

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. juni 2025 blev i sag nr. 102365:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I brev af 1/10 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"1. Hændelsen

Klager har anmeldt tyveri i sin lejlighed på 3. sal. TopDanmark stiller imidlertid spørgsmålstejn ved, at en gerningsmand skulle have begået indbrud i en lejlighed på 3. sal, herunder at gerningsmanden 'har skullet gå flere gange op og ned til/fra 3. sal for at kunne medtage denne mængde effekter.'

Samtidigt kan TopDanmark ikke se formålet med at stjæle effekter af en lav værdi, når der er fundet 50.000 kr. i kontanter. I det hele anfægter TopDanmark at der overhovedet har fundet et indbrud sted på Klagers adresse.

[klagerens repræsentant] vedlægger erklæring af 4. september 2024 fra Klagers nabo, ..., som **bilag 2**.

Det fremgår af erklæringen, at Klager havde henvendt sig til naboen som bange og rystet, idet døren til hendes lejlighed var brudt åben. Klagers nabo kunne sammen med Klager konstatere, at døren var sparket ind, og at diverse genstande var blevet taget fra lejligheden.

Dertil vedlægger [klagerens repræsentant] erklæring via WhatsApp fra Klagers veninde ... som **bilag 3**. Det fremgår af erklæringen, at Klager var sammen med veninden ind til kl. 15:00, hvorefter Klager tog hen til sin mands arbejdsplads.

Veninden talte desuden i telefon med Klager, da Klager opdagede tyveriet. Ifølge veninden var Klager tydeligt oprevet.

Endvidere vedlægges kvittering for anmeldelse af indbruddet begået den 31. maj 2024 til politiet som **bilag 4**. Som **bilag 5** vedlægges afgørelse af 7. juni 2024 fra ... Politi om, at efterforskningen bliver standset grundet manglende fingeraftryk m.v.

Af ovenstående fremgår således, at indbruddet faktisk har fundet sted, idet politiet har gennemgået sagen, ligesom at naboen kan bekræfte dette. Samtidigt fremgår det, at hverken Klager eller hendes mand var hjemme på tidspunktet for indbruddet.

2. Klager har tidligere haft indbrud

TopDanmark anfører, at Klager tidligere har haft indbrud i samme lejlighed på 3. sal som i denne sag, hvor Klager fik udbetalt erstatning på 125.000 kr.

Dette bestrides, idet der er tale om to forskellige lejligheder. Indbruddet, der er genstand for nærværende sag, foregik på Klagers nuværende adresse – ..., hvilket fremgår af bilag 1, 3 og 4.

Det tidligere indbrud foregik på [anden adresse], hvilket fremgår af anmeldelse af indbruddet begået den 6. oktober 2014, som vedlægges som bilag 6.

3. Forskellige tasketyverier

TopDanmark anfører, at Klager forsøger at opnå uberettiget erstatning for samme taske to gange, idet Klager tidligere har fået udbetalt erstatning for samme type af taske. TopDanmark har i den forbindelse opkrævet betaling for erstatningsbeløbet for tasken fra den tidligere forsikrings sag.

Der er imidlertid tale om, at samme kvittering ved en fejl er fremsendt to gange.

Den taske, som Klager har fået erstattet, blev købt for 19.510 kr., mens den stjålne taske i nærværende sag er købt for 18.000 kr. Kvittering herfor vedlægges som **bilag 6**.

Det gøres derfor gældende, at Klager er berettiget til erstatning herfor, samt ikke skal tilbagebetale den tidligere udbetalte erstatning.

4. Kontanter stammer fra personskadeerstatning

TopDanmark stiller spørgsmålstegn ved, at Klager har brugt kontanter på 150.000 kr. inden for de sidste 2 år til at betale for effekterne. Samtidigt undrer TopDanmark sig over størrelsen af Klagers og Klagers mands samlede månedlige indkomst.

Klager har i [årstal] fået udbetalt erstatning for en arbejdsskade på i alt ca. 223.000 kr. Kontoudskrifter herfor vedlægges som henholdsvis **bilag 8** og **9**.

Desuden har Klager hævet penge fra konti tilhørende Klager og Klagers mand.

TopDanmark anfører dog, at dokumentationen herfor 'ikke [er] modtaget.' Klager har imidlertid informeret TopDanmark herom gentagende gange. Screenshots af hævninger vedlægges som **bilag 10**.

5. Der er ikke tale om samme dokumentation for flere krav

TopDanmark anfører, at samme dokumentation er brugt for flere krav. Dette bestrides, idet de forskellige krav fremgår af samme kvittering, hvorfor det samlede beløb er det samme. TopDanmark er ifølge Klager i forvejen i besiddelse af kvitteringerne.

6. Hævning i [land] er en hævning og ikke en overførsel

Klager har den 24. maj 2024 hævet i alt ca. 4.000 euro fra hæveautomat i [land]. TopDanmark gør imidlertid gældende, at der ikke er tale om en 'udbetaling', men en 'overførsel'. Dette bestrides.

[Klagerens repræsentant] vedlægger udskrift fra [udenlandsk bank] som **bilag 11**.

Af det fremhævede i bilag 11 fremgår det, at der foreligger en kontantudbetaling og ikke en 'overførsel'.

7. Afsluttende bemærkninger

Af ovenstående grunde skal [Klagerens repræsentant] anmode TopDanmark om at genoptage behandlingen af forsikringssagen."

Selskabet har den 22/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget jeres besked om vores kundes klage over vores afvisning af et anmeldt indbrudstyveri. Foranlediget af klagen til nævnet har vi gennemgået sagen på ny, og vi har besluttet at ændre afgørelsen.

Vi anerkender, at der er har været et indbrudstyveri, men vi kan ikke imødekomme klagers erstatningskrav fuldt ud. Det er vores opfattelse, at klager har benyttet den ulyksalige situation til egen vinding ved at anmelde flere genstande stjålet, end der reelt er stjålet. Det er svært for ikke at sige umuligt for os at vurdere, hvilke af genstandene, der faktisk er stjålet, og hvilke der ikke er. Vi har dog foretaget et skøn efter bedste evne. Nedenfor vil vi gennemgå sagen og begrunde vores erstatningsopgørelse.

Husstanden og forsikringsforholdene

Vores kunder er et [cirka-alder] par, der bor i en lejlighed på 3. sal i en større by. Vi har med samtykke fra dem fået indsigt i deres skatteoplysninger. (Skadeinspektørens rapport, bilag C).

Den ene person har modtaget offentlige ydelser i hvert fald siden 2018 med en gennemsnitlig årlig indkomst på ca. 210.000 kr. Vedkommende havde en bankopsparing, der varierede mellem 15.000 kr. og 70.000 kr. samt en udenlandsk bankkonto indtil 2020 med knap. 30.000 kr.

Den anden har en beskeden lønindkomst på gennemsnitligt 170.000[0] kr. årligt fra 2018 til 2023 og et bankindestående, der varierede mellem 15.000 kr. og 40.000 kr. gennem samme periode.

På baggrund af vores kunders økonomiske forhold har vi svært ved at se, hvordan de skulle kunne finansiere de dyre vaner, som deres erstatningskrav er udtryk for, mere herom nedenfor.

Vi fremlægger police og vilkår for indboforsikringen som bilag A og B. Forsikringen var tegnet uden selvrisko ved tyveriskader.

Skadehistorik

Vores kunder har været overordentligt tyveriramte. I 2014 var de med en måneds mellemrum udsat for to tyverier, heraf et fra deres hjem, hvor vi udbetalte knap 125.000 kr. i erstatning. I 2020 fik de stjålet poser med tøj i toget. I 2023 meldte de en håndtaske stjålet i lufthavnen, som vi erstattede for knap 20.000 kr. Samme taske har de i øvrigt igen meldt stjålet i nærværende sag, jf. nedenfor.

Erstatningsopgørelse

Som anført indledningsvist har vi oprindeligt afvist hændelsen i sin helhed, da vi vurderede, at den var iscenesat. Vi har nu erkendt indbrudstyveriet som dækningsberettigende.

Erstatningsopgørelsen fremlægges som bilag D. Her ses de anmeldte genstande, og hvordan vi har erstattet dem. Erstatningen bliver snarest udbetalt til vores kunde med tillæg af renter.

Vi har anmodet politiet om aktindsigt i politirapporten, men endnu ikke modtaget den. Vi bemærker, at den pågældende politikreds generelt har en meget lang sagsbehandlingstid angående aktindsigtsanmodninger. Vi har rykket politiet for rapporten og uploader den, hvis vi skulle modtaget den, mens nævnet behandler sagen.

Vores kunde anmeldte den 3. juni 2024 indbrudstyveriet telefonisk. Skaden skulle være sket den 31. maj 2024. Vores skadebehandler har noteret følgende ved anmeldelsen:

Fru FT ringer

Anmeldelse

Hun oplyser, at der har været indbrud i hendes lejlighed. GM er kommet ind via dør til lejlighed.

Lejlighed er på 3 sal. FT har billeder og video.

Der er stjålet en YSL-taske, briller købt i [land], briller købt i [land]. 2 par sko, 4 ure og 30.000 kr i kontanter. De er hævet i [land]. Herudover er der stjålet en iPad, iMac.

FT oplyser, at hun har begrænset dok.

Vi sendte et selvbetjeningslink til vores sagsbehandlingssystem, Scalepoint, hvor kunden kunne indskrive de enkelte genstande, der var blevet stjålet. Der blev skrevet noget flere genstande på, end hvad kunden havde oplyst telefonisk, jf. bilag D.

Udover YSL-tasken (som var den samme, som de havde anmeldt og fået erstattet året forinden), anmeldte de også en coach-taske til 2.328 kr. stjålet.

Hvad angår vores kundes afvisning af, at der skulle være tale om samme YSL-taske i klagen, skal vi bemærke, at vores kunde til vores skadeinspektør – som har politibaggrund – ikke er i tvivl om, at der er tale om et bevidst forsøg på svindel.

Han har begrundet dette med, at vores kunde flere gange under deres møde forklarede, at hun havde fået den stjalne taske af sine [børn], og under kundemødet udleverede den originale købskvittering samt ordrebekræftelsen, hvor hendes [barns] navn stod på. Samme ordrebekræftelse, som hun havde uploadet i Scalepoint. Det forekommer usandsynligt, at hun gentagne gange under mødet og ved opgørelse af krav i Scalepoint skulle have taget fejl af den rigtige kvittering og

ordrebekræftelse. Det er i øvrigt påfaldende, at vores kunde har beholdt kvitteringen for den i 2023- stjålne taske, efter den blev stjålet. Det er vores opfattelse, at hvis man har købt to så værdifulde tasker, hvoraf den ene er stjålet året forinden, så forveksler man ikke de to eller kvitteringer og ordrebekræftelser for dem. Herudover deltog vores kundes [barn] i mødet med skadeinspektøren og [barn] forklarede også, at [barn] og [andet barn] havde købt tasken, og at den blev købt i [det andet barns] navn, hvorfor det var det navn, der fremgik på ordrebekræftelsen.

Udover de to par sko, de oplyste os om telefonisk, anmeldte de 12 øvrige par sko stjålet. I alt 14 par sko til en samlet værdi af mere end 34.000 kr.

De anførte fire ure stjålet på Scalepoint, ligesom de havde forklaret telefonisk, men det viste sig hurtigt, at det var de samme to ure, der blev skrevet på to gange, idet det var den samme kvittering for begge (bilag C).

De 30.000 kr. i kontanter, der var oplyst om i telefonen, voksede til knap 54.000 kr. i Scalepoint.

I telefonen forklarede hun, at der var anmeldt en iPad og en iMac. Disse to genstande fandt ikke vej til Scalepoint. Det gjorde til gengæld to Sonos højttalere (hvoraf der kun stod én på den fremlagte kvittering, og den anden derfor er komplet udokumenteret) og en støvsuger.

Herudover har de anmeldt ikke færre end 16 stykker herretøj til en samlet værdi af lige knap 50.000 kr. stjålet og 8 stykker dametøj til en samlet værdi af knap 14.000 kr. Tøjkravene er meget fint dokumenterede med kvitteringer, hvilket undrer os, idet folk sjældent har kvitteringer på alt, de får stjålet, og idet vores kunde ved den telefoniske anmeldelse oplyste, at de havde begrænset dokumentation.

De har også anmeldt tre smykker stjålet og ligesom med urene, er disse smykker skrevet på opgørelsen to gange og tilmed til en noget højere værdi end den reelle.

Som nævnt indledningsvist har vi ikke tiltro til vores kundes opgørelse over de stjålne genstande. Det er vores opfattelse, at de har skrevet – meget – mere på listen, end der reelt er stjålet.

Dette støtter vi på, at de har anmeldt en YSL-taske stjålet, som de også anmeldte stjålet og fik erstattet året forinden, jf. bilag. C. Vi fremlægger også bilag E, som er erstatningsopgørelsen fra den tidligere skade.

Vi støtter det også på, at de for så vidt angår urene, smykkerne, højttaleren og visse beklædningsgenstande, har skrevet disse dobbelt på forskellige linjer og dermed krævet erstatning for dobbelt så mange genstande, som de reelt har haft.

Vi kan se dette på, at der er fremlagt samme dokumentation til støtte for flere krav, jf. bilag C. Der er også eksempler på, at klager skriver en markant forhøjet værdi af genstandene i Scalepoint end kvitteringen viser, at genstanden har kostet (2- og 3- dobling), og uden at der er dokumentation for, at dette skulle skyldes en senere prisstigning på genstanden.

Vores skadeinspektør har sammenholdt de kvitteringer, som vi har fået forelagt, med deres indkomstoplysninger. Langt de fleste genstande er købt for kontanter og vores kunder har brugt ca. 150.000 kr. i kontanter inden for de sidste to år på køb af de nu 'stjålne' genstande. Det er meget

for en husstand med en årsindkomst før skat på knap 400.000 kr., som også har faste udgifter og som må antages at have indkøbt mere end de genstande, der er anmeldt stjålet. Vi bemærker da også, at tøjstativer m.m. fremtræder fyldte på de fotos vores skadeinspektør har taget under sit besøg godt 5 uger efter indbruddet, ligesom der er stabler af skotøjsæsker, som man næppe vil beholder 5 uger efter selve skoen er stjålet.

Som anført indledningsvist er det svært for ikke at sige umuligt for os at vurdere, hvad der faktisk er stjålet, og hvad der ikke er. Vi har afvist de genstande, der – fejlagtigt – er anmeldt to gange og vi har rettet priserne til, så de ikke længere er for eller tredoblet.

Dernæst har vi taget udgangspunkt i de genstande, som vores kunder ved den telefoniske anmeldelse forklarede, var stjålet, idet vi som udgangspunkt lægger den første forklaring til grund. Vi har derfor anerkendt disse genstande som stjålet. Dog har vores kunde ikke på tilfredsstillende vis kunne dokumentere sit kontantkrav, hvorfor vi har opgjort dette skønsmæssigt til 5.000 kr. i henhold til nævnets faste praksis herom. Det bemærkes i relation til kontanter, at uanset vores kundes forklaring om en kontanthævning i udlandet, som muligvis var en kontooverførsel, så vidner de mange kvitteringer om et endog meget stort kontantforbrug. Det forhold, at vores kunder har hævet kontanter, er derfor ikke ensbetydende med, at kontanterne fortsat befandt sig i hjemmet under tyveriet, endsige at de blev stjålet.

Vi bemærker, at vores kunder bor på 3. sal. Vi mener, at det har formodningen imod sig, at en gerningsmand går flere gange op og ned ad trappen for at slæbe genstande af stor volumen og relativ lav hælerværdi med sig. Vi bemærker, at der ikke er anmeldt nogen større tasker eller kufferter stjålet, som han kunne have transporteret genstandene i. Vi har af den årsag afvist kravet om erstatning for støvsugeren og størstedelen af beklædningsgenstandene. For så vidt angår sko, oplyste vores kunde telefonisk, at der var stjålet 2 par sko, og vi har derfor taget udgangspunkt heri og erstattet 4.000 kr., hvilket vi mener er en flot erstatning for brugte sko og gennemsnitligt passer fint med de skopriser, som kunden har fremlagt kvitteringer for. Vi kan ikke vide, om det var de dyreste eller billigste af skoene, der faktisk er stjålet.

Vi har skønsmæssigt opgjort tøjkravet til samlet 10.000 kr. fordelt mellem herre- og dametøj, idet vi ikke har tiltro til, at der skulle være stjålet så meget tøj som angivet.

Vi tror ikke nødvendigvis, at der er stjålet noget tøj overhovedet, henset til at tøjstativerne var fyldte under vores besøg, at de boede på 3. sal, at tøj har begrænset tyvertækkelighed og henset til, at vores kunder ikke forklarede, at der var stjålet tøj ved den telefoniske anmeldelse til os 3 dage efter hændelsen. Vores kunder havde altså haft tid nok til at danne sig et overblik, inden de kontaktede os. Vi har alligevel fastsat en synes vi selv ganske høj erstatning, da vi anerkender, at vores kunder har dyrere tøj end den gennemsnitlige dansker, og da vi ikke helt kan afvise, at gerningsmanden skulle have taget en enkelt beklædningsgenstand eller tre med sig.

Alt i alt har vi opgjort erstatningen til 32.970,92 kr. (der er ingen selvrisko).

Vi kan bemærke, at vi har opsagt kundeforholdet."

Klagerens repræsentant har i brev af 3/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"1. Klagers økonomiske forhold

Topdanmark stiller spørgsmålstejn ved en række af klagers økonomiske forhold, idet det i høringsvaret bl.a. anføres, at Topdanmark *'har svært ved at se, hvordan [Klager og Klagers mand] skulle finansiere de dyre vaner, som deres erstatningskrav er udtryk for'*, ligesom Klager og Klagers mand ifølge Topdanmark har et forbrug, der *'er meget i forhold til en husstand med en årsindkomst før skat på knap 400.000 kr.'*

Som anført i [klagerens repræsentants] brev af 10. september 2024 relaterer en stor del af Klagers økonomiske forhold til udbetalte erstatninger for personskade fra 2019 og 2021. Hertil har Klager modtaget en række gaver fra familie, som begrundes flere af genstandene.

2. Selve anmeldelsen

Det bemærkes for god ordens skyld, at Klager anmeldte sagen til Topdanmark på dagen for indbrudstyveriet – den 31. maj 2024 – hvor hun dog alene kom i kontakt med Topdanmarks vagtcentral, da kontortiden var lukket. Den 31. maj 2024 var en fredag, og hun anmeldte derfor skaden (igen) den 3. juni 2024, som var en mandag.

3. Generelt om dokumentation

På trods af at Topdanmark har anerkendt, at der er tale om et forsikringsberettiget indbrudstyveri, foretager Topdanmark en række antagelser, som ikke begrundes afslag på forsikringsdækning.

Eksempelvis *'undrer'* det Topdanmark, at Klager har været i stand til at dokumentere tabene, idet *'folk sjældent har kvitteringer på alt, de får stjålet'*, ligesom Klager har gemt den *'gamle'* kvittering for den førststjålne YSL-taske og skotøjsæskerne for de stjålne sko.

Klager gemmer samtlige kvitteringer i en skuffe, hvilket fremlægges som bilag 12.

Det skal ikke komme Klager til skade, at hun er i stand til at dokumentere de tab, som hun har lidt i forbindelse med indbruddet. Det samme gør sig gældende for skotøjsæskerne.

Det fremgår desuden af notatet fra den telefoniske anmeldelse, at Klager havde oplyst, at der blev stjålet en iPad og en iMac. Disse har Klager ikke krævet forsikringsdækket, idet hun ikke har beholdt kvitteringerne, hvilket viser, at Klager ikke bare har *'skrevet – meget – mere på'* end der reelt er stjålet.

Det skal endvidere bemærkes, at Topdanmark fejlagtigt har angivet stjålne genstande i notatet fra den telefoniske anmeldelse. Klager har således aldrig anmeldt briller købt i [land], men udelukkende briller fra [andet land]. Topdanmarks notat er derfor ukorrekt.

4. De anmeldte genstande

Topdanmark anfører, at Klager har indberettet *'dobbelt'* af smykker, og har indberettet *'fire ure'* i stedet for to. Dette er ikke korrekt.

Det fremgår af Topdanmarks bilag D, at der alene har været tale om en indberetning af henholdsvis to ure og tre smykker.

Topdanmark anfører endvidere, at Klager har indberettet de samme kvitteringer ad flere gange.

Som anført i [klagerens repræsentants] brev af 10. september 2024, er der tale om samme genstande, som er købt i flere farver, ligesom YSL-tasken har været fejlanmeldt med samme kvittering to gange. De to forskellige kvitteringer blev fremlagt sammen med [klagerens repræsentants] brev.

5. Kontanthævninger

[Klagerens repræsentant] har tidligere fremsendt dokumentation for kontanthævninger, som Topdanmark fortsat stiller spørgsmålstejn ved.

Som bilag 13 vedlægger [Klagerens repræsentant] flybilletter til/fra [land] den 21. maj 2024 og den 25. maj 2024. Det var således i [land], at Klager hævdede de 4.000 euro, som bl.a. blev stjålet, hvilket tidligere er fremhævet i [Klagerens repræsentants] brev af 10. september 2024.

De 4.000 euro relaterer sig også til Klagers anmeldelse af '30.000kr. i kontanter', som fremgår af telefonnotatet, idet Klager opdagede, at æsken, hvori de lå, var blevet tømt. Klager opdagede først senere hen, at de resterende kontanter også manglende, hvilket er årsagen til, at de ikke er nævnt i den telefoniske anmeldelse."

Selskabet har i brev af 14/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers økonomiske forhold

Klagers repræsentant anfører, at klager havde den økonomiske formåen til de dyre vaner, idet varerne var købt med erstatning hidrørende fra en personskade. Klager har til støtte herfor fremlagt bilag 8 og 9, som dokumenterer en udbetaling fra en fagforening på 179.245,39 kr. i 2019 og fra et forsikringsselskab i 2021 på 43.687 kr.

Hvad angår udbetalingen fra fagforeningen på godt 179.000 kr., bemærker vi, at der dagen efter er en postering, der viser, at der blev overført 158.892,77 kr. til 'afdrag på billån', hvorved kontoens indestående nåede ned på godt 20.000 kr. Vi konkluderer på den baggrund, at hovedparten af erstatningssummen, er gået til at afvikle gæld og dermed ikke til at købe indbogenstande for. Hvad de sidste 20.000 kr. er gået til, skal vi ikke kunne sige, idet bankudskrifterne ikke afslører dette. Vi kan dog se, at det er en almindelig bankkonto, hvor der går såvel offentlige ydelser ind og en del MobilePay-transaktioner såvel ind som ud og køb med VISA-kort, hvorfor vi formoder, at pengene er brugt til almindeligt forbrug. Vi bemærker dog, at vores kunde har forklaret, at de genstande, de rejser krav om erstatning for, er købt med kontanter, så hvis pengene skulle stamme fra personskadeerstatningen, må pengene være hævet fra kontoen først, og det er der ikke noget, der tyder på i bilag 8.

Hvad angår udbetalingen på godt 43.687 kr. fra et forsikringsselskab, kan vi se, at overførslen er sket til en kreditorbeskyttet konto. Der er udbetalt 3.687 kr. samme dag, som overførslen er sket, hvorfor der per den dag stod 40.000 kr. tilbage. Bankudskriften er pr. 30. september 2021 og udbetalingen skete samme kvartal. Det fremgår ikke, hvilke posteringer – om nogen – der er sket efterfølgende, og udskriften er derfor ikke dokumentation for, at beløbet skulle være anvendt til køb af dyre indbogenstande. Vi bemærker da også, at det har formodningen imod sig at oprette en kreditorbeskyttet konto for en relativ lille personskadeerstatning fra et forsikringsselskab, hvis man alligevel vil lade beløbet indgå i den daglige økonomi.

Erstatningsopgørelsen

Klagers repræsentant gør gældende, at bilag D (erstatningsopgørelsen) er dokumentation for, at der ikke er skrevet genstande på flere gange, sådan som vi anførte i vores svarskrift.

Vi vil her kommentere de enkelte dele, hvor der er uoverensstemmelser og henviser i det hele til bilag C. Herudover fremlægger vi som bilag F en udskrift af kravlisten.

Det er en systemgenereret mail med liste over alle de krav, som klager har opgjort dem i Scalepoint-systemet. Beløbene er dem, som kunden har anført, idet der på dette tidspunkt ikke havde været en skadebehandler ind over. Der fremgår ikke ID-numre af udskriften og ID-numrene herunder er altså fra bilag D, hvor de samme genstande er nummererede og grupperede. Undertegnede har for overskuelighedens skyld highlightet de genstande, der gennemgås herunder.

ID 29 (Bilag F s. 4) er ure. Vores kunde har opgjort krav på 2 stk. af 5.190 kr. stykket. Vedhæftet var kvittering, som fremlægges som bilag G, hvor ses, at der var tale om 2 ure til en samlet pris af 5.190 kr. To gange to giver som bekendt fire. Vi medgiver dog, at klager ikke har rejst krav om erstatning for fire ure, men i stedet har fordoblet kravet i forhold til de to ures faktiske pris. ID 29 er ikke medtaget i opgørelsen (bilag D), da de to ure er opdelt og taget med (og erstattet) som ID 58 og ID 59, jf. bilag H, der er den selskabsviste del af Scalepointsystemet.

Hvad angår smykkerne (ID 43) ses disse på bilag F, s. 5. Her har vores kunde opgjort krav på 3 stk. af 2.647 kr. pr. styk. Disse er i opgørelsen (bilag D) på samme vis som urene ovenfor opdelt på tre linjer. I bilag D er ID43 derfor ikke medtaget (hvorfor den er skjult for kunden og ikke ses på den officielle opgørelse (bilag D)), men fremgår af bilag H. De pågældende smykker behandles som ID 60, 61, 62 og er erstattet. Det fremgår af den kvittering, som kunden har indsendt, at de tre smykker tilsammen koster 2.647 kr. (bilag I) og altså ikke hver for sig, som anført af kunden.

Vi skal ikke kunne sige, om der er tale om en bevidst eller ubevidst fejl ved ID 29 og ID 43, vi kan blot konstatere, at der objektivt set er rejst krav om mere, end der reelt er stjålet. Vi bemærker, at det fremgår meget klart af systemet, at det er prisen pr. styk., der skal anføres.

Angående beklædningsgenstande, gør klagers repræsentant gældende, at klager har købt ens tøj i forskellige farver, og at det er forklaringen på, at den samme kvittering er anvendt til to forskellige krav.

Vi har ikke tiltro til den forklaring. Vi henviser til bilag C, hvor de pågældende kvitteringer holdes op side om side, og man ser, at der er tale om samme tekst, samme beløb, samme købstidspunkt og samme ekspedient. Hvis man havde købt den samme trøje i flere farver på samme tidspunkt, ville det almindeligvis foregå sådan, at man fik én kvittering med alle varerne på. Vi henviser i det hele til skadeinspektørens gennemgang af de enkelte krav og kvitteringer i bilag C, s. 7 nederst og frem.

Vi bestrider i øvrigt ikke, at klager har været i [land], men et ophold i [land] dokumenterer ikke, at man havde 4.000 EUR liggende i sit hjem.

For en god ordens skyld bemærker vi, at vi fortsat ikke har modtaget kopi af politirapporten. Vi har rykket politiet herfor."

Ankenævnet for Forsikring

10.

102365

Af klagerens repræsentants brev af 11/2 2025 fremgår bl.a.

"[klagerens repræsentant] fastholder på vegne af Klager i det hele erstatningsopgørelsen som fremført i [klagerens repræsentants] brev af 10. september 2024, med tilhørende bilag 1-11, til Topdanmark, samt høringsvar af 3. december 2024 med tilhørende bilag 12-13.

[klagerens repræsentant] er af den opfattelse, at Klager i ovennævnte breve allerede har taget stilling til de af Topdanmark fremførte argumenter, og at tabene er tilstrækkeligt dokumentet. Af samme årsag henviser [klagerens repræsentant] til ovennævnte breve.

For god ordens skyld skal [klagerens repræsentant] – endnu engang – bemærke, at de 4.000 EUR er tilstrækkeligt dokumenteret ved bankudskrift fra den [udenlandske bank] (bilag 11), hvor flybilletterne til [land] (bilag 13) netop dokumenterer, at Klager har været fysisk til stede til at foretage hævnningen.

Afslutningsvis skal [klagerens repræsentant] henstille Topdanmark til ikke at anvende en nedladende tone over for Klager ved anvendelse af vendinger som 'de dyre vaner' og 'To gange to giver som bekendt fire', hvilket efter Retshjælpens opfattelse i øvrigt er i strid med god forsikringsetik."

Sekretariatet bad den 16/5 2025 selskabet om at fremlægge ordrebekræftelse for købet af YSL-taske den 17/4 2023, hvor klagerens barn fremgår som køber, hvilket selskabet efterkom samme dag. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politirapport af 31/5 2024 fremgår bl.a.:

"I: Hoveddør opbrudt, opbrudsmærker på 10 mm fra fladkærvet værktøj.

F: Entré samt soveværelse

U: Samme som indgang.

S: K1, aftørring for DNA på lynlåsene fra en computertaske. K2, aftørring for DNA på smykkeæske.

K: 4.000 kr. i euro, solbriller, 2 tasker hvor den ene er af mrk. Saint Lauren til 20.000 kr., 3 ure af mrk. Masseratti og Tommy Hilfiger, 2 par dyre herre sko af ukendte mærker."

Af udateret skadeinspektørrapport fremgår bl.a.:

"Kundemøde onsdag d. 10. juli 2024

Besigtigelse: boligselskabet havde efter indbruddet repareret hoveddøren.

Der var derfor ingen synlige skader efter indbruddet på tidspunktet for mødet.

Der var ingen bagtrappe, så eneste adgang til lejligheden var gennem hoveddøren. Der er kun adgang til opgangen gennem opgangsdøren, og der er ikke adgang til kælderrum fra opgangen.

FT fremviste billeder og en video, som var taget kort efter indbruddet. Her kunne det konstateres, at der var tydelige opbrudsmærker på dørkarmen, som var flækket og slutblikket var flået ud og lå på gulvet. Ud fra skaderne har gerningsmændene angiveligt sparket døren ind eller brækket døren op med et koben eller lignende værktøj. Der kan konstateres et muligt trykmærke på dørkarmen

ved låsen på billederne, men det er svært at vurdere, da der ingen billeder er af døren, hvor der i givet fald burde være et anlægsmærke. Der sås ligeledes også opbrudsmærker på opgangsdøren, men det er selvfølgelig uvist, om disse stammer fra dette indbrud. FT oplyste, at beboeren på 1. sal lukkede folk ind i opgangen uden at kontrollere, hvem de var og om de havde et ærinde i opgangen.

Det er derfor uvist og ikke muligt at få bekræftet, hvordan gerningsmændene kom ind i opgangen.

Besigtigelse af lejlighed

I soveværelset og i skabet i gangen sås der adskillige skoæsker stablet op ovenpå hinanden, samt en del tøj. FT foreviste, at mange af skoæskerne var tomme som følge af indbruddet.

...

FT fortalte, at hun den pågældende dag var som den sidste i husstanden taget hjemmefra omkring kl. 10. Hun havde mødtes med en veninde og bagefter taget over til sin mands [arbejdsplads] for at hjælpe lidt til. Hun var kommet hjem ca. 1845, hvor hun på trappen registrerede, at hoveddøren stod på klem. Hun troede først, at det var hendes [barn], der var kommet på besøg og kaldte efter [barn]. Da ingen svarede, vidste hun, at der formentlig havde været indbrud og ringede efter politiet. På grund af travlhed i indbrudsgruppen, kom politiet først dagen efter, og boligselskabet kom efter yderligere nogle dage for at reparere døren.

FT fortalte, at der stort set ikke var stjålet nogen smykker under indbruddet, da hendes smykker var blevet stjålet under et tidligere indbrud.

Gennemgang af stjålne genstande

På grund af at der primært blev stjålet beklædningsgenstande og kontanter, blev der under mødet ikke foretaget en grundig gennemgang, da FT havde fremlagt kvitteringer for alle købene, og på nogle af disse kvitteringer stod hendes navn.

Fejlregistrering: ID 29 – 2 ure til en samlet værdi af 5.219 kr. fik FTs [barn] gange beløbet med 1,99. FT erkendte denne fejl. (det samme gør sig gældende under ID 20, hvor prisen er fordoblet, og ID 43, idet værdien på kvitteringen for alle smykkerne er ganget med 3).

ID 18 – FT oplyste, at hun var blevet kontaktet af sin bank i [land]. Hun havde glemt, at hun havde ca. 4.000 euro stående på en konto, og i forbindelse med en ferie, hvor hun besøgte sin familie, lukkede hun kontoen og hævede alle pengene, som hun tog med sig hjem.

ID 56 – var en gave til fru FT fra sine [børn]. Det var derfor, at det var et andet navn på kvitteringen, men FT kunne fremvise billeder, hvor hun bar på tasken.

Onsdag d. 31. juli 2024

Under telefonsamtale med FT angående den manglende dokumentation og yderligere forklaringer, oplyste hun vedr. ID 18 (kontanter fra lukning af konto i [land]), at hun ved besøg i den [udenlandske] bank havde fået pengene udleveret i euro.

FT oplyste også, at hun og hendes mand havde været i [udenlandsk by] i weekenden omkring d. 19.-22. januar (dokumenteret med flybillet og billeder), og slutteligt at hun ville sende dokumentation for, at de omhandlende bankkonti tilhørte hendes mand.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

102365

D. 2. august 2024 sendte FT endnu engang screenshots af bankudskrifterne, hvor det fortsat ikke dokumenteres, at pengene blev hævet fra hr FTs konti.

Tidligere skader

Skadesag ...

D. 25. juli 2023 anmeldte FT [klageren], at hendes Saint Laurent taske var blevet stjålet ved et simpelt tyveri. Tasken var købt 17. april 2023 af hendes [børn] og nedenstående kvittering blev uploadet i Scalepoint som dokumentation. FT modtog erstatning for tasken.

...

Samme taske blev meldt stjålet i nærværende sag og ovenstående kvittering blev udleveret som dokumentation sammen med ordrebekræftelsen.

FT havde i sagen fra 2023 altså uploaded et billede af kvitteringen til Scalepoint, men ikke udleveret

den fysisk. I nærværende sag havde hun kun uploaded ordrebekræftelsen i Scalepoint, men under kundemødet udleverede hun den fysiske kvittering.

Sammenfattende er det min klare vurdering, at FT har forsøgt at begå forsikringssvindel i denne sag og dokumentationskravet skærpes for de øvrige genstande.

Gennemgang af kvitteringer

Under gennemgangen kunne det konstateres, at der er fremlagt kvitteringer for samtlige genstande, og at FTs navn fremgik på følgende kvitteringer under ID-numre: ID 5, 10, 13, 14, 15, 17, 21, 24, 25, 26, 7, 28 (via medlemsnummer), 29, 36, 40 og 42.

Ligeledes kunne det konstateres, at bortset fra ID 45 blev samtlige genstande købt kontant - udover

den lille undtagelse, at ved køb af ID 27 blev der betalt 179 kr. med kreditkort og lagt 10.600 kr. i kontanter.

Henset til de oplyste købstidspunkter har FT brugt omkring 150.000 kr. i kontanter indenfor de sidste to år. Se yderligere under 'Skat'.

Samme kvittering brugt to gange

Ved gennemgang af kvitteringerne kunne det konstateres, at FT tre gange havde benyttet en kvittering til at melde to forskellige ting stjålet.

ID 17 og 40

FT havde under ID 17 meldt en cardigan stjålet og under ID 40 en blazer. Der er dog tale om den samme kvittering, hvor den samme genstand er understreget. FT har derved meldt to forskellige ting stjålet, men brugt denne samme kvittering, samme genstand på kvitteringen og samme beløb to gange. Den ene er dog udprintet som en kopi og ser nyere ud end den originale.

...

ID 34 og 37

Her fik FT af uvisse årsager 2 forskellige kvitteringer for det samme køb. Jeg formoder at den originale kvittering er den under ID 37, idet den er udprintet i selve forretningen [butik 1], og der er detaljer om det købte. ID 34 er en [stormagasin] kvittering, hvor det blot fremgår, at købet er foregået i [butik 1]. Det fremgår under ID 37, at der er købt en blazer. Købsdato er d. 23. januar 2024 kl. 1207, sælger er [navn] og den købte vare kostede 3119,20 kr. FT betalte 3120 kr. i kontanter og fik 1 kr. i byttepenge. Bortset fra at købstidspunktet er kl. 1209, er det præcis de samme oplysninger, der fremgår af kvitteringen under ID 34.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

102365

...

ID 35 og 36

Disse kvitteringer er ligeledes fra hhv. [butik 1] og [stormagasin]. Købet er foretaget d. 9. juli 2023 kl. 1449 og sælger er [andet mel], og dette fremgår på begge kvitteringer.

På den formodede originale kvittering (ID 35), fremgår det, at der er købt en poloshirt, som var sat ned med 40% fra 1299 kr., hvilket er 779,40 kr. På kvitteringen fra [stormagasin] (ID 36) fremgår det blot, at det er en vare købt i [butik 1] til en værdi af 779,40 kr.

...

Sammenfattende er det min vurdering, at FT bevidst har forsøgt at svindel, henset til at FT 3 gange har benyttet én kvittering til at melde to forskellige ting stjålet. Det forekommer ikke sandsynligt, at det skulle være en fejl fra FTs side, henset til sagens øvrige omstændigheder.

Bankdokument fra [land]

Vedr. ID 18.

FT oplyste, at hun havde haft ca. 4000 euro liggende derhjemme, idet hun i maj måned havde været i [land] og lukkede sin konto, hvor der stod 4.009 euro. Som hun havde forklaret ad flere omgange, havde hun fået pengene udbetalt i banken og medbragt dem til Danmark.

Dog fremgår det af kvitteringen under dennes pkt. 3:

- [sprog]

Dette oversættes til:

- betalingsmetode: overførsel.

...

Man kan derfor udlede, at FT har afgivet urigtige oplysninger om dette forhold, og at hun derfor ikke havde fået pengene udbetalt. Da hun ikke har fremlagt anden dokumentation for, at hun på et senere tidspunkt hævede pengene, er det min vurdering, at hun bevidst har afgivet urigtige oplysninger mhp. at få en uberettiget erstatningsudbetaling.

Sammenfattende med de øvrige omstændigheder i sagen, forekommer det som et bevidst forsøg på at begå forsikringssvindel og underbygger blot FTs utroværdighed.

...

Bankudtog

Vedr. ID 48-55.

FT er gentagne gange blevet bedt om at fremsende dokumentation på, at de benyttede bankkonti tilhører hende og/eller hendes mand. Denne dokumentation er fortsat ikke fremvist.

Det er derfor pr. 2. august 2024 ikke tilstrækkeligt dokumenteret, at FT er indehaver af pågældende konti, og henset til sagens øvrige omstændigheder, herunder FTs utroværdighed og forsøg på forsikringssvindel, forekommer det ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at pengene stammede fra FTs konti.

...

Billeder af stjålet tøj

FT indsendte billeder af hr FT iført nogle af de stjålne tøjgenstande. På trods af at FT blev vejledt om at sende billederne og påføre dem de korrekte ID-numre jf. SPC, er dette ikke gjort, hvorfor det er svært at vurdere præcist, hvilke ID-numre tøjet omhandler.

Som nævnt under 'Gennemgang af kvitteringer', har FT fremlagt kvitteringer for samtlige genstande, men jeg bemærker, at nogle af billederne af hr FT ses optaget i et stormagasin og er angiveligt taget samme dag, henset til de FTs øvrige påklædning og udseende.

Da billederne er uden metadata er det dog svært at udlede det præcise købstidspunkt, men det kunne være d. 23. januar 2024 jf. kvitteringerne, hvor der er fremlagt kvitteringer fra [stormagasin].

På billederne nedenfor ses hr FT iført en mørkeblå blazer, hvilket kunne være ID 37 (købt i [stormagasin] d. 23. januar 2024). Dog har han forskellige bukser på og forskellige sko.

Henset til omstændighederne vedrørende kvitteringerne, finder jeg det besynderligt, at der blev taget så mange billeder af hr FT den pågældende dag, og at netop kvitteringerne fra denne dag er brugt bevidst til at forsøge at begå forsikringssvindel.

...

Skat

Mandag d. 29. juli 2024 – anmodning om skatteoplysninger fra 2018 til d.d. på [klageren].

Skatteoplysninger [klageren]: siden 2018 (måske også før) har hun modtaget ... eller anden offentlig ydelse. Kun en meget lille del af hendes indkomst stammede fra arbejde.

Gennemsnitlig årlig indkomst: ca. 210.000 kr. Svarer til ca. 17.500 kr. om måneden før skat.

Derudover havde hun en opsparing i banken de forskellige år fra mellem ca. 15.000 kr. og op til ca. 70.000 kr.

Samt en [udenlandsk] konto på knap 30.000 kr., der fremgår på R75 indtil 2020.

Skatteoplysninger [manden].

Det fremgik, at [manden] fra 2018 og frem havde en forholdsvis beskeden indkomst fra [arbejde]
2018: ca. 122.000 kr. **2019**: ca. 204.000 kr. **2020**: ca. 221.000 kr. **2022**: ca. 209.000 kr. **2023**: ca. 97.000 kr.

Gennemsnit disse 5 år: 170.600 kr. Svarer til ca. 14.200 kr. om måneden før skat.

Derudover havde han ca. 15.000 kr. indestående i banken de fleste år. Dog ca. 40.000 kr. i 2022.

Samlet set har hr og fru FT haft en månedlig indkomst på ca. 32.000 kr. inden skat, hvorefter skal der skal betales for fasteudgifter, herunder husleje, mad, div. abonnementer og lignende. Derudover har de i banken ikke haft nogen særlig stor formue, som kunne forklare de mange og dyre indkøb af tøj.

...

Konklusion

På baggrund af ovenstående gennemgang er det min klare vurdering, at FT har forsøgt at begå forsikringssvindel, dels på grund af omstændighederne vedr. YSL-tasken, som er et klart bevis for svindel, men også henset til omstændighederne vedr. de tre kvitteringer, der hver især blev brugt to gange, forholdet vedr. lukningen af bankkontoen i [land] og den manglende dokumentation for

Ankenævnet for Forsikring

17. 102365

FTs ejerskab af de bankkonti, der er indsendt som dokumentation for hævnningen og deraf besiddelsen af kontanterne.

Derudover er der en stor diskrepans mellem FTs forbrug på tøj, der i løbet af de sidste to år er ca. 150.000 kr. (6250 kr./måned), henset til deres samlede indkomst på ca. 32.000 kr. om måneden før skat og faste udgifter. Det bemærkes yderligere, at samtlige køb er foretaget kontant.

Henset til alle disse utroværdige omstændigheder og bevidst bedrageriske handlinger fra FTs side, stiller jeg spørgsmålstegn ved selve hændelsen, idet det forekommer ret usandsynligt, at en gerningsmand ville udse sig en lejlighed på 3. sal, hvorfra der ingen flugtmuligheder er, og begå indbrud. Dog var der tydelige opbrudsmærker på hoveddøren."

Af erstatningsopgørelse af 22/11 2024 fremgår bl.a.:

	ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
		Penge m.m.		10	-				5.000,00
	48	kontanter hævet 22.5.2024	Kontanter, ID og Kort mm. Kontanter	4	0/5		20.890,00	0%	20.890,00
		disse penge hævede jeg fra en konto jeg havde i [redacted] for ca. 10 år siden. så jeg blev kontaktet for at komme og hæve dem og lukke kontoen.					Forsikringstager note, [redacted]	02-07-2024 00:03:00	
	48	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. Kontanter	4	0/5		3.525,00	0%	3.525,00
		valuta jeg har hævet + vekslet i forbindelse med min kommende ferie.					Forsikringstager note, [redacted]	02-07-2024 00:03:00	
	40	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. Kontanter	4	0/5		3.564,00	0%	3.564,00
		valuta jeg har hævet + vekslet i forbindelse med min kommende ferie.					Forsikringstager note, [redacted]	02-07-2024 00:03:00	
	50	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. Kontanter	4	0/5		2.275,00	0%	2.275,00
		valuta jeg har hævet + vekslet i forbindelse med min kommende ferie.					Forsikringstager note, [redacted]	02-07-2024 00:03:00	
	51	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. Kontanter	4	0/5		3.728,00	0%	3.728,00
		valuta jeg har hævet + vekslet i forbindelse med min kommende ferie.					Forsikringstager note, [redacted]	02-07-2024 00:03:00	
	52	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. Kontanter	4	0/5		2.323,00	0%	2.323,00
		valuta jeg har hævet + vekslet i forbindelse med min kommende ferie.					Forsikringstager note, [redacted]	02-07-2024 00:03:00	
	53	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. Kontanter	4	0/5		4.161,00	0%	4.161,00
		valuta jeg har hævet + vekslet i forbindelse med min kommende ferie.					Forsikringstager note, [redacted]	02-07-2024 00:03:00	
	54	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. Kontanter	4	0/5		3.604,00	0%	3.604,00
		valuta jeg har hævet + vekslet i forbindelse med min kommende ferie.					Forsikringstager note, [redacted]	02-07-2024 00:03:00	

Ankenævnet for Forsikring

18.

102365

	ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
	55	Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	4	0/5		3.714,00	0%	3.714,00
valuta jeg har hævet + vekslet i forbindelse med min kommende ferie. - Forsikringstager note, 02-07-2024 00:03:00									
	57	Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	0/0		5.000,00		5.000,00
		Smykker, Ure & Tilbehør		5	2/4				6.612,18
	58	Jaguar J696/3	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	2/11		3.025,32	0%	3.025,32
	59	Maserati Gran Turismo R8871134003	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	2/11		1.774,80	0%	1.774,80
	60	Sif Jakobs Biella uno forgyldte sølv ørestikker	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/0		503,37	0%	503,37
	61	Sif Jakobs Biella grande forgyldt sølv halskæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/0		629,37	0%	629,37
	62	Sif Jakobs R337-CZ-YG-56	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	2/0		679,32	0%	679,32
		Elektroniske genstande		3	4/11				299,70
	46	Dyson Cyclone V10 Absolute Ledningsfri støvsuger	Hus & Interiør - Hvidevarer	4	4/11		4.184,07	0%	4.184,07
	46	sonos højttaler	Lyd & Billede - Stereoanlæg & Hi-Fi	1	4/11		999,00	70%	299,70
	47	sonos højttaler	Lyd & Billede - Stereoanlæg & Hi-Fi	4	4/11		999,00	70%	299,70
		Briller, Linser & Solbriller		1	0/11				4.963,84
	2	solbriller 2 par	Briller, Linser & Høreelse - Solbriller	1	0/11		4.963,84	0%	4.963,84
		Tøj - Dame		9	-				3.200,00
	7	lola berlin tørklæde	Tøj & Sko - Dame	3	0/11		1.350,00	0%	1.350,00
	13	illum bluse	Tøj & Sko - Dame	4	4/11		830,00	0%	830,00
	14	cashmere coat	Tøj & Sko - Dame	4	0/11		2.570,00	0%	2.570,00
	26	bukser	Tøj & Sko - Dame	4	2/11		1.290,00	20%	1.030,20
	30	jakke	Tøj & Sko - Dame	4	0/11		2.573,00	0%	2.573,00
	40	blazer	Tøj & Sko - Dame	4	0/11		1.897,00	0%	1.897,00
	41	blazer	Tøj & Sko - Dame	4	4/11		1.497,00	0%	1.497,00

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb."

Nævnet har fået forelagt fotografier, kvitteringer og ordrebekræftelse på YSL-taske.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 31/5 2024 et indbrud i sin lejlighed, og hun opgjorde kravet for tøj, ur, smykker, tasker, kontanter og elektronik/øvrigt indbo til ca. 190.000 kr. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at klageren ikke havde bevist en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har under sagen for nævnet anerkendt, at der er sket dækningsberettigende indbrud og har opgjort erstatningen til 32.970,92 kr., herunder skønsmæssig erstatning for tøj, sko og kontanter. Selskabet har afvist af dække en YSL-taske, en støvsuger og højttaler. Klageren ønsker fuld erstatning.

Klageren har anført, at klageren ikke har anmeldt mere, end der er blevet stjålet. Klageren har blandt andet ikke skrevet de stjålne iPad og iMac på, idet hun ikke har beholdt kvitteringerne.

Selskabet har anført, at selskabet ikke har tiltro til klagerens opgørelse over stjålne genstande, og at klageren har skrevet mere på listen, end der reelt er stjålet. Selskabet har anført, at klageren har anmeldt en YSL-taske stjålet, men at klageren fik den samme taske erstattet ved et tasketyveri i 2023. Selskabet har anført, at klageren har anmeldt en række krav dobbelt. For nogle krav har klageren angivet værdier, som er flere gange større, end den værdi, der fremgår af tilhørende kvitteringer. Selskabet har anført, at det er "svært for ikke at sige umuligt for os at vurdere, hvad der faktisk er stjålet, og hvad der ikke er. Vi har afvist de genstande, der – fejlag-

tigt – er anmeldt to gange og vi har rettet priserne til, så de ikke længere er for- eller tredoblet. Dernæst har vi taget udgangspunkt i de genstande, som vores kunder ved den telefoniske anmeldelse forklarede, var stjålet, idet vi som udgangspunkt lægger den første forklaring til grund. Vi har derfor anerkendt disse genstande som stjålet ... Vi bemærker, at vores kunder bor på 3. sal. Vi mener, at det har formodningen imod sig, at en gerningsmand går flere gange op og ned ad trappen for at slæbe genstande af stor volumen og relativ lav hælerværdi med sig. Vi bemærker, at der ikke er anmeldt nogen større tasker eller kufferter stjålet, som han kunne have transporteret genstandene i. Vi har af den årsag afvist kravet om erstatning for støvsugeren og størstedelen af beklædningsgenstandene".

Kontanter

Klageren kræver ca. 54.000 kr. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Klageren har anført, at de kontanter, der blev stjålet, blandt andet stammer fra en større kontanthævning i udlandet. Klageren har anført, at hun ved den telefoniske anmeldelse af 30.000 kr. i kontanter endnu ikke havde opdaget, at de resterende kontanter også manglede. Selskabet har anført, at klageren anmeldte kontanter for 30.000 kr. telefonisk, og senere i scalepoint anmeldte knap 54.000 kr. Selskabet har anført, at uanset om klageren har hævet et større kontantbeløb i udlandet, så har klageren ifølge klagerens mange kvitteringer et meget stort kontantforbrug. Selskabet har anført, at klagerens hævning i udlandet muligvis var en kontooverførsel.

Det fremgår af kvitteringer for automatudbetalinger, at der er hævet euro til en værdi af 1.897,38 kr. i den 26/3 2024, til en værdi af 2.275,47 kr. den 29/2 2024 og til en værdi af 1.161,58 kr. den 24/4 2024.

Der fremgår et beløb på 3.985 euro på kontoudtog/kvittering af 24/5 2024 fra udenlandsk bank, (svarende til ca. 29.700 kr.). Sekretariatet har via en netbaseret oversættelsestjeneste

oversat dokumentet, hvor det fremgår, at der er tale om en kontanthævning. Der fremgår videre et beløb på 19.93 og på 1.347, der oversættes til kontantkommission og lukningsgebyr.

Det fremgår af politirapport af 31/5 2024: "K: 4.000 kr. i euro".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 3/6 2024, at "Fru FT ringer. Anmeldelse ... Der er stjålet ... 30.000kr i kontanter. De er hævet i [land]".

Det fremgår af skadeinspektørrapporten, at "FT oplyste, at hun havde haft ca. 4000 euro liggende derhjemme, idet hun i maj måned havde været i [land] og lukkede sin konto, hvor der stod 4.009 euro. Som hun havde forklaret ad flere omgange, havde hun fået pengene udbetalt i banken og medbragt dem til Danmark. Dog fremgår det af kvitteringen under dennes pkt. 3: ... [udenlandsk ord] Dette oversættes til: betalingsmetode: overførsel ... Man kan derfor udlede, at FT har afgivet urigtige oplysninger om dette forhold, og at hun derfor ikke havde fået pengene udbetalt. Da hun ikke har fremlagt anden dokumentation for, at hun på et senere tidspunkt hævede pengene, er det min vurdering, at hun bevidst har afgivet urigtige oplysninger mhp. at få en uberettiget erstatningsudbetaling". På et fotografi i rapporten ses et udenlandsk dokument dateret den 24/5 2024 med angivelse af beløbet "4009.42" og skadeinspektørens oversættelse til "betalingsmetode bankoverførsel".

Det fremgår af klagerens flybilletter, at hun fløj til udlandet den 21/5 2024 og tilbage til Danmark den 25/5 2024. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at hun fik stjålet 3.985 euro.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt bankdokumentation på, at hun få dage inden indbruddet hævede dette beløb i euro.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren anmeldte samme beløb stjålet til politiet og til selskabet ved den telefoniske skadesanmeldelse.

Nævnet har videre lagt vægt på, at den øvrige dokumentation for kontanthævninger ikke ligger i tilstrækkelig tidsnær relation til indbruddet og ikke dokumenterer, at de er hævet fra klagerens konto.

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

YSL-taske (ID 56)

Klageren har for nævnet ændret sit krav fra 19.510 til 18.000 kr. i erstatning. Selskabet har afvist at dække tasken med henvisning til, at klageren tidligere har anmeldt samme taske stjålet og fået erstatning herfor.

Klageren har anført, at hun ved en fejl har fremsendt den samme kvittering to gange. Den taske, klageren fik erstattet i 2023, blev købt for 19.510 kr. Tasken som blev stjålet ved sagens indbrud, er købt for 18.000 kr.

Selskabet har anført, at klageren flere gange under mødet med skadesinspektøren forklarede, at hun havde fået den stjalne taske af sine børn. Under mødet udleverede klageren den originale købskvittering (som lød på 19.510 kr.) samt ordrebekræftelsen, hvor hendes barns navn stod på. Selskabet har anført, at det forekommer usandsynligt, at klageren gentagne gange under mødet og ved opgørelse af krav i Scalepoint skulle have taget fejl af den rigtige kvittering og ordrebekræftelse.

Klageren har fremlagt kopi af kvittering af 23/6 2022 på 18.000 kr. for "YSL BO SDJ SMALL". Kvitteringen angiver ikke noget købernavn, og der ses ikke at være sket træk på et betalingskort ved købet.

Ankenævnet for Forsikring

24.

102365

Selskabet har fremlagt fotografi af kvittering af 17/4 2023 på 19.510 kr. for "MG M LOULOU CALF QLT", som klageren har anvendt som dokumentation for sit krav over for selskabet. Selskabet har fremlagt tilhørende ordrebekræftelse, hvoraf klagerens barn fremgår som køber.

Det fremgår af politirapport af 31/5 2024, at "K: ... 2 tasker hvor den ene er af mrk. Saint Laurent til 20.000 kr.".

Det fremgår af skadeinspektørrapporten, at "ID 56 – var en gave til fru FT fra sine [børn]. Det var derfor, at det var et andet navn på kvitteringen, men FT kunne fremvise billeder, hvor hun bar på tasken". Senere i rapporten fremgår det, at "D. 25. juli 2023 anmeldte FT [klageren], at hendes Saint Laurent taske var blevet stjålet ved et simpelt tyveri. Tasken var købt 17. april 2023 af hendes [børn] og nedenstående kvittering blev uploadet i Scalepoint som dokumentation. FT modtog erstatning for tasken ... Samme taske blev meldt stjålet i nærværende sag og ovenstående kvittering blev udleveret som dokumentation sammen med ordrebekræftelsen. FT havde i sagen fra 2023 altså uploadet et billede af kvitteringen til Scalepoint, men ikke udleveret den fysisk. I nærværende sag havde hun kun uploadet ordrebekræftelsen i Scalepoint, men under kundemødet udleverede hun den fysiske kvittering. Sammenfattende er det min klare vurdering, at FT har forsøgt at begå forsikringssvindel i denne sag og dokumentationskravet skærpes for de øvrige genstande".

Det fremgår af klagerens notat i scalepoint-opgørelsen, at "denne kvittering er på min [barns] navn, da det er en gave fra mine børn". Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning for den anmeldte YSL-taske.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har sat sig i en bevismæssig vanskelig position ved at fremlægge den samme kvittering (der lyder på 19.510 kr.) for tasken, som hun tillige har fremlagt i forbindelse med en forsikringssag i 2023.

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

102365

Nævnet har også lagt vægt på, at kvitteringen (der lyder på 18.000 kr.) først er fremlagt efter, at selskabet har afvist den første kvittering. Nævnet bemærker, at det ikke fremgår af kvitteringen på 18.000 kr., hvem der er køberen af tasken.

Ankenævnet for Forsikring

26.

102365

Tøj og sko

Klageren kræver ca. 50.000 kr. for 16 stykker herretøj, ca. 14.000 kr. for 8 stykker dametøj og 34.000 kr. for 14 par sko. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 10.000 kr. for tøjet og 4.000 kr. for 2 par sko.

Klageren har anført, at det ikke skal komme hende til skade, at "hun er i stand til at dokumentere de tab, som hun har lidt i forbindelse med indbruddet. Det samme gør sig gældende for skotøjsæskerne". Klageren har anført, at hun har indberettet de samme kvitteringer flere gange, fordi der er tale om de samme genstande købt i flere farver.

Selskabet har anført, at klageren ikke oplyste om stjålet tøj ved den telefoniske anmeldelse. Klageren oplyste alene om 2 par sko. Klageren lavede først anmeldelsen 3 dage efter indbruddet, hvorfor klageren har haft tid til at danne sig et overblik, inden hun kontaktede selskabet. Det undrer selskabet, at tøjkravet er meget fint dokumenteret med kvitteringer, når klageren oplyste ved anmeldelsen, at hun havde begrænset dokumentation. Selskabet har anført, at klagerens tøjstativer fremstod fyldte ved skadeinspektørens møde 5 uger efter indbruddet. Der var stabler med tomme skoæsker, som man næppe vil beholde så lang tid efter, selve skoen var stjålet. Selskabet har anført, at selskabet ikke har tiltro til, at der skulle være stjålet så meget tøj som angivet. Klageren bor på 3. sal, og det har formodningen imod sig, at en gerningsmand går flere gange op og ned ad trappen for at slæbe genstande af stor volumen og relativ lav hælerværdi med sig. Selskabet har anført, at tøj har begrænset tyvetækelighed.

Det fremgår af politirapport af 31/5 2024, at "K: ... 2 par dyre herre sko af ukendte mærker".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 3/6 2024, at "Der er stjålet ... 2 par sko ... FT oplyser, at hun har begrænset dok".

Det fremgår af skadeinspektørrapporten, at "FT havde under ID 17 meldt en cardigan stjålet og under ID 40 en blazer. Der er dog tale om den samme kvittering, hvor den samme genstand er

Ankenævnet for Forsikring

27.

102365

understreget. FT har derved meldt to forskellige ting stjålet, men brugt denne samme kvittering, samme genstand på kvitteringen og samme beløb to gange. Den ene er dog udprintet som en kopi og ser nyere ud end den originale ... ID 34 og 37: Her fik FT af uvisse årsager 2 forskellige kvitteringer for det samme køb. Jeg formoder at den originale kvittering er den under ID 37, idet den er udprintet i selve forretningen [butik 1], og der er detaljer om det købte. ID 34 er en [stormagasin] kvittering, hvor det blot fremgår, at købet er foregået i [butik 1]. Det fremgår under ID 37, at der er købt en blazer. Købsdato er d. 23. januar 2024 kl. 1207, sælger er [navn] og den købte vare kostede 3119,20 kr. FT betalte 3120 kr. i kontanter og fik 1 kr. i byttepenge. Bortset fra at købstidspunktet er kl. 1209, er det præcis de samme oplysninger, der fremgår af kvitteringen under ID 34 ... ID 35 og 36: Disse kvitteringer er ligeledes fra hhv. [butik 1] og [stormagasin]. Købet er foretaget d. 9. juli 2023 kl. 1449 og sælger er [navn], og dette fremgår på begge kvitteringer. På den formodede originale kvittering (ID 35), fremgår det, at der er købt en poloshirt, som var sat ned med 40% fra 1299 kr., hvilket er 779,40 kr. På kvitteringen fra [stormagasin] (ID 36) fremgår det blot, at det er en vare købt i [butik 1] til en værdi af 779,40 kr. ... Sammenfattende er det min vurdering, at FT bevidst har forsøgt at svindel, henset til at FT 3 gange har benyttet én kvittering til at melde to forskellige ting stjålet. Det forekommer ikke sandsynligt, at det skulle være en fejl fra FTs side, henset til sagens øvrige omstændigheder".

Det fremgår af klagerens erstatningsopgørelse i Scalepoint, at hun har anmeldt en dameblazer til 1.897 kr. (ID 40) og en herrecardigan til 1.897 kr. (ID 17). Det fremgår af kvittering af 18/1 2024, at "E PRE Eaton DB ... rabat – 50 % - 1997,50".

Det fremgår af klagerens erstatningsopgørelse i Scalepoint, at hun har anmeldt en herreblazer til 3119 kr. (ID 37) og en herreblazer til 3119 (ID34). Det fremgår af kvittering af 23/1 2024 kl. 12.09.06 for ID 34 fra stormagasin, at "[butik 1] a' 3.119,20 ... Kontant 3120,00 ... Byttepenge 1,00". Det fremgår af kvittering af 23/1 2024 kl. 12.07 for ID 37 fra butik 1, at "Blazer dark blue ... øreafkrunding - 0,20 kr. Total 3119,00 kr. ... Kontant tilbage: 1,00 kr.".

Ankenævnet for Forsikring

28.

102365

Det fremgår af klagerens erstatningsopgørelse i Scalepoint, at hun har anmeldt en poloshirt til 1299 kr. (ID 35) og en T-shirt til 779 kr. (ID36). Det fremgår af kvittering af 9/7 2023 kl. 14.49.14 for ID 36 fra stormagasin, at "[butik 1] a' 779,40 ... Kontant 800 ... Byttepenge 20,50". Det fremgår af kvittering af 9/7 2023 kl. 14.49 for ID 35 fra butik 1, at "Davon Stribe poloshirt, Navy Sea ... Total 779,50 kr. ... Kontant 800 kr. Kontant tilbage: 20,50 kr."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at tilside-sætte selskabets skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har sat sig i en bevismæssig vanskelig situa-tion ved flere gange at benytte samme kvittering som dokumentation for forskellige krav.

Nævnet har videre lagt vægt på, dels at klageren ikke nævnte stjålet tøj til politiet eller ved den telefoniske skadesanmeldelse til selskabet, dels at der er stor diskrepans i antallet af sko oplyst til politiet/selskabet og antallet af sko anmeldt i scalepoint. Nævnet bemærker, at klage-rens skadesanmeldelse til selskabet skete 3 dage efter indbruddet, hvor det må formodes at klageren havde dannet sig et overblik over de stjålne genstande.

Nævnet bemærker, at brugt tøj og sko umiddelbart ikke er oplagte kostervalg ved indbrud.

Støvsuger og højttaler

Klageren kræver 2 x 999 kr. for Sonos højttalere og 4.490 kr. for en Dyson ledningsfri støvsuger. Selskabet har afvist at dække støvsugeren og den ene Sonos højttaler.

Mht. støvsugeren har selskabet anført, at det har formodningen imod sig, at en gerningsmand går flere gange op og ned ad trappen for at slæbe genstande af stor volumen og relativ lav hæ-lerværdi med sig. Selskabet har anført, at der kun fremgår én højttaler på klagerens kvittering, hvorfor den anden højttaler er udokumenteret.

Ankenævnet for Forsikring

29.

102365

Nævnet finder at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at støvsugeren fremstår som et usædvanligt kostervalg, og at klageren ikke kan dokumentere købet af den ene højtaler. Nævnet bemærker, at klageren henset til sagens omstændigheder – herunder YSL taskekvitteringen – står i en bevismæssig vanskelig situation.

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 :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal udbetale erstatning til klageren svarende til 3.985 euro efter dagældende kurs fratrukket de 5.000 kr., som selskabet allerede har udbetalt for stjålne kontanter. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand