger om at få yderligere fotos udleveret, fremsendte klagerens repræsentant mere end 150 fotos, hvor klageren eller ægtefællen ses at bære diverse smykker. Alle billederne blev sendt med metadata. Der var imidlertid ingen angivelse af, hvilke poster de forskellige billeder skulle vise, hvorfor det har medført et betydeligt merarbejde for selskabet.

Ovenstående liste er dog de smykker, som selskabet ikke har kunnet parre med andre fotos end dem, der fremgår af bilag 62.

Såfremt klageren ligger inde med yderligere fotos, som viser ovenstående smykker, skal selskabet opfordre klageren og dennes repræsentant til at fremlægge disse med klar angivelse af, hvil-

ken/hvilke konkrete poster (ID-numre), billederne skulle vise. Selskabet vil herefter lade dokumentationen indgå i erstatningsopgørelsen.

På baggrund af ovenstående og sagens omstændigheder er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist sit krav for så vidt angår ovenstående smykker, hvorfor selskabet helt afviser erstatning for disse poster.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren har bragt sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved at slette den originale dokumentation for et samlet krav på langt over 100.000 kr., og at det efter selskabets opfattelse forekommer særdeles mærkværdigt, at man skulle tage adskillige opstillede fotos af sine smykker med henblik på at kunne dokumentere disse, printe billederne ud, og slette originalerne.

Dette underbygges i øvrigt af, at klageren efter eget udsagn har 15-20.000 billeder liggende digitalt, hvorfor det efter selskabets opfattelse forekommer ganske usammenhængende, at man vælger at slette lige netop de billeder, der skal dokumentere ens smykker.

Selskabet har også lagt vægt på, at det ud fra billederne naturligvis ikke længere er muligt at bestemme, hvornår de er optaget, herunder om det er før eller efter skadedatoen, at billederne ikke beviser ejerskabet af smykkerne, og at det i andet led ikke vil være muligt at bestemme kvaliteten og dermed værdien af smykkerne.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at de fleste af smykkerne skulle være købt inden for den periode, hvor selskabet har modtaget skatteoplysninger om klagerens og ægtefællens indtægter, og at deres økonomi efter selskabets vurdering ikke står mål med den værdi i smykker, som klageren har anmeldt er blevet stjålet.

Selskabet er opmærksom på, at der for så vidt angår ID 44, ID 68 og ID 77 er fremlagt billeder, hvor man kan se, at klagerens barns navn er indgraveret i smykket. Selskabet har dette til trods afvist dækning for smykkerne, idet indgraveringen i sig ikke beviser ejerskab for smykket. Selskabet skal i den forbindelse henvise til billedet af smykket i ID 89, der fremgår af bilag 100, hvor der ses en anden person end klageren eller ægtefællen bærende et smykke, hvor barnets navn også fremgår.

Derudover ses et lignende armbånd som ID 44 at fremgå under ID 78, der er behandlet i det følgende.

Smykker med fotos af klageren og ægtefællen

Klageren har i denne gruppering krævet erstatning for smykker på 30 poster, som alle skulle være udført i 14 karat guld:

ID nr	Pris	Købt år, mdr siden	Beskrivelse	Jf. Scalepoint erhvervet	Erstatning
39	3200	6,5	2 x øreringe 14 kt guld	Gave	700
40	1800	7,8	øreringe 14 kt guld	Gave	400

Ankenævnet for Forsikring

22.

102223

41	18000	2,5	4 x armbånd 14 kt. guld	Købt ny	4000
42	2300	5,7	Øreringe 14 kt. guld	Gave	500
43	1000	4,4	babysut med 14 kt guld	Gave	200
45	3400	4,3	2 x øreringe 14 kt guld	Købt ny	700
47	3800	2,11	Ring 14 kt guld	Gave	800
50	10000	1,6	Foto med FT - fingre - Ringe 14 kt guld	Købt ny	2000
51	6000	5,7	Halskæde 14 kt guld	Købt ny	1500
52	8000	1,5	Øreringe og ring 14 kt. guld	Købt ny	2000
53	2500	2,6	Foto med FT - fingre - Ørering 14 kt. Guld	Gave	500
54	3900	6,8	Ring 14 kt. guld	Købt ny	800
56	7800	1,6	2 x ring 14 kt. guld	Købt ny	1500
58	4300	7,7	Ring 14 kt guld	Købt ny	900
61	8400	5,3	3 x øreringe 14 kt guld	Købt ny	2000
69	9200	5,8	2 x halskæde og ring 14 kt. Guld	Købt ny	2000
66	2100	7,4	Øreringe 14 kt. guld	Gave	500
74	2650	3,6	2 x øreringe 14 kt guld	Købt ny	500
78	3400	2,5	2 x armbånd og halskæde 14 kt. Guld	Købt ny	700
83	3900	2,5	Halskæde 14 kt guld	Købt ny	800
85	2800	2,6	Øreringe 14 kt. guld	Gave	600
86	2300	5,6	Øreringe 14 kt. guld	Gave	500
87	4600	4,5	Ring 14 kt. guld	Gave	1000
88	6200	6,7	3 x ring 14 kt guld	Købt ny	1200
89	6400	3,6	2 x halskæde 14 kt guld	Købt ny	1300
90	3100	7,4	Halskæde 14 kt guld	Købt ny	600
91	3700	2,3	Halskæde 14 kt guld	Gave	800
93	4500	2,6	Armbånd 14 kt. guld	Købt ny	900
99	3800	5,7	Halskæde 14 kt guld	Gave	800
100	4300	3,8	Armbånd 14 kt. guld	Gave	900
I alt					31600

Klagerens samlede krav for disse poster er 147.350 kr.

Dokumentationen for posterne består alene af billeder, men i modsætning til tidligere gruppering, så er der fremlagt billeder, hvor klageren, ægtefællen eller dennes barn iført smykkerne.

Billederne fremlægges som **bilag 63-110**.

Selskabet har i forbindelse med sagens behandling gentagne gange udbedt sig yderligere dokumentation i form af kontoudtog, certifikater eller lignende som hjælp til at kunne bestemme smykkernes art og lødighed, men klageren har til trods for, at de selv skulle have betalt en stor del af smykkerne med kreditkort, ikke fremlagt kontoudtog.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist størrelsen på sit krav vedrørende denne gruppering af smykker, hvorfor selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt som angivet i skemaet ovenfor. Den samlede erstatning for denne gruppering udgør således 31.600 kr.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at det på ingen måde ud fra den fremlagte dokumentation er muligt at fastsætte kvaliteten af de smykker, der fremgår på billederne.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kontoudtog, og at han derved efter selskabets opfattelse har bragt sig i en bevismæssigt vanskelig situation.

Derudover har selskabet lagt vægt på klagerens økonomi, og at langt størstedelen af de smykker, klageren har angivet selv at have købt, er erhvervet inden for den periode, hvor selskabet har indhentet oplysninger fra Skat, der vidner om et indtægtsniveau, der ikke stemmer overens med 2-3 ferier om året af flere ugers varighed samtidig med, at man skulle have mulighed for at indkøbe smykker i det angivne omfang og prisleje, ligesom der i samme periode er indkøbt dyr elektronik mv.

Selskabet har også lagt vægt på, at det ikke har været muligt for klageren i større omfang at fremlægge certifikater, kvitteringer eller lignende som dokumentation, hvilket klageren på et tidspunkt må have været i besiddelse af, såfremt der reelt er tale om så dyre smykker i ægte guld, som klageren har anmeldt.

Tasker

Klageren har krævet erstatning for fem tasker – ID 125-129 i bilag I. Det samlede krav beløber sig til 8.700 kr., og der skulle være tale om en US Polo-taske, en Tommy Hilfiger-taske, en Replay-taske, en rødleret Chanel-taske og en Guess skuldertaske. Taskerne skulle være købt mellem 1 år og 1 måned og 3 år og 9 måneder forud for indbruddet.

Dokumentationen for disse tasker består udelukkende af fotos, der ser ud til at være taget i klagerens hjem. Hverken klageren eller ægtefællen er synlige på billederne, der fremlægges som **bilag 111**.

Ud fra de fremlagte fotos er det ikke muligt at vurdere ægtheden af taskerne, og dermed er det heller ikke muligt at vurdere værdien af disse. Derfor har selskabet opgjort erstatning til skønsmæssig 500 kr. pr. taske eller 2.500 kr. samlet.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der til trods for, at de fleste af taskerne er købt omkring 1 år forud for indbruddet, at klageren ikke har været i stand til at fremlægge anden dokumentation end nogle billeder.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at det ikke kan fastslås, hvorvidt der er tale om ægte mærkevarer, eller om der er tale om kopivarer. Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at det er almindelig kendt, at der bliver solgt mange kopivarer i [land].

Selskabet har også lagt vægt på, at klagerens økonomi ikke understøtter, at de eksempelvis skulle have en ægte Chanel-taske.

Renter

Klagerens repræsentant har gjort gældende, at erstatningen i sagen skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 24, stk. 1, at erstatningen kan kræves betalt 14 dage efter, at selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse.

Selskabet har i sagen gentagne gange udbedt sig yderligere oplysninger fra klageren med henblik på at kunne opgøre erstatningen korrekt.

Senest den 5. juli 2024 meddelte klagerens repræsentant, at klageren arbejdede på at indhente yderligere oplysninger til sagen. (bilag 28)

Først i forbindelse med sagens indbringelse for nævnet, har repræsentanten meddelt, at der ikke kommer til at blive fremlagt yderligere oplysninger i sagen.

Erstatningsopgørelserne i denne type sager er i høj grad en helhedsvurdering af sagens samlede omstændigheder. Dette gør sig i særdeleshed gældende for så vidt angår fastsættelsen af skønsmæssige erstatninger.

Derfor er det selskabets vurdering, at det ikke var muligt for selskabet at opgøre erstatning på et tidligere tidspunkt, end da repræsentanten indbragte sagen for nævnet den 3. september 2024 og meddelte, at klageren ikke ville fremlægge yderligere oplysninger.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at forretning af erstatningen tidligst kan påløbe fra den 17. september 2024. Den tilkendte erstatning vil derfor blive forrentet fra denne dag og til d.d.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren på det foreliggende grundlag er berettiget til 70.930 kr. med tillæg af renter fra den 17. september 2024, jf. FAL § 24.

Selskabet skal endnu en gang opfordre klageren til at fremlægge yderligere dokumentation for sit krav med direkte angivelse af, hvilken konkret post (ID-numre), dokumentation vedrører, hvorefter selskabet er indstillet på at lade dette indgå i vurderingen."

Klagerens repræsentant har i brev af 18/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"På vegne af min klient indsendes hermed et svar til forsikringsselskabets afvisning af erstatningskrav grundet påstået manglende dokumentation og for en uretmæssig behandling af sagen.

Sagen vedrører erstatning for skader i forbindelse med et indbrud, der fandt sted den 30. december 2023. Vi forholder os kritisk til selskabets påstande og krav om udlevering af teledata.

[Repræsentanten] repræsenterer klageren, og på baggrund af selskabets seneste vurdering af kravet fremsættes hermed en klage vedrørende selskabets argumentation om manglende dokumentation og dets gentagne krav om udlevering af private teledata. Selskabets håndtering af sagen er i flere aspekter urimelig og i strid med gældende lovgivning.

Fra min klients første møde med [navn] har min klient oplevet en behandlingsform, der ikke alene var upassende, men som også klart afveg fra den professionelle standard, man som kunde i et forsikringsselskab bør kunne forvente.

[navns] adfærd gav min klient og dennes ægtefælle en klar fornemmelse af, at de blev betragtet som mistænkte snarere end som kunder, hvilket blev tydeligt gennem både [navns] kommunikation og den måde, han gennemførte sine afhøringer på.

[navn] har handlet i strid med god skik, idet han har overskredet grænserne for, hvad der kan betegnes som en saglig og respektfuld behandling. [navn] udtalelser og spørgsmål har givet anledning til en følelse af, at han på forhånd har draget konklusioner om klientens skyld, hvilket jeg som rådgiver på sagen, finder både krænkende og uacceptabelt.

Særligt bekymrende har været [navns] tilgang til min klients personlige situation, herunder ...

Endvidere har [navn] fremfærd givet os det klare indtryk, at klientens herkomst har påvirket hans behandling af sagen negativt, hvilket er yderst krænkende og i klar modstrid med principperne om ligeværdig og uvildig sagsbehandling. Samlet set peger dette på væsentlige overtrædelser af god skik-bekendtgørelsen.

Dokumentation for ejendele og økonomisk råderum

Min klient har fra starten af sagen været samarbejdsvillig og detaljeret i fremlæggelsen af dokumentation, herunder fotos, indkøbsbeviser og certifikater fra rejser til [land], hvor smykkerne blev anskaffet. Min klient har tilbudt at fremlægge et omfattende antal billeder, hvoraf langt størstedelen viser de pågældende smykker anvendt i privat kontekst. Forsikringsselskabets argument om, at de printede fotos ikke er tilstrækkelig dokumentation, fremstår urimeligt, da billeddokumentation netop er en gyldig form for dokumentation i sager om indboscader, jf. praksis for opgørelse af personlige ejendele. Herudover var det taksator/efterforsker selv på møde hjemme hos klienten, som udbad sig disse billeder og tog dem med, hvorfor disse må have haft en vis relevans iht. opgørelse på skadesagen.

For at dokumentere økonomisk råderum og mulighed for anskaffelse af disse ejendele har klienten

desuden fremsendt ..., lønsedler og ..., hvilket klart underbygger, at han har økonomisk råderum til de anskaffede genstande. Selskabets insinuation om økonomisk uforsvarlighed på grundlag af husets udseende er irrelevant og et urimeligt argument, der intet har at gøre med forsikringsaftalen eller betingelserne for skadesanmeldelse.

Selskabet har gjort gældende, at min klient ikke har leveret tilstrækkelig dokumentation for smykkerne og andre værdigenstande, hvilket skulle begrunde afslag på erstatning.

Vi gør dog opmærksom på, at selskabet har modtaget omfattende dokumentation, herunder 150 udvalgte billeder, hvor smykkerne fremgår tydeligt. Klienten har desuden bekræftet, at der findes op til 20.000 billeder, hvor smykkerne kan ses på en eller flere personer, og at disse billeder findes på både telefoner og iCloud.

I relation til de fremsendte billeder skal det bemærkes, at det ikke er i strid med gældende forsikringsret at dokumentere værdigenstande gennem billeder, især når fysiske certifikater for samtli-

ge smykker ikke kunne fremskaffes. Denne praksis er både anerkendt og accepteret inden for forsikringsbranchen, hvor visuelle beviser kan udgøre en gyldig dokumentation i fravær af fysiske kvitteringer. Min klient har yderligere tilbudt at sende et USB-stik med alle billederne, så selskabet kan få adgang til det fulde billede-materiale.

Desuden er det afgørende, at selskabet ikke kan afvise denne dokumentation alene på grund af en påstået mangel på skriftlige kvitteringer. Vi gør opmærksom på, at i mange kulturer, herunder den, som klienten tilhører, er det ikke kutyme at give eller opbevare kvitteringer for gaver modtaget fra familie og venner. Dette skal ikke ses som et forsøg på at unddrage sig dokumentation, men derimod som en kulturel forskel, der ikke bør straffes i denne sag.

Klienten har oplyst, at smykker og guldmønter var gaver fra familie og venner, og at certifikater ved sådanne lejligheder ikke udleveres af kulturelle årsager. Forsikringsselskabets bemærkning om manglende certifikater tager ikke højde for denne kulturelle praksis, og selskabets opfattelse af dokumentation bør ikke afspejle diskriminerende krav, der ikke anerkender de kulturelle realiteter, som klienten lever i. Selskabet har desuden modtaget 22 certifikater fra køb i [land], som dokumenterer tidligere anskaffelser. Det er urimeligt at forvente kvitteringer for gaver i forbindelse med [begivenhed] og andre private anliggender.

Selskabet har også i sin vurdering påpeget, at klientens økonomiske forhold ikke stemmer overens med de indleverede dokumenter. Dette synes at være en misforståelse, som vi ønsker at rette op på. Min klient har leveret både sin ... samt oplysninger om ... Desuden har min klient fremlagt lønsedler for sin ægtefælle, som underbygger familiens økonomi.

Derudover vil jeg gerne påpege, at det ikke er korrekt at sammenligne økonomiske forhold med husets udseende. Som nævnt er klientens familie kulturelt forankret i et samfund, hvor man bor ved venner under ophold i udlandet og kun betaler for flybilletter. Dette muliggør økonomisk frihed til at købe smykker og værdigenstande, som ikke burde underkastes selskabets vurdering af husets udseende.

Uretmæssig anmodning om teledata og privatlivskrænkelser

Forsikringsselskabet har i sagsbehandlingen anmodet om teledata og anden personfølsom information, som går udover den nødvendige dokumentation for en forsikringssag om indbrud.

Det er vores vurdering som rådgiver, at en sådan anmodning er uproportionel, ikke nødvendigvis juridisk berettiget, og strider mod databeskyttelsesregler samt Grundlovens bestemmelser om privatlivsbeskyttelse, jf. § 72.

I henhold til Databeskyttelsesforordningen (GDPR) samt domme fra EU-Domstolen om nødvendighed og proportionalitet af dataanmodninger kan selskabet ikke legitimt kræve adgang til denne type oplysninger uden en påkrævet domstolskendelse. Teledata har ingen relevans for vurderingen af, om dokumentation af skader og ejendele er gyldig.

Min klient har alligevel, i en yderst samarbejdsvillig ånd, udleveret teledata og relevante kørselsoplysninger, der bekræfter, at han og hans ægtefælle var til stede hos familie på dagen for ind-

bruddet. Forsikringsselskabets fortsatte krav om yderligere teledata indikerer en urimelig mistro til klientens oplysninger, hvilket ikke er understøttet af kravene i Forsikringsaftaleloven (FAL) eller vilkåret som klienten er underlagt i selskabet.

En væsentlig del af selskabets argumentation er baseret på indhentning af teledata, som påstås at kunne bekræfte klagerens oplysning om, hvor han opholdt sig på tidspunktet for indbruddet. Vi gør imidlertid opmærksom på, at krav om at udlevere teledata er en alvorlig indgriben i privatlivet, og at dette ikke kan legitimere selskabets krav om sådanne oplysninger i denne sag.

Endvidere er der ved flere højesteretsafgørelser blevet fastslået, at hverken forsikringsselskaber eller politiet kan kræve adgang til teledata uden at opnå en konkret dommerkendelse, hvilket selskabet åbenlyst har overset i deres krav om at få adgang til mine klienters teledata.

På denne baggrund anmoder vi Ankenævnet om at tage stilling til selskabets krav om teledata, som vi mener både er et brud på grundlæggende rettigheder og en overtrædelse af den gældende lovgivning på området.

Angående påstået mangel på indledende klagebehandling

Klagerens repræsentant har indgivet en indsigtsanmodning, der er blevet tolket som en forespørgsel og ikke en klage. Det skal påpeges, at selskabet burde have registreret enhver tvivl om sagen som en klage, og Ankenævnet bør hermed vurdere selskabets overholdelse af Bekendtgørelse nr. 1219 af 20/11/2019, § 2, stk. 2, der foreskriver, at enhver udtrykkelig utilfredshed fra kunden skal behandles af den klageansvarlige.

Afslutning og anmodning

På baggrund af ovenstående anmoder vi Ankenævnet om at genoverveje selskabets vurdering af sagen, især med hensyn til dokumentation af smykker, de økonomiske forhold og kravet om udlevering af teledata. Selskabet har ikke tilstrækkeligt underbygget deres krav og har ikke taget tilstrækkeligt hensyn til både lovgivning og klientens rettigheder.

Vi beder derfor Ankenævnet om at træffe en afgørelse, idet selskabet ikke har haft lovhjemmel til at kræve teledata udleveret, og de øvrige påstande om manglende dokumentation er urimelige i lyset af de fremsendte beviser.

Vi anmoder hermed Ankenævnet om:

- At fastslå, at den foreliggende dokumentation er tilstrækkelig og i overensstemmelse med Forsikringsaftaleloven.
- At vurdere selskabets teledata-krav som værende uberettiget og i strid med Grundlovens beskyttelse af privatlivets fred og EU's domme om databeskyttelse.
- At selskabet anerkender klagerens økonomiske forhold som tilfredsstillende dokumenteret og tilstrækkeligt i henhold til gældende standarder for indboscadeopgørelse.

Selskabets håndtering af klagerens dokumentation og yderligere krav er uforholdsmæssig, og Ankenævnet bedes træffe afgørelse, der tydeligt beskytter forsikringstagerens rettigheder i overensstemmelse med gældende lovgivning og praksis."

Selskabet har i brev af 23/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Repræsentanten ses at fremlægge en lang række lønsedler fra klagerens ægtefælle samt oplysninger fra Skat, som allerede indgik i sagen. Det er selskabets opfattelse, at lønsedlerne ikke ændrer på oplysningerne om klageren og ægtefællens indtægtsforhold, som selskabet har indhentet fra Skat, og som tillige fremgår af de bilag, der nu er blevet fremlagt.

Derudover har repræsentanten fremlagt en række kontoudtog fra klageren og ægtefællens konti uden nærmere angivelse af, hvad de skulle dokumentere.

Selskabet skal dog ikke undlade at bemærke, at kontoudtogene i høj grad ses at underbygge selskabets opfattelse af klageren og ægtefællens økonomiske formåen, idet indeståenderne på deres konti på langt de fleste kontoudtog ses at ligge mellem få hundrede kroner og omkring 20.000 kr. Dette står efter selskabets opfattelse ikke mål med klagerens krav på 563.000 kr. for primært smykker, guldmonter, parfumer, elektronik, tasker og 26.800 kr. i kontanter.

Repræsentanten nævner derudover endnu en gang, at der skulle eksistere en USB-stik med yderligere dokumentation, som selskabet skulle have nægtet at modtage. I den forbindelse må selskabet blot henvise til opfordringen i selskabets seneste indlæg, hvoraf det fremgår, at:

'Klageren er naturligvis velkommen til at fremlægge yderligere dokumentation i sagen, såfremt han måtte være i besiddelse heraf, og selskabet vil lade dette indgå i vurderingen af sagen.'

Selskabet skal dog indskærpe, at eventuelt yderligere dokumentation påføres tydelig angivelse af, hvilken post (ID-nummer), som dokumentationen vedrører.'

Klageren har endnu ikke udleveret denne USB-stik til selskabet.

I klagerens punkt d, om 'Sagens faktiske omstændigheder' ses repræsentanten at gøre gældende, at en gerningsperson skulle have vedkendt sig at have været på klagerens adresse på det pågældende tidspunkt.

Selskabet har ikke kendskab hertil, og der fremgår ingen oplysninger herom i politiets oplysninger i sagen, hvorfor denne påstand ikke er udtryk for sagens faktiske omstændigheder. Selskabet formoder, at formuleringen kommer fra en anden sag, som repræsentanten har med selskabet vedrørende en anden kunde, idet der ses at være sammenfald i formuleringerne, men det har intet med aktuelle sag at gøre.

Selskabet skal i den forbindelse henvise til politirapporten i sagens bilag C, hvor det fremgår, at efterforskningen standses, idet der ikke er udsigt til at finde en gerningsperson grundet manglende spor.

Såfremt klageren mener, at punkt d gør sig gældende i aktuelle sag, skal selskabet bede klageren om at dokumentere dette.

Med ovenstående bemærkninger og med henvisning til de tidligere indlæg i sagen fastholder selskabet på det foreliggende sin vurdering af sagen."

Klagerens repræsentant har i brev af 4/2 2025 fremgår bl.a.:

"Selskabets påstand om, at yderligere bilag allerede indgik i vurderingen"

Selskabet anfører, at de fremlagte lønsedler og oplysninger fra Skat allerede indgik i selskabets vurdering. Dette forekommer tvivlsomt, henset til at bilagene udgør yderligere akter, som selskabet ikke tidligere har modtaget.

Hvis selskabet har foretaget en vurdering uden disse dokumenter, må det konstateres, at denne vurdering er ufuldstændig og dermed ikke kan lægges til grund. Det er bemærkelsesværdigt, at selskabet påstår, at det allerede har taget højde for materiale, som det aldrig har haft til gennemsyn.

Selskabets vurdering af klagers indkomst og økonomiske formåen

Selskabet fastholder sin subjektive vurdering af klagerens økonomiske formåen og argumenterer for, at denne ikke stemmer overens med det angivne tab. Det bemærkes, at selskabet ikke har fremlagt nogen objektiv eller retligt holdbar metode til at fastslå, hvad det anser for rimeligt. Det er ikke selskabets opgave at fastsætte, hvad en forsikringstager burde have råd til at eje.

Endvidere kan selskabet ikke uden videre ekstrapolere en årsindkomst til et helt livs erhvervelser. De genstande, der gøres krav på, er ikke nødvendigvis erhvervet inden for det seneste år, og selskabets afvisning på dette grundlag er derfor misvisende og uden juridisk forankring.

Kontoudtog og selskabets fejlagtige slutninger

Selskabet refererer til kontoudtog, men undlader at angive, hvad det mener, de konkret dokumenterer.

Det er ikke ualmindeligt, at hævninger, investeringer eller overførsler på et givet tidspunkt kan medføre svingninger i en kontosaldo. Deraf kan ikke udledes, at klager ikke har haft midler til at anskaffe de angivne genstande over en årrække.

Forsikringsselskabet synes at anvende kontoudtogene selektivt og uden en saglig analyse af klagerens økonomi over en længere periode. Bemærk herudover, at selskabet slet ikke har krav på sådan indsigt, henset til vilkåret forsikringstager er underlagt.

USB-stik og selskabets sene efterlysning

Selskabet anfører nu, at klager burde have udleveret en USB-stik med yderligere dokumentation, men det har aldrig tidligere været et krav i sagen fra selskabet.

Det forekommer usædvanligt, at selskabet først nu efterspørger dette, og det er betænkeligt, at selskabet forsøger at fremstille det som om, klager har undladt at udlevere vigtig dokumentation.

Hertil bemærkes, at selskabet gentagne gange er blevet orienteret om eksistensen af yderligere dokumentation, men har valgt ikke at reagere. Det giver anledning til bekymring om, hvorvidt selskabet reelt har ønsket en fyldestgørende sagsoplysning.

Politiets efterforskning og selskabets misvisende konklusioner

Selskabet fremhæver, at en formulering vedrørende en gerningspersons identifikation skulle være fejlagtigt indtrådt i sagen, hvilket er korrekt og hvilket vi beklager."

Ankenævnet for Forsikring

30.

102223

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har bl.a. fået forelagt omfattende billedemateriale af smykker - herunder af udenlandske smykkecertifikater uden navn, 3 fakturaer for elektronik, parternes lønsedler, kontoudskrifter og årsopgørelser.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"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.

Ting købt privat

Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

...

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."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling og erstatningsopgørelse efter indbrud. Klageren har opgjort kravet til 563.000 kr. for smykker, kontanter, parfumer, alkohol, designer-tasker og elektronik. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 70.930 kr. Klageren ønsker erstatning på 563.000 kr.

Klageren har anført, at han har fremlagt omfattende dokumentation i form af kvitteringer og billeder, og at han har økonomisk råderum til de anskaffede genstande. Klageren har anført, at han har yderligere 20.000 fotografier elektronisk af smykkerne, som han har tilbudt selskabet

på USB-stik. Klageren har anført, at det i hans kultur ikke er kutyme at give eller opbevare kvitteringer for gaver modtaget fra familie og venner.

Selskabet har erstattet smykker (ID 26-27, ID 29) i overensstemmelse med beløb på kvitteringerne, og diverse elektronik (ID 1-2, ID 5-6, ID 9) i overensstemmelse med beløb på kvitteringer og afskrivning efter alder. Selskabet har erstattet kontanter med skønsmæssigt 5.000 kr. 21 parfumer (ID 104-124) er erstattet med skønsmæssigt 2.100 kr. Diverse elektronik (ID 7-8, ID 10-16) er erstattet med skønsmæssigt 793 kr. Smykker (ID 41-45, ID 47, ID 50-56, ID 58, ID 61, ID 66, ID 69, ID 74, ID 78, ID 83, ID 85-91, ID 93, ID 99-100) er erstattet med skønsmæssigt 31.600 kr. Tasker (ID 125-129) er erstattet med skønsmæssigt 2.500 kr. Selskabet har anført, at klagerens eneste dokumentation er fotografier med og uden klageren og ægtefællen, og i nogle tilfælde slet ingen dokumentation.

Selskabet har afvist dækning for cognac (ID 103), smykker (ID 17-25, ID 28, ID 30-38, ID 44-46, ID 48-49, ID 55, ID 57, ID 59, ID 60-65, ID 67-68, ID 70-84, ID 92, ID 101), guldmønter (ID 94-98, ID 102), og diverse elektronik (ID 3-4). Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret disse krav med henvisning til, at klagerens eneste dokumentation i nogle tilfælde er fotografier eller udprintede billeder, utilstrækkelig smykkedokumentation i form af papcertifikater uden navn, og i nogle tilfælde slet ingen dokumentation.

Selskabet har anført, at det meste af billedmaterialet i sagen er udprintede fotografier, så der ikke kan ses metadata, og at klageren har forklaret, at han efter udprintningen slettede de elektroniske fotografier. Mange af billederne er nærbilleder af smykker, hvor man ikke kan se, hvor eller hvornår de er taget. Selskabet har anført, at klageren også har fremsendt en lang række elektroniske fotografier af klageren og ægtefællen med diverse smykker uden at henvise til, hvilke poster smykkerne angår. Selskabet har tilkendegivet, at selskabet gerne vil modtage USB-stik med yderligere fotografier og lade det indgå i vurderingen af klagerens krav, men at klageren fortsat ikke har fremsendt dette. Selskabet har anført, at klageren har fremlagt 22 udenlandske smykkecertifikater uden navn på køber. Selskabet har anført, at smykkerne ifølge kla-

geren er købt delvist på kort og delvist kontant, men at klageren ikke kan fremlægge kvitteringer, kontoudtog eller anden dokumentation for betaling. Selskabet har anført, at klagerens og ægtefællens indtægtsforhold ikke understøtter, at de skulle være i besiddelse af dyre guldsmykker, elektronik, parfumer, designertasker og kontanter til en angiven værdi af 563.000 kr.

Nævnets flertal udtaler:

Nævnets flertal finder, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner, og hvor klagerens enkelte krav vil kunne være genstand for en mere indgående bevisførelse.

Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at flertallet må afvise at afgøre sagen.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på kravets størrelse og omfanget og karakteren af dokumentationen. Flertallet har henset til, at der vil kunne føres vidner for så vidt angår modtagne gaver og lignende.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet pga. manglende dokumentation delvist har afvist nogle krav og delvist fastsat erstatningen skønsmæssigt. Mindretallet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere den skønsmæssige erstatning, som selskabet har fastsat, der forekommer rimelig ud fra karakteren af den fremlagte dokumentation.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren for guldmønternes, designertaskernes og en stor del af smykkernes vedkommende ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for betaling, ægthed og værdi. Mindretallet bemærker, at fotografier ikke i sig selv kan dokumentere ægthed og værdi.

Ankenævnet for Forsikring

33.

102223

Mindretallet har også lagt vægt på, at selskabet har fastsat en skønsmæssig erstatning ved de smykker, hvor klageren har fremlagt fotografier af sig selv eller ægtefællen med smykkerne, og hvor det er muligt at sammenkæde smykkerne med poster i klagerens kravliste.

Mindretallet har videre lagt vægt på, at selskabet ved genstande af mindre værdi, der er normalt forekommende i en almindelig husholdning, har fastsat en skønsmæssig erstatning, hvilket forekommer rimeligt set i lyset af, at klageren ikke har fremlagt dokumentation.

Mindretallet har tillige lagt vægt på, at selskabet har erstattet anmeldte kontanter med 5.000 kr., hvilket er i overensstemmelse med ankenævnspraksis i tilfælde, hvor klageren ikke kan fremlægge dokumentation i form af f.eks. tidsnære hævn timer.

Mindretallet bemærker, at selskabet i de tilfælde, hvor klageren har fremlagt kvitteringer, har erstattet klagerens krav fuldt ud.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

Ankenævnet *for* Forsikring

34.

102223

formand