

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. juni 2025 blev i sag nr. 102775:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Eir Försäkring v/easySure Forsikringsformidler A/S
Danmarksvej 26
8660 Skanderborg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 16/12 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg indberetter sagen for Next Forsikring som er mit selskab eget af EasySure forsikringsformidler A/S.

Jeg udfylder alt som jeg skal via Scalepoint og deres hjemmeside. Jeg er efterfølgende nægtet adgang til systemer. Jeg har bedt om alt som er uploaded, udfyldt eller tilsvarende sendt til mig, så oplysninger stemmer overens.

Jeg giver dem tid til at starte sagen, men først efter jeg rækker ud til dem gentagende gange bliver sagen til delt en sagsbehandler. Efter et par misset telefonopkald fanger vi hinanden og får snakket igennem, jeg spørger særligt indtil [forretning] kvitteringerne, men får at vide de ikke er et problem forbi de har mine PERSONLIG initialer på tøjet, hvilket umuliggøre erhvervskøb, og derudover har de bekræftelse fra [forretning] dette er købt på en privat konto.

Den først sagsbehandler vælger at afvise sagen, pga min kone har tidligere 5+ forsikring sager, de glemmer dog at undersøge hvornår min kone og jeg faktisk flytter sammen, vi boede ikke sammen på tidspunkt forsikring blev tegnet. Det skal også fremhæves denne VIGTIGE forsikring betingelse vælger de at gemme i betingelser i papirudgave hvor andre forsikringsselskab spørger om det i den formular som udfyldes online.

Sagen bliver genoptaget, og de uden at fortælle vælger at skifte sagsbehandler. Til en sagsbehandler som kun har et fokus Afvis klagen og det bliver også resultatet da jeg ikke ønsker at bryde GDPR regler. Se længere nede, De vil have jeg udlevere bankkvitteringer fra en fælles konto, jeg havde med en eks og har nægtet det. Jeg oplyser dem om at det ikke er muligt at levere disse op-

Ankenævnet for Forsikring

2.

102775

lysninger uden at bryde GDPR, men har haft muligheden for at få det bekræftet ved [forretning] at dette er privat køb og det er betalt, og igen derudover så har det mine PERSONLIG initialer med og er 100% skræddersyet til mig.

Min klage bliver afvist af samme grund i anden omgang.

Dette er min opfattelse:

Artikel 6: Lovlig behandling af personoplysninger, som giver grundlag for behandling af oplysninger på bankkvitteringer. Udlevering af bankkvitteringer fra en fælles konto uden tilladelse fra den anden kontohaver kræver et lovligt grundlag ifølge GDPR (artikel 6). Hvis dette ikke foreligger, kan det betragtes som en overtrædelse af både retten til privatliv og databeskyttelsesreglerne.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Fuld dækning, i henholdt til police."

Klageren har i meddelelse af 18/12 2024 bl.a. anført:

"Jeg vil samtidig gerne tilføje til min klage, de har valgt at opsige min forsikring ved dem som hævn på min klager eller som alternative fordi jeg har anmeldt en 2 skader. De henviser specifik til paragraf 24.3 som er opsigelse efter skade, jeg mener de opsiges som en hævn."

Selskabet har den 13/1 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager klager over, at NEXT har afvist at betale erstatning i forbindelse med at Klager har fået stjålet en kabinekuffert og deri pakket tøj.

Klager har på skadetidspunktet indboforsikring hos NEXT med gældende indbobetingelser – Bilag 1.

Sagens forløb

Klager fik stjålet sin kabinekuffert i ... Lufthavn den 28. september 2024, og anmeldte tyveriet til Border Police Department ... International Airport den 1. oktober 2024 – Klagers bilag 'Anmeldelse ... Politi'.

Klager har den 18. oktober 2024 anmeldt tyveri af en kabinekuffert til Selskabet – Bilag 2 og 3.

Den 4. november 2024 talte Selskabet i telefon med Klager, hvorefter Selskabet sendte en mail til Klager med anmodning om underskrift af samtykkeerklæringer fra både Klager og Klagers hustru. Klager sendte den 7. november 2024 samtykkeerklæringerne retur – Bilag 4 (OBS bilaget er delvist identisk med Klagers bilag 'Gmail – Re_Vedr. skade ...', med undtagelse af Klagers mail af 26. november 2024, hvor Klager har sendt to mails, hvor den anden mail fremgår i Selskabets bilag 4).

Den 11. november 2024 sendte Selskabet en forespørgsel på kundeforholdet til øvrige forsikrings-selskaber fsva. Klager og Klagers hustru. På baggrund af denne forespørgsel, oplyste Tryk Forsikring, at hustruen havde anmeldt fem skader i perioden 2023-2024 – Bilag 5.

Den 17. november 2024 bad Klager om en opdatering pr. mail, hvorefter Selskabet forsøgte at kontakte Klager telefonisk uden held. Selskabet sendte derfor en mail til Klager den 22. november 2024, hvor Selskabet oplyste, at Klagers indboforsikring dækker hele husstanden, og at Klager ved indtegning oplyste ikke at have haft nogle skader på en anden forsikring de seneste 3 år. Da disse oplysninger ikke stemte overens med de oplysninger, som Selskabet havde fået fra [andet forsikringselskab], har der været afgivet ukorrekte oplysninger ved indtegningen af indboforsikringen.

Eftersom Selskabet ikke ville have indtegnet Klager med den pågældende skadeshistorik, opsagde Selskabet Klagers indboforsikring med tilbagevirkende kraft pr. startdato den 22. juli 2024, hvorfor Selskabet ikke kunne hjælpe Klager med den anmeldte skade. Herefter gjorde Klager Selskabet opmærksom på, at hustruen først flyttede ind hos Klager den 25. august 2024 – Bilag 4.

På baggrund af disse nye oplysninger genoptog Selskabet sagen, hvilket Klager blev informeret om i mail den 26. november 2024. I samme ombæring bad Selskabet om et billede af den stjålne kuffert eller en tilsvarende model. Klager oplyste samme dag pr. mail, at der ikke ville blive fremsendt yderligere oplysninger i sagen.

Selskabet orienterede derfor Klager om Forsikringstagers forpligtelse til at afgive alle relevante oplysninger til Selskabet ifbm. behandlingen af en skadessag og at manglende efterlevelse af denne forpligtelse kan have betydning for Klagers erstatning. Herefter fremsendte Klager billede af en tilsvarende kuffert med beskrivelse af, hvor billedet afviger fra den stjålne kuffert - Bilag 4.

Den 28. november 2024 skiftede sagen sagsbehandler, hvilket Klager blev orienteret om pr. mail samme dag – Bilag 6.

Den 3. december 2024 kontaktede Selskabet Klager, da kvitteringerne for tøj købt hos [forretning] alle var faktureret til virksomheder – Klagers bilag navngivet hhv. invoice-xxxxxx og faktura-..., i alt 13 dokumenter. Derfor bad Selskabet om yderligere dokumentation for, at købene var sket privat i form af kontoudskrifter fra Klagers private konto. Klager afviste at fremsende den forespurgte dokumentation, da Klager mente, at [forretning] havde bekræftet, at købene var foretaget fra en privat konto hos dem. Klager gjorde desuden gældende, at den pågældende bankkonto var en gammel fælles konto med en eks hos Klagers tidligere bank, hvorfor Klager ikke kunne fremskaffe de efterspurgte kontoudskrifter. Som følge heraf, afviste Selskabet den 6. december 2024 at yde dækning for tyveriet, da Klager ikke havde dokumenteret, at købene var sket privat og dermed omfattet af Klagers private indboforsikring – Klagers bilag 'Gmail – Re_Vedr. Skade_ ...' & Selskabets bilag 7.

Klager sendte herefter en klage til Selskabet den 6. december 2024 (fremgår også af ovenstående bilag fra Klager). Klageafdelingen gennemgik herefter sagens akter.

Klagebehandlingen viste, at skadeafdelingens afgørelse om afvist dækning var korrekt, hvorfor klageafdelingen fastholdt afvisningen, hvilket Klager blev meddelt pr. mail den 16. december 2024 – Klagers bilag 'Gmail – SV_Vedr. Skade_...' & Selskabets bilag 7, der indeholder videre korrespondance efter Selskabets afgørelse.

Sagen er herefter blevet indbragt for Nævnet.

Sagens begrundelse

Klagepunkt om nedlagt adgang til Scalepoint

Klagers nedlagte adgang til Scalepoint skyldes, at Selskabets samarbejde med Scalepoint er ophørt, mens Klagers skade er blevet behandlet. Selskabets brug af Scalepoint som arbejdsredskab er dermed stoppet, hvorfor samtlige kunder har fået nedlagt adgang til Scalepoint. Klagers nedlagte adgang skyldes således ikke den afviste skade eller den efterfølgende klagebehandling. Klager er blevet informeret herom pr. mail den 17. december 2024 – Bilag 7.

Klagepunkt om langvarig skadebehandling og skift i sagsbehandler

Klager anmelder sin skade til Selskabet den 18. oktober 2024, hvorefter Klager først hører noget fra Selskabet den 4. november 2024, hvilket er en usædvanlig lang svartid for Selskabet.

Selskabet håndterer skadesager ud fra først ind, først ud-princippet, og har i ovenstående periode oplevet travlhed i afdelingen, hvorfor der for en periode har været længere svar tider end sædvanligt. Selskabet medgiver, at den svartid som Klager har oplevet i den pågældende periode, ikke har været tilfredsstillende.

For at Selskabet kan sikre hurtig og effektiv sagsbehandling, tildeles der ikke en specifik sagsbehandler til en bestemt sag. I stedet behandles skadesager løbende af Selskabets sagsbehandlere, så en skade ikke bliver trukket i langdrag grundet uforudset opstået fravær, såsom sygdom. De skift i sagsbehandler, som Klager har oplevet undervejs i sin skadesbehandling, er derfor sket af ressource- og effektivitetshensyn og i overensstemmelse med Selskabets sædvanlige praksis.

Der kan ekstraordinært blive tildelt en specifik sagsbehandler til en bestemt sag, hvis det vurderes, at en sag har brug for nye øjne. Dette har været tilfældet for Klager, da Klager den 28. november 2024 orienteres om, at Klager har fået en ny sagsbehandler – Bilag 6.

Klagepunkt om første afvisning pga. hustrus skadehistorik

Selskabets første afvisning den 22. november 2024, er givet på baggrund af de oplysninger, som Selskabet har haft på kunden på afgørelsestidspunktet.

I forbindelse med sagens anmeldelse, har Selskabets sagsbehandler talt i telefon med Klager den 4. november, hvor Klager bekræftede, at han og hustruen boede sammen på den adresse, der er registreret på forsikringen. Der er i denne samtale ikke blevet oplyst, at dette ikke var tilfældet på indtegningstidspunktet. Da Selskabet har modtaget oplysninger om Klagers og hustruens forsikringshistorik fra [andet forsikringsselskab], er Selskabet heller ikke levet oplyst andet end at Klager og hustruen boede på samme adresse, og at hustruens indboforsikring dækkede samme adresse.

Selskabet har således truffet den første afgørelse om afvisning og opsigelse af indboforsikringen den 22. november 2024 på baggrund af de oplysninger, som Selskabet har haft til rådighed for skadens vurdering, fra hhv. indtegningsoplysninger, Klagers oplysninger ifbm. skadebehandling og [andet forsikringsselskab]. Da Selskabet ikke har fået oplyst noget andet, der kunne give anledning

til en anden antagelse, har Selskabet behandlet Klagers skade med antagelsen om, at Klager og klagers hustru var samboende på indtegningstidspunktet. Selskabet gør opmærksom på, at mailen af 26. november 2024, kl. 14.51 i Bilag 4 angiver, at det er hustruens adresse på skadetidspunktet, der er afgørende for Klagers urigtige oplysninger om sikredes skadehistorik. Dette er en fejl, da

sagsbehandleren har ment indtegningsstidspunktet og således behandlet skaden med udgangspunkt i, at hustruen var samboende med Klager på indtegningsstidspunktet.

Da Selskabets undersøgelsesarbejdet forud for afgørelsen stemmer overens med Selskabets og branchens sædvanlige praksis, og afgørelsen således er truffet på et tilstrækkeligt oplyst grundlag, har Selskabet opsagt Klagers indboforsikring med tilbagevirkende kraft og således også afvist dækning for det skete tyveri grundet urigtige oplysninger ved indtegnning, jf. Forsikringsaftaleloven (Bilag 8) § 4.

Da Klager fremsendte dokumentation for, at Klager og hustruen ikke var samboende på indtegningsstidspunktet, genoptog Selskabet straks skaden til ny behandling og annullerede den fremsendte opsigelse.

Klagepunkt om afvisning pga. kvitteringer stillet til virksomheder

Klagers indboforsikring dækker genstande, der tilhører Klager som sikret. Det er derfor en forudsætning for Selskabets dækning af de stjålne genstande, at de tilhører Klager som privat person, jf. indbobetingelsernes (Bilag 1) § 4.1.

Da kvitteringerne for køb hos [forretning] (Klagers bilag invoice-xxxxxx og faktura-..., i alt 13 dokumenter) er stillet til to erhvervsvirksomheder, har Selskabet vurderet det nødvendigt at indhente yderligere dokumentation for, at de pågældende køb er sket privat og således omfattet af Klagers indboforsikring.

Klager har først søgt at dokumentere dette ved at fremsende mails fra [forretning], hvori de bekræfter, at Klager ikke har en erhvervskonto, men i stedet en privatkonto hos dem – Bilag 9. Sådan bekræftelse omhandler alene aftaleforholdet mellem [forretning] og Klager og/eller Klagers erhvervsvirksomheder ift. Klagers mulighed for at opnå loyalitetsfordele og kickback gennem en erhvervskonto, jf. [forretning]hjemmeside, [forretning] (link her) – Bilag 10. Denne oplysning beskriver dermed ikke, om købene hos [forretning] er sket fra Klagers private bankkonto eller de fakturerede virksomheders bankkonto. [forretnings] udtalelse kan således ikke tages til efterretning eller bruges som dokumentation for privat køb.

Klagers bilag 'Screenshot af at konto og betalingskonto er privat' har ikke været tilgængeligt for Selskabet i forbindelse med hverken skade- eller klagebehandlingen. Af bilaget fremgår oplysninger om Klagers kundeoplysninger (Personal), betalingsadresse (Billing address) og leveringsadresse (delivery address).

Da der på Klagers bilag fremgår knapper 'Edit' under samtlige oplysningsfelter, vurderer Selskabet, at oplysningerne kan ændres øjeblikkeligt. Eftersom skærbilledet er oprettet den 18.12.2024, er skærbilledet taget efter at Klagers sag har gennemgået klagebehandling hos selskabet – Bilag 11.

Klagers kundeprofil hos [forretning] må anses som beskrivende for det generelle kundeforhold, mens de individuelle fakturaer og derpå noterede køberoplysningerne må antages at være udarbejdet på baggrund det enkelte køb.

Af denne årsag kan Selskabet ikke tage Klagers bilag til efterretning eller bruges som dokumentation for privat køb.

Klagers bilag 'Skats svar' har ikke været tilgængeligt for Selskabet i forbindelse med hverken skade- eller klagebehandlingen. Af bilaget fremgår en kort chatkorrespondance mellem Klager og SKAT via deres chatfunktion. Af skærbilledet af SKATs svar, fremgår det ikke, at faktura for købene er stillet til en erhvervsvirksomhed, eller oplysninger om hvilken bankkonto der er brugt til den faktiske betaling. Selskabet mener derfor, at SKATs svar er afgivet på et ufuldstændigt oplyst grundlag og således ikke kan tages til efterretning eller bruges som enkeltstående dokumentation for privat køb. Skulle SKAT give Klager en udtalelse på fuldt oplyst grundlag, gør Selskabet gældende, at Selskabet kan kræve dokumentation for, at de oplysninger, som SKAT har givet sin udtalelse på baggrund af, er korrekte, f.eks. i form af kontoudtog, der godtgør at betalingen for købene er sket fra en privat bankkonto.

På baggrund af ovenstående, og på trods af de nye bilag, som Klager har præsenteret i forbindelse med sagens indbringelse for Nævnet, fastholder Selskabet, at Klager ikke har dokumenteret og sandsynliggjort, at han har eget de stjålne genstande privat, jf. Indbobetingelsernes (bilag 1) § 21, og endeligt vurderer Selskabet at de stjålne genstande således ikke kan omfattes af Klagers indboforsikring, jf. Indbobetingelsernes (bilag 1) § 4.1.

Klager har af flere omgange oplyst, at han ikke ønskede at fremsende yderligere dokumentation for de private køb, herunder de specifikt efterspurgte kontoudskrifter for de enkelte betalinger til [forretning], hvor betalingsdatoer og beløb stemmer overens med Klagers fremsendte kvitteringer. Da Klager ikke har ønsket at fremsende disse, gør Selskabet gældende, at Klager ikke har levet op til sin forpligtelse til at give Selskabet alle oplysninger, som kan have betydning for bedømmelsen af Klagers skade, jf. Forsikringsaftalelovens (bilag 8) § 22, stk. 1, herunder oplysninger og dokumentation for at de stjålne genstande er omfattet af Klagers indboforsikring, som beskrevet ovenfor. Da Klager ikke har ønsket at imødekomme denne forpligtelse og Selskabets konkrete forespørgsler på kontoudskrifter, bortfalder Selskabets erstatningsansvar således, jf. Forsikringsaftalelovens (bilag 8) § 22, stk. 2, jf. § 21, stk. 2.

For så vidt angår Klagers bekymringer om, at de efterspurgte kontoudskrifter skulle udgøre et brud på Databeskyttelsesforordningen (GDPR), kan Selskabet ikke genkende. Selskabet har efterspurgt kontoudskrifter på de enkelte betalinger, der har fundet sted, hvorfor øvrig transaktionshistorik på kontoen er sagen uvedkommende og derfor kan undlades. Eftersom Klager i al kommunikation til Selskabet har oplyst, at han selv har foretaget købene, forventer Selskabet ikke, at der vil fremgå andre personoplysninger af de enkelte betalinger, end Klagers egne, eftersom det vil være ejer af det brugte kreditkort, der oplyses som betaler på den enkelte transaktion på bankkontoen, selvom det brugte kreditkortet er tilknyttet en fælles bankkonto. De efterspurgte kontoudskrifter forventes således alene at indeholde personoplysninger vedrørende Klager, hvor Selskabets lovlige behandling af disse personoplysninger følger af, at personoplysningerne er nødvendige for, at Selskabet kan opfylde sin kontrakt (forsikringsaftalen) med Klager, jf. GDPR (Bilag 12) art. 6, stk. 1, litra b, og således yde Klager erstatning for sin skade, da kontoudskrifterne er nødvendige for, at Klager kan dokumentere, at tøjjet er købt privat som godtgjort ovenfor.

Skulle de forespurgte kontoudskrifter mod forventning indeholde anden persondata end Klagers egen, er Klager blevet vejledt om, at skulle der mod forventning fremgå andre personoplysninger end Klagers egne af de efterspurgte kontoudskrifter, er han velkommen til at bortredigere (overstrege) de pågældende personoplysninger, så længe det fortsat er muligt for Selskabet at se, at der er sket en betaling fra den pågældende konto til [forretning], samt at beløb og dato stemmer

overens med de fremsendte kvitteringer. Klager har fået denne vejledning i forbindelse med Selskabets klagesvar den 16. december 2024 – bilag 7. Ved sådan bortredigering vil Selskabet ikke kunne identificere anden fysisk person direkte eller indirekte, end Klager, hvorfor de efterspurgte kontoudskrifter ikke længere vil indeholde personoplysninger på andre end Klager, jf. GDPR (bilag 12) Art. 4, stk. 1.

Samtlige banker har pligt til at opbevare kontoudtog i 5 år, også for tidligere kunder, jf. Bogføringslovens (Bilag 13) § 12, stk. 1. Da samtlige faktura er dateret fra 2021 og frem, vil Klager kunne kontakte sin tidligere bank om at få udleveret disse kontoudskrifter.

Selskabet har dermed vurderet, at forespørgslen på kontoudskrifter er berettiget, rimelig og mulig for Klager at imødekomme, hvorfor Klagers uvilje hertil ikke kan give anledning til et andet resultat end, at Selskabets erstatningsansvar bortfalder, jf. Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 2, jf. § 21, stk. 2.

Klagepunkt om hævn-gerrig opsigelse

Klager er den 18. december 2024 blevet opsagt af Selskabet pr. 1. januar 2025. Denne opsigelse er sendt til Klager på baggrund af det afsluttede skadeforløb, jf. indbobetingelsernes (bilag 1) § 24, stk. 3.

Selskabets opsigelse er således ikke udtryk for hævn over Klagers klage, men derimod i overensstemmelse med Selskabets sædvanlige saneringspraksis og gældende forretningsgange i forbindelse med Klagers netop afgjorte skadessag.

Konklusion

Klager har været udsat for et tyveri, hvor hans kabinekuft og indhold er blevet stjålet. I forbindelse med skadebehandlingen har Selskabet gennemgået de fremsendte dokumenter fra Klager, herunder Klagers kvitteringer for det stjålne tøj, som er stillet til to forskellige erhvervsvirksomheder. Da disse kvitteringer skaber tvivl om det faktiske ejerskab af det stjålne tøj, har Selskabet vurderet, at yderligere dokumentation for ejerskabet i form af kontoudskrifter fra Klagers private konto

har været nødvendig, for at sikre, at de stjålne genstande var omfattet af Klagers private indbo-forsikring.

Klagers bekymringer for, at den forespurgte dokumentation vil medføre et brud på databeskyttelsesforordningen er ikke hjemlet i gældende lovgivning eller praksis. Den efterspurgte dokumentation er tilgængeligt for Klager ved at han kontakter sin tidligere bank. Selskabets krav om udlevering af kontoudskrifter fra en privat konto må derfor anses for at være både rimelig og mulig for Klager at imødekomme.

Eftersom Klager ikke har ønsket at imødekomme dette behov ved at fremsende den efterspurgte dokumentation, har Klager ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at de stjålne genstande er omfattet af indboforsikringen, jf. indbobetingelsernes § 21, jf. § 4, 1, da Klager ikke har ønsket at stille alle nødvendige oplysninger til rådighed for Selskabet, hvorfor Selskabets erstatningsansvar er bortfaldet, jf. Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 2, jf. § 21, stk. 2.

Vi afventer herefter Nævnets afgørelse af sagen, og står gerne til rådighed hvis yderligere oplysninger er nødvendige. "

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

102775

Klageren har i brev af 15/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Next's påstand er, at jeg ikke kan dokumentere ejerskab over mit eget tøj. Dette er ikke korrekt. Jeg har dokumenteret ejerskabet gennem kvitteringer fra [forretning], hvor købene er foretaget fra min private konto, og tøjet er leveret til en firmaadresse. Det er vigtigt at understrege, at mange danskere i dag får leveret private køb til deres arbejdsplads, da vi tilbringer en stor del af vores tid der – særligt som ejer af en virksomhed.

Kvitteringerne indeholder desuden mine initialer, ..., hvilket tydeligt dokumenterer, at der er tale om et privat køb. Dette understøttes yderligere af SKAT, som har bekræftet, at købene ikke kan være erhvervsmæssige, netop fordi mine initialer fremgår, dette understøtter jeg har ejerskab over dette.

De har tidligere udbetalt forsikring skade, hvor den anvende adresse var erhvervsmæssig adresse.

Bankoplysninger og GDPR

Jeg har kontaktet banken, men da sagen handler om ejerskab og ikke om betaling, vurderes bankoplysninger som irrelevante. Banken har desuden oplyst, at deling af oplysninger vedrørende kontotransaktioner er omfattet af GDPR, selv hvis specifikke oplysninger slettes. Deres årsag er simple, NEXT forsøger ikke at afdække hvorvidt købene er betalt eller ej, men forsøger at afdække EJERSKAB.

Det er vigtigt at gentage, at spørgsmålet i denne sag ikke handler om, hvorvidt der er betalt, men alene om ejerskab. Ejerskabet er allerede dokumenteret via kvitteringerne og SKAT's vurdering, og hvem der har betalt, har ingen relevans for sagen.

Jeg vil gerne have NEXT præcise sende dokumentation (Rettens fortolkning) for, at jeg må udlevere

kontooplysninger på en fælleskonto når spørgsmålet er EJERSKAB. Hvis NEXT fremsender dette, vil jeg præsentere dette for banken og efterfølgende fremsende kvitteringer.

Manglende oplysninger i Next's svar

Jeg bemærker, at Next i deres svar til Ankenævnet ikke nævner, at kvitteringerne fra [forretning] tydeligt indeholder mine initialer. Dette er en væsentlig del af min dokumentation, som er blevet overset i deres vurdering.

Opsigelse af forsikring

Det er desuden bemærkelsesværdigt, at Next opsigde min forsikring blot to dage efter, at jeg oplyste dem om min hensigt om at klage og bad om al dokumentation i sagen. Dette virker som en hævnaktion og bør tages med i Ankenævnets vurdering. Deres normale betingelser for at tegne forsikringer med en person er ikke at have over 3 skader men de vælger at opsiges efter 2 skader.

Jeg står fortsat fast på, at ejerskabet af tøjet er dokumenteret tilstrækkeligt, og at Next's påstand om manglende dokumentation ikke har grundlag."

Klageren har i brev af 18/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

10.

102775

"Jeg har vedhæftet billeder af alle jakkesæt med mit ID, de er all taget for over 1 år siden. Yderligere har jeg tilføjet et par private billeder hvor det kan ses de bruges private bl.a. til [begivenhed] i november 2023 samt brugen af kravtrøje i min [familiemedlems] private hjem med en latterlig hat på. Det fremgår også af billeder at mine initialer er syet ind i dem. Tilsvarende billeder har været brugt i en tidligere sag min kone havde ved Ankenævnet som dokumentation for ejerskab.

Ikke sikker på om META data er ændre, pga. de er sendt fra Dropbox, til Whatsapp, til Computer, til jer. Men jeg kan dele link til Dropbox hvis behov er."

Selskabet har i brev af 24/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som svar på Selskabets første høringssvar, fremsætter Klager fortsat en række kritikpunkter og fremsender en række dokumentationsmateriale (Klagers bilag 'WhatsApp Images [...]'), som ikke har været tilgængeligt for Selskabet tidligere.

Klagers påstand om at køb er sket privat og leveret til erhvervsvirksomhed

Klagers påstand om at der er tale om et privat køb, der er leveret til erhvervsvirksomhed, afspejles ikke i de fremsendte opkrævninger (Klagers bilag invoice-XXXXXX og faktura-...86).

Af Klagers bilag invoice-...92, invoice-...79 og faktura-...86 fremgår der køberoplysninger af opkrævningerne, der angiver hhv. erhvervsvirksomhederne [virksomhed 1] og [virksomhed 2] som køber.

Af Klagers øvrige bilag navngivet invoice-XXXXXX, fremgår der køberoplysninger (angivet under 'INVOICE') og forsendelsesoplysninger (angivet under 'Ship to:'). Begge oplysningsfelter angiver navn på den samme erhvervsvirksomhed ([virksomhed 2]), hvilket indikerer, at det er den pågældende erhvervsvirksomhed, der både har købt og fået leveret de købte genstande.

Et privat køb med levering til erhvervsvirksomhed ville afspejles i opkrævningerne ved, at der ikke ville fremgå erhvervsvirksomhedsnavn både under køber- og forsendelsesoplysninger, men alene på forsendelsesoplysningerne. Dette forhold bestyrkes desuden af, at det af Klagers bilag 'Screenshot af at konto og betalingskonto er privat' fremgår, at det er muligt at notere forskellige oplysninger til hhv. køber- og forsendelsesoplysninger, der vil fremgå af opkrævninger fra [forretning]. En mulighed, som man, på baggrund af de fremsendte opkrævninger, kan konkludere ikke er blevet udnyttet.

Hvis der er tale om fejlnotering af køberoplysninger på opkrævningerne, må det være Klagers ansvar at godtgøre, at der er tale om en fejl ved at dokumentere, hvem der faktisk har betalt for de købte genstande.

Klagers påstand om forbrugeres generelle adfærd ved køb og postforsendelser til erhvervsvirksomheder, kan ikke tages til efterretning i den konkrete sag, da det fremsendte materiale ikke afspejler sådan praksis men i stedet sår tvivl om, hvem der faktisk har købt og dermed ejer genstandene.

Klagers vurdering af bankoplysningerne relevans

Som godtgjort i første høringssvar, vurderer Selskabet, at bankudskrifter fra Klagers private konto har betydning for bedømmelsen af Klagers skade, hvorfor Klager har pligt til at stille disse til råd-

dighed for Selskabet, jf. Forsikringsaftalelovens (bilag 8) § 22, stk. 1. Det er således Selskabet, der vurderer, hvilke og hvor mange oplysninger, der er nødvendige for at kunne bedømme Klagers skade.

Selskabet har vurderet, at denne yderligere dokumentation er nødvendig, da de fremsendte opkrævninger er stillet til erhvervsvirksomheder, hvor det med rette kan antages at de navngivne erhvervsvirksomheder også har betalt de pågældende opkrævninger, hvorfor de købte genstande vil indgå som en del af erhvervsvirksomhedernes aktiver. En erhvervsvirksomhed kan som følge af denne betaling trække udgifterne fra sine skattemæssige indtægter. Selskabet vurderer, at de købte genstande ikke samtidig kan omfattes af en privat indboforsikring.

Klager oplyser, at samtlige opkrævninger faktisk er betalt af køber privat, hvilket ikke stemmer overens med hvad der måtte forventes på baggrund af opkrævningernes køberoplysninger. Af den årsag fastholder Selskabet, at det er afgørende at få dokumentation for den faktiske betaler i form af bankudskrifter fra Klagers private konto på købstidspunkterne for at kunne konkludere, at ejerskabet af de pågældende genstande forholder sit anderledes end hvad der med rette kan antages på baggrund af opkrævningernes køberoplysninger.

Selskabet fastholder, at de efterspurgte bankudskrifter er tilgængelige for Klager og rimelige at bede om som følge af Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1, da Klager som forbruger har ret til at kunne få udleveret kontoudskrifter for de seneste fem år fra sin nuværende og/eller tidligere bank, som allerede godtgjort i første høringssvar.

Klagers uenighed med Selskabets vurdering, kan således ikke føre til et andet resultat, end det allerede godtgjorte i første høringssvar; ved Klagers forsømmelse af sin oplysningspligt efter Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1, bortfalder Selskabets erstatningsansvar, jf. Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 2, jf. § 21, stk. 2.

Klagers fortsatte bekymringer om GDPR

Selskabet fastholder de betragtninger og konklusioner, som allerede er præsenteret i Selskabets første høringssvar, herunder at Selskabet ikke vil være i stand til at identificere Klagers eks på baggrund af kontoudskrifter, hvilket er en forudsætning for, at der er tale om personoplysninger, der omfattes af GDPR (bilag 12). Det fremgår udtrykkeligt af GDPR art. 4, stk. 1, at der alene er tale om

personoplysninger, hvis det er muligt at identificere en fysisk person direkte eller indirekte på baggrund af de tilgængelige informationer. Derfor må det forholde sig således, at der ikke er tale om personoplysninger omfattet af GDPR art. 4, stk. 1, når det ikke er muligt at identificere en fysisk person (Klagers eks) direkte eller indirekte på baggrund af de informationer, der vil fremgå af en kontoudskrift, jf. GDPR art. 4, stk. 1 modsætningsvist.

Selskabet har udtrykkeligt redegjort for ovenstående i sit første høringssvar, hvor GDPR er vedlagt som bilag 12. Selskabet vurderer ikke, at det er nødvendigt at fremføre yderligere dokumentation for, at lovens ordlyd og en modsætningsvis fortolkning af denne er som beskrevet ovenfor.

At Klagers tidligere bank måtte være af en anden opfattelse, kan ikke føre til et andet resultat, da Selskabet fastholder sin korrekte fortolkning og forståelse af GDPR. Selskabet gør opmærksom på, at Klager ikke har fremlagt dokumentation for bankens uvilje til at fremsende de forespurgte kon-

toudskrifter og gør gældende, at en sådan uvilje hos banken skal behandles som en særskilt tvist mellem Klager og banken, som Selskabet ikke kan gøres til tredjepart i eller ansvarlig for.

Klagepunkt om, at NEXT ikke har forholdt sig til broderede initialer

Klager er i forbindelse med klagebehandlingen blevet gjort opmærksom på, at de broderede initialer ikke i sig selv kan træde i stedet for øvrig dokumentation for privatkøb/ejerskab, når de fremsendte opkrævninger for købene i sig selv, stiller tvivl om den reelle køber og ejer af tøjet, jf. bilag 7.

Forholdet er således blevet behandlet i forbindelse med klagebehandlingen. Sagens indbringelse for Ankenævnet ændrer ikke Selskabet stillingtagen til dette forhold, hvorfor Selskabet ikke har haft yderligere bemærkninger hertil og således ikke set det nødvendigt at gentage, hvad der fremgår af bilag 7.

Klagers eftersendte billeder til dokumentation

Klager har fremsendt yderligere materiale som dokumentation for ejerskab af tøjet – Klagers bilag 'WhatsApp Image [...]' i alt 25 dokumenter. Billederne viser hhv. tøj med Klagers kørekort, og enkelte billeder som Klager oplyser, viser Klager iført tøjet i privat regi. Klager gør i denne forbindelse gældende, at tilsvarende billedokumentation er blevet anerkendt i en anden Ankenævns sag som dokumentation for ejerskab.

Selskabet er bekendt med den anvendte dokumentationsmetode, om end sådan anerkendelse af dokumentation må bero på en konkret vurdering for den enkelte sag og på baggrund af sagens øvrige omstændigheder. I denne sag vurderer Selskabet ikke, at den pågældende dokumentationsmetode og de fremsendte billeder bør lægges til grund som dokumentation for ejerskab, eftersom tvisten ikke angår, hvorvidt Klager har haft adgang til det pågældende tøj eller ej, men hvem der reelt er ejer af tøjet. De to erhvervsvirksomheder ([virksomhed 2 og virksomhed 1]), der fremgår af de fremsendte opkrævninger – Klagers bilag invoice-XXXXXX og faktura-...86 – er begge Klagers egne private erhvervsvirksomheder, hvorfor der ikke kan herske nogen tvivl om, at Klager har haft adgang til de pågældende genstande og således været i stand til at affotografere de pågældende genstande med sit kørekort. Selskabet gør gældende, at sådan affotografering i sig selv ikke kan dokumentere, at ejerskabet for de pågældende beklædningsgenstande har flyttet sig fra den betalende erhvervsvirksomhed til en fotograferende privat person.

Påstand om udbetaling i tidligere forsikringsskade for lign. kvitteringer

For så vidt angår Klagers påstand om, at Selskabet tidligere har udbetalt forsikringsskade, hvor den anvendte adresse var erhvervsmæssig adresse, kan Selskabet ikke genkende. Ved en gennemgang af Klagers andre skader hos Selskaber, der begrænser sig til én anden skade, kan Selskabet ikke se, at der fremgår andet end hhv. Klagers navn (for- og efternavn); og telefonnummer og e-mailadresse, af de to kvitteringer, der er lagt til grund for den pågældende skades erstatningsudbetaling. Der fremgår således hverken virksomhedsnavn eller virksomhedsadresse på de to fremsendte kvitteringer, hvorfor Selskabet har kunne lægge disse til grund for dokumentation for både ejerskab og værdi af de pågældende genstande, således de kunne omfattes af Klagers private indboforsikring, jf. Indbobetingelsernes (bilag 1) § 4.1.

Selskabet har ikke vedlagt de pågældende kvitteringer som bilag til nærværende Ankenævns sag, da tvisten omhandler en anden skadesag end den af Klager omtalte, hvorfor udbetalingsgrundlaget i denne uvedkommende skadesag ikke vurderes relevant for nærværende sag.

Selskabet gør desuden opmærksom på, at Klager ikke selv har frembragt dokumentation for sin påstand; og at udbetaling på baggrund af sådan eventuel dokumentation alene ville bevise, at der var sket en enkeltstående sagsbehandlingsfejl hos Selskabet til Klagers fordel, som selvsagt ikke bør kunne diktere Selskabets skadebehandling og dokumentationskrav i efterfølgende skadesager.

For det tilfælde, at Klager forveksler sin tidligere skade og dertilhørende dokumentation med en sag, som Klager har haft ved et andet forsikringsselskab, gør Selskabet gældende, at andre forsikringsselskabers praksis og krav til dokumentation i konkrete skadesager, ikke kan lægges til grund eller tages til efterretning for Selskabets vurdering af andre og konkrete skadesager.

Klagepunkt om opsigelse af forsikring

Selskabet har redegjort for omstændighederne og hjemmel for Selskabets opsigelse af Klagers forsikring i sit første høringssvar. Klagers fortsatte kritik af opsigelsen giver ikke anledning til yderligere bemærkninger fra Selskabet.

Konklusion

Klager har, trods fremsendelsen af yderligere materiale, påstande og argumenter, fortsat ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at de stjålne genstande er omfattet af Klagers private indboforsikring, jf. indbobetingelsernes § 21, jf. § 4.1.

Da Klager fortsat nægter at imødekomme Selskabets forespørgsler på at stille oplysninger til rådighed for Selskabet, som er nødvendige for Selskabets vurdering af Klagers skade, er Selskabets erstatningsansvar bortfaldet, jf. Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 2, jf. § 21, stk. 2.

Selskabet har herefter ikke yderligere bemærkninger til sagen."

Klageren har i brev af 29/1 2025 bl.a. anført:

"Min påstand er dokumenteret fra flere sider og jeg mener at NEXT blot afviser for at afvise. Dette er mentaliteten de har haft fra begyndelsen.

1. SKAT har bekræftet det ikke kan være et erhvervskøb og det kun kan være et privat køb.
2. Billeder og kvittering dokumenterer mine private initial, som gør det muligt at være erhvervskøb.
3. Tøjet er brugt i private arrangement, igen må erhvervstøj ikke.
4. Hvem, hvordan eller måde en vare er betalt dokumentere ikke ejerskab, blot et betaling.
5. Invoice adresse ved [forretning] er genereret på baggrund af Shipping adresse. Systemvis kan ikke det ikke ændres.
6. Det er bekræftet from [forretning] dette er et private køb men levering til erhvervsadresse
7. Det er dokumenteret, at dette er købt på en private konto
8. Jeg har ikke pligt til at levere bankudskrifter blot rimelig dokumentation for køb og ejerskab. Hvilket er min påstand jeg har. Det næste må der også tages hensyn til, at det har været fælles konto og derfor ikke adgang til at videre dele oplysninger uden anden parts tilladelse.
9. Ingen dette er ret spørgsmål om ejerskab, og ikke et spørgsmål hvorvidt der er betalt eller ej. Betalingsform dokumenterer ikke ejerskab.
10. Firmaer som NEXT henviser til gik konkurs (Forbindelse med flytning af aktiviteter) den ... 2022.

Ankenævnet for Forsikring

14.

102775

Billeder fra [begivenhed] er fra ... 2023. Så jeg ville ikke have dem hvis det ikke var privat køb.
11. Yderligere kan det ikke passe et bankudtog er den eneste måde at dokumentere ejerskab.

Min påstand er dokumenteret fra 3 sider, SKAT, Erhvervsdrivende og mig selv. Derudover er påstanden underbygget med billeder med klare private initialer (...).

Krav til tøj købt til erhvervskøb skal opfylde følgende:

- Obligatorisk brug – Arbejdsgiveren kræver, at medarbejderen bærer tøjet på arbejdet.
 - Intet krav om obligatorisk arbejdstøj
- yderlig erhvervsmæssig karakter – Fx arbejdstøj med firmalogo eller særlige uniformsdesigns, der ikke kan forveksles med privat tøj.
 - Jakkesæt med mine initialer er klart og tydeligt til at forveksle med privat tøj og bære ingen firmalogo eller uniform design. Som det fremgår af billederne, er der ingen tegn på dette er erhverv hverken logo eller firmanavn, Der fremgår kun min private initialer.

Ligne sagen fra Landsretten omkring direktør betalt tøj: TfS 1997, 160 ØLD. Østrelandsret fandt det var tale Private køb, da der ikke var tale om tøj som ikke var udsat for ekstraordinært slid og ødelæggelse, som jakkesæt ikke bliver.

Det kan yderligere tilføjes en anden sag fra Landsretten: TfS 1988, 408 LSR. Et revisorfirma betalt medarbejders tøj med forsigtig logo og navn. Her blev det også vurderet at tøj natur (Jakkesæt etc) ikke kunne være erhvervskøb og at det blev betragtet som private køb.

Jeg anser stadig NEXT handlinger om at opsigte police som en hævn handling for at sende sagen videre, på grund at timing."

Selskabet har i brev af 4/2 2025 bl.a. anført:

"Klagers bilag 'WhatsApp Image 2025-01-18 at 01.21.09' og 'WhatsApp Image 2025-01-18 at 01.21.41' viser situationsbilleder af Klager iført hhv. et blå jakkesæt, og en bordeaux rullekrave. Selskabet kan ikke på baggrund af de pågældende bilag vurdere, hvorvidt der er tale om private eller erhvervsarrangementer; ej heller hvorvidt det pågældende tøj er det samme, som det der fremgår af Klagers bilag invoice-XXXXXX og faktura-...86.

...

Brug af bankudskrifter som dokumentation for betaling af stjålne genstande er sædvanlig praksis for Selskabet i forbindelse med skadebehandling, og stemmer desuden overens med forsikringsbranchens praksis med dokumentation af indbogenstande.

...

Selskabets bemærkninger til punkt 5

Klager har ikke fremlagt dokumentation for denne påstand. Selskabet vurderer desuden, at påstanden ikke stemmer overens med Klagers øvrige bilag, herunder 'Screenshot af at konto og betalingskonto er privat', da der her fremgår mulighed for at angive både invoice- og shipping-adresse. Klagers påstand ville betyde, at generering af invoice-adresse på baggrund af shipping-adresse skulle skyldes en teknisk fejl hos [forretning], hvilket der ikke er fremlagt dokumentation for. Selskabet gør desuden gældende, at der på tværs af Klagers bilag invoice- XXXXXX, hvor der både fremgår invoice- og shipping-adresse, er angivet forskellige adresser under disse felter, hvor-

for [forretnings] system har været i stand til at genererer forskellige adresser på de fremsendte opkrævninger.

Skulle Klagers påstand være korrekt, må det antages at der på tværs af samtlige opkrævninger ville have været angivet den samme adresse under invoice- og shipping-oplysningerne, hvilket ikke er tilfældet.

Selskabets bemærkninger til punkt 10

[Virksomhed 1's] konkurs, jf. Klagers bilag Konkurs, kan ikke tages til efterretning som dokumentation for, at de købte genstande tilhører Klager privat.

Er tøjet købt af virksomheden, som Selskabet på baggrund af de fremlagte opkrævninger mener er højst sandsynligt, ville genstandene indgå som en del af virksomhedens aktiver, jf. Selskabets andet høringssvar.

I forbindelse med en konkurs ville genstandene således sælges ud af konkursboet, for at finde økonomisk dækning til virksomhedens kreditorer. Skulle Klager have købt genstandene privat af konkursboet, ville der således være blevet udarbejdet kvitteringer for sådanne køb, som Klager kunne fremlægge som dokumentation for ejerskabet.

Er genstandene i stedet blevet afskrevet virksomhedens regnskab, har virksomheden vurderet aktiverne værdiløse på afskrivningstidspunktet, hvorfor de ikke kunne sælges videre i et konkursbo. Skulle Klager have taget genstandene ind i sin private garderobe efter afskrivning, anerkender Selskabet, at genstandene således kan omfattes af Klagers private indboforsikring, men kun til den værdi, som genstandene er overtaget til; det vil sige 0 kr. da dette har været Klagers og virksomhedens egen værdisætning af genstandene i forbindelse med disses afskrivning fra virksomhedens regnskab.

For så vidt angår [virksomhed 1] henviser Selskabet til Bilag 14, hvor det fremgår, af den pågældende virksomhed er registreret i det [udenlandsk] virksomhedsregister, hvoraf det ikke fremgår, at virksomheden er taget under konkursbehandling eller opløst efter konkurs. Klagers påstand om, at selskabet er gået konkurs, stemmer således ikke overens med, hvad der fremgår af det [udenlandske] virksomhedsregister. Selskabet gør desuden gældende, at Klager ikke har fremlagt dokumentation for denne påstand om konkurs. Skulle der forelægges sådan dokumentation for konkurs for [virksomhed 1], henviser Selskabet dog også i denne sammenhæng til de samme argumenter, som givet ovenfor for så vidt angår salg af aktiver fra [virksomhed 2's] konkursbo, og/eller eventuel afskrivning.

Krav til tøj til erhvervskøb

Klagers påstand om, at der ikke har været krav om obligatorisk arbejdstøj i de pågældende virksomheder, kan ikke lægges til grund som dokumentation for, at de pågældende genstande tilhører Klager privat. Dette skyldes, at de pågældende virksomheder har været Klagers egen, og Klagers påstand om obligatorisk/ikkeobligatorisk arbejdstøj således må antages at være stærkt påvirket af Klagers private økonomiske interesse i nu at få anerkendt genstandene som private ejendele, om end Klager fastholder ikke at ville fremsende den forespurgte dokumentation herfor, som godtgjort ovenfor.

For så vidt angår Klagers bemærkninger om yderligere erhvervmæssig karakter kan desuden ikke tages til efterretning, eftersom virksomheden [virksomhed 2] indeholder bogstavsrækken [samme bogstaver som i klagerens initialer], og virksomheden [virksomhed 1] indeholder bogstavsrækken [2 ud af klagerens 3 initialer], i sine registrerede navne, formentligt med udgangspunkt i Klagers initialer. Det kan således ikke afvises, at broderingen af [initialer] ikke også tager en erhvervmæssig karakter, grundet sammenfaldet mellem Klagers initialer og de registrerede virksomhedsnavne.

...

For så vidt angår størrelsen på Klagers krav, jf. Bilag 3, gør Selskabet gældende, at det må anses for højst usandsynligt, at Klagers stjålne kabinekuffert har kunne pakkes med samtlige genstande som angivet i skadesanmeldelsen. Klager har i forbindelse med skadebehandlingen fremsendt et billede af en kabinekuffert af samme størrelse og art, jf. bilag 4 og bilag 15. Selskabet vurderer, at det ikke er sandsynligt at en sådan kuffert kunne pakkes med hhv. 7 jakkesæt; 1 uldfrakke; 1 jakke; 1 overfrakke; 1 par manchetknapper; 1 overshirt; 2 jerseys; 5 rullekraver; 1 par sko og 6 underbukser.

Skulle Ankenævnet komme frem til det resultat, at de stjålne genstande er sandsynliggjort som omfattet af Klagers private indboforsikring, gør Selskabet gældende, at størrelsen på Klagers krav ikke bør tages til efterretning og i stedet fastsættes efter et skøn til et beløb svarende til, hvad der realistisk ville kunne pakkes i en kabinekuffert af den oplyste størrelse. Selskabet anmoder om, Ankenævnet i så fald hjemviser sagen til Selskabets revurdering og skønsmæssige fastsættelse af en passende erstatning."

Klageren har i brev af 14/3 2025 bl.a. anført:

- "Tidligere Revisor har bekræftet, at købene ikke håndteret i nogen af min virksomheder og har aldrig været registeret til virksomhederne
- Tidligere Revisor har bekræftet, at købene er håndteret i mit private regnskab
- Tidligere Revisor har bekræftet, at det også er hans opfattelse den dokumentation de beder om ikke er lovlig i forhold til GDPR og den [udenlandske] lovgivning som er styrende hvor min daværende bank
- Tidligere CFO har bekræftet, at det ikke er behandlet erhvervmæssigt, og at det ikke ville have være lovligt og mod given praksis og norm på området."

Selskabet har i brev af 26/3 2025 bl.a. anført:

"Klagers bilag navngivet CFO 1, CFO 2 og CFO 3

Grundet Ankenævnets regler om anonymisering, har Selskabet ikke mulighed for at verificere indholdet af korrespondancen mellem Klager og en tredjepart, herunder vedkommendes rolle i Klagers virksomheder. Var den pågældende korrespondance blevet indhentet og fremsendt til Selskabet i forbindelse med skadebehandlingen, ville Selskabet have haft mulighed for at verificere vedkommendes relation til Klager og de omtvistede fakturaer. Selskabet gør gældende, at hvis korrespondancen kunne verificeres, ville det ikke medføre et andet resultat end det allerede foreliggende, eftersom Selskabet vurderer, at en skriftlig bekræftelse af, hvilke konti der har betalt hvilke fakturaer for to til fire år siden, ikke selvstændigt kan dokumentere, at de stjålne genstande er omfattet af Klagers private indboforsikring. Således vurderer Selskabet, at det fortsat er nødvendigt at dokumentere, at vedkommendes udtalelser er korrekte i form af bankudskrifter.

Klagers bilag navngivet Revisor 1, Revisor 2 og Revisor 3, og Senest-1

Selskabets synspunkter til Klagers bilag navngivet CFO 1-3, gør sig også gældende for Klagers bilag navngivet Revisor 1-3, og henviser således til det ovenfor godtgjorte.

Dertil gør Selskabet gældende, at Klagers bilag navngivet Senest-1 ikke bør tages til efterretning som selvstændig dokumentation for, at de omtalte fakturaer er afholdt af Klager privat. Dette følger af, at bekræftelsen i sig selv ikke dokumenterer påstandens sandfærdighed; og dernæst ikke navngiver, hvilke fakturaer der specifikt er tale om.

Afslutningsvist gør Selskabet gældende, at vedkommendes udtalelse om de gældende GDPR-regler, herunder om bankens adgang til at udlevere bankudskrifter, ikke kan tages til efterretning som dokumentation for, at Klager ikke er i stand til at fremskaffe de efterspurgte bankudskrifter. Selskabet har ikke yderligere bemærkninger til forholdet omkring de gældende GDPR-regler for udlevering af de efterspurgte bankudskrifter, da Selskabet allerede har behandlet disse forhold i sine tidligere høringsvar.

Klagers påstand om køb efter konkurs

Selskaber anerkender, at [virksomhed 2] er taget under konkurs den 19.01.2022, og ophørt den 25.11.2022 – Klagers bilag Konkurs.

Som det fremgår af Klagers bilag invoice-...31 og invoice-...95, er begge disse køb foretaget i april 2023. På disse fremgår [virksomhed 2] som køber, og [virksomhed 1] som leveringsstedet.

Selskabet vurderer dog, at det faktum, at købene er sket efter [virksomhed 2] er gået konkurs, ikke i sig selv sandsynliggør at genstandene er købt privat, og dermed omfattet af Klagers private indboforsikring. Dette følger af, at Klagers anden virksomhed, [virksomhed 1] også fremgår af kvitteringen, og med hensyntagen til sagens omstændigheder i øvrigt, hvor Selskabet generelt ikke finder det sandsynliggjort, at købene er private."

Klageren har i brev af 1/4 2025 bl.a. anført:

"Punkt 4.

Revisor udtaler sig specifikt disse faktura som kan ses at være vedhæftet på e-mailen ikke har været håndteret i virksomheden og faktisk efterfølgende sende e-mail og udtaler sig de er behandlet i mit private regnskab.

Jeg kan godt forstå de ikke ønsker dette i beviserne, men virkeligheden er faktura er tilføjet e-mail så de fremgår specifikt af e-mailen.

Sidste punkt.

De vælger igen selektive udvælgelse, selv produkter købt efter konkursen som har levering på adressen, skal vi nu bare se bort fra, i stedet for at anerkender der er en klar fejl i faktura. Som de intet har gjort for at bekræfte i denne sag eller snakke med erhvervsdrivende."

Ankenævnet for Forsikring

18.

102775

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mail af 18/10 2024 fra forretningen til klageren fremgår bl.a.:

"Men ja jeg kan bekræfte du ikke har en erhvervskonto, men en privat konto hos os."

Af selskabets e-mail af 6/12 2024 fremgår bl.a.:

"Vi har gennemgået din skadesag vedr. tyveriet af din kuffert fra ... Lufthavn.

I den fremsendte dokumentation fremgår det, at genstandene er udstedt i firmanavne. Det indikerer, at genstandene er anskaffet som et led i erhvervsmæssig aktivitet. Da vi ikke har modtaget relevant dokumentation på, at genstandene er købt og betalt til privat brug, må vi meddele, at de anmeldte genstande ikke er omfattet af forsikringen.

I henhold til forsikringsbetingelserne gælder dækningen alene for privat indbo og ikke for genstande, der er købt eller anvendt i erhvervsmæssig sammenhæng.

Det påhviler dig som forsikringstager at dokumentere, at de genstande, du ønsker at få dækket, er indkøbt og anvendt privat."

Af selskabets e-mail af 18/12 2024 fremgår bl.a.:

"Efter seneste skadesanmeldelse skal vi meddele dig, at vi ikke ønsker at fortsætte samarbejdet og vi lukker dermed din indboforsikring,

Indboforsikringen opsiges med 14 dages varsel, jf. forsikringsbetingelsernes §24, stk. 3.

Vores betingelser, der refereres til i ovenstående, kan ses direkte på vores hjemmeside på følgende link ...

Såfremt du ønsker at flytte dine forsikringer inden ovenstående datoer, er du naturligvis fritstillet med omgående virkning og andet selskab kan overtage forsikringerne ved henvendelse til NEXT på det ovenstående policenummer."

Af screenshot af klagerens konto på butikkens hjemmeside fremgår bl.a.:

"Account details

Personal

[klagerens navn, e-mail og telefonnummer]

...

Billing address

[Klagerens navn og adresse]

Delivery address

[klagerens navn, virksomhed 2's navn, samme adresse som angivet ved 'billing address']"

Af screenshot af udateret chat med mellem klageren og en chatbot hos SKAT fremgår bl.a.:

"[Klageren]

Simple spørgsmål. Kan et jakkesæt med mine personlige initial og uden firma logo, betragtes som et erhvervskøb? Eller ville dette betragtes som et privat køb og jeg skal dermed betale selv?

[Chatbot] ... Det er at betragte som et privat køb."

Af e-mail af 7/2 2025 fra CFO til klageren fremgår bl.a.:

"I'm getting older and memory fails, so I can't comment on the specific invoices. However, I can confirm that no invoices or payments were made to [forretning] from any of your companies. I remember this clearly because we discussed it with both the [udenlandsk] and Danish tax offices. They did not approve it as a business expense, so you handled it personally. Therefore, I can confirm that those products have never been owned by any of your companies, been in any companies possession, or been paid for by any company. Even the invoices make this impossible, as they have your initials rather than the company name. Just to be clear, we are talking about your Danish ([virksomhed 2]) and your [udenlandsk] ([virksomhed 1]), taken from the invoices attached."

Af e-mail af 7/2 2025 fra revisor til klageren fremgår bl.a.:

"As requested, I confirm that I was your accountant from January 2018 to December 2023 in my capacity as a [stillingsbetegnelse på andet sprog] and Chartered Accountant (CA) before my retirement.

Regarding your inquiry about [forretning], I can confirm the following:

- No purchases from [forretning] have been registered in the accounts of any of your companies during my tenure.
- No payments from any of your companies have been made to [forretning].
- If any such payment had been made, it would have been treated as a private purchase and, as per standard procedure, an invoice would have been created and sent to you personally.
- Given the nature of [forretning] and invoices with references such as Faktura-xxxxx, these would not have been approved by the tax authorities in Denmark, [lande].
- I can confirm that multiple purchases were made at [forretning] under your private expenses, totaling over €70,000. Payments were made from your [udenlandsk] bank account. As per GDPR, no longer have access to bank statements. Invoices presented matches up with what I have registered in your private expenses."

Af e-mail af 24/2 2025 fra revisor til klageren fremgår bl.a.:

"I have reviewed my records, and the invoices you forwarded to me have been marked as private. They were processed through your personal financials via the shared account with your ex. This means they were never mixed with your company's finances and the ownership lays with you. If it was part of your company's finances this now would contradict standard practices outlined by both SKAT and the [skat i udlandet]. In [land], given the amount in question, such a change could be considered tax fraud.

While I would typically share the payment details, GDPR and [udenlandsk] banking privacy laws prevent me from doing so, due to the status of shared account at the time of transaction."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**§ 4. - Indboforsikring (Forsikrede genstande, hvilke skader dækkes)**

1. Hvilke genstande er dækket

Forsikringen dækker – med de i §§4-6 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem.

...

a. Almindeligt privat indbo

'Almindeligt privat indbo' er private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i §4 afsnit 1 punkt b – h eller er undtaget efter §4 afsnit 1 punkt i.

Dækningen er begrænset til maksimalt 64.625 kr. pr. genstand (2014). Er dækningen udvidet fremgår dette af policen.

...

§21 - Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen – i det omfang man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

...

§ 24 - Hvornår og hvordan kan forsikringen opsiges

...

3. Fra den dag, selskabet har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned, efter at selskabet har betalt erstatning eller afvist skaden, kan både forsikringstageren og selskabet opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel."

Nævnet har fået forelagt faktura ... 86 af 9/3 2021 på 25.793 kr. udstedt til virksomhed 2/klager, faktura ...92 af 23/4 2023 på 12.195 kr. udstedt til virksomhed 1/klager, faktura ...79 af 9/3 2021 på 25.723 kr. udstedt til virksomhed 2/klager, faktura ...96 af 16/3 2021 på 56.673 kr. udstedt til virksomhed 2/klager, faktura ...14 af 24/3 2021 på 2.995 kr. udstedt til virksomhed 2/klager, faktura ...66 af 20/4 2021 på 2.697 kr. udstedt til virksomhed 2/klager, faktura ...45 af

Ankenævnet for Forsikring

21.

102775

20/4 2021 på 2.697 kr. udstedt til virksomhed 2/klager,faktura ...55 af 22/7 2021 på 3.591 kr. udstedt til virksomhed 2/klager,faktura ...56 af 22/7 2021 på 2.995 kr. udstedt til virksomhed 2/klager,faktura ...31 af 23/4 2021 på 12.195 kr. udstedt til virksomhed 2/klager,faktura ...95 af 25/4 2023 på 2.398 kr. udstedt til virksomhed 2/klager.

Nævnet udtaler:

Klageren fik stjålet en kuffert og opgjorde krav for stjålne jakkesæt og tøj til 101.337,13 kr. Klageren har fremlagt fakturaer, der er stilet til hans to virksomheder. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker erhvervsmæssige genstande.

Klageren har anført, at han har dokumenteret ejerskabet med fakturaer og vurdering fra SKAT. Klageren har anført, at leveringsadressen på fakturaerne er irrelevant i forhold til at vurdere ejerskab. Klageren har anført, at tøjet er købt fra en daværende fælles konto, som er overdraget fra fælles til en anden ejer. Oplysningerne må ikke deles uden den anden parts tilladelse. Klageren har anført, at banken har oplyst, at deling af oplysninger vedrørende kontotransaktioner er omfattet af GDPR. Klageren har anført, at hans tidligere revisor har bekræftet, at købene er håndteret i klagerens private regnskab. Ifølge den tidligere revisor er selskabets krav om kontoudtog ikke lovligt i forhold til GDPR og den udenlandske lovgivning, som er styrende for klagerens daværende bank. Tidligere CFO har bekræftet, at det ikke er behandlet erhvervsmæssigt, og at det ikke ville have været lovligt og mod given praksis og norm på området. Klageren har anført, at SKAT har bekræftet, at det kun kan være et privat køb. Klagerens initialer er i tøjet, som er brugt til private arrangementer. Klageren har anført, at forretningen – hvor han har købt tøjet – har bekræftet, at tøjet er købt på en privat konto.

Klageren har anført, at virksomhed 2 gik konkurs den 25/4 2022, og at han har fremlagt fotografier, hvor han bærer et jakkesæt i november 2023. Dette kunne han kun, fordi det var et privat køb. Klageren har anført, at to af fakturaerne er udstedt efter konkursen. Derfor kan virksomhed 2 aldrig være ejer. Klageren har anført, at hvis virksomhed 2 havde købt tøjet, og klageren efterfølgende var fuldt beskattet heraf, ville det være til tøjets værdi, og der ville ikke være en kvittering. Det ville være et felt i selvangivelsen. Klageren har anført, at selskabet opsigde

ham to dage efter, at han oplyste, at han ville klage over afgørelsen. Opsigelsen virker som en hævnaktion. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at købene er sket privat, og dermed at genstandene er omfattet af klagerens private indboforsikring. Selskabet har anført, at fakturaerne er stilet til klagerens to erhvervsvirksomheder. Fakturaerne skaber tvivl om det faktiske ejerskab af det stjålne tøj. Derfor ønsker selskabet, at klageren fremlægger kontoudskrifter som dokumentation for, at de enkelte køb er foretaget fra klagerens private bankkonto. Selskabet har anført, at banker har pligt til at opbevare kontoudtog i 5 år. Da samtlige fakturaer er dateret fra 2021 og frem, vil klageren kunne kontakte sin tidligere bank om at få udleveret kontoudskrifter. Selskabet har anført, at selskabet ikke har mulighed for at verificere identiteten på tidligere revisor og CFO på grund af nævnets anonymiseringsregler. Selskabet har anført, at en skriftlig bekræftelse af, hvilke konti – der har betalt hvilke fakturaer for to til fire år siden – ikke selvstændigt kan dokumentere, at de stjålne genstande er omfattet af klagerens private indboforsikring.

Selskabet har anført, at virksomhed 2's konkurs ikke dokumenterer, at tøjet er købt privat. Selskabet har anført, at virksomhed 2 ved en konkurs skal sælge sine aktiver, og at klageren – hvis han havde købt tøjet af virksomheden i forbindelse med konkursen – ville have kvittering for dette. Hvis tøjet derimod er blevet afskrevet i virksomhedens regnskab ved konkursen, har virksomheden vurderet aktiverne værdiløse på afskrivningstidspunktet, hvorfor de ikke kunne sælges videre i et konkursbo. Skulle klageren have taget tøjet ind i sin private garderobe efter afskrivning, kan det omfattes af klagerens private indboforsikring, men kun til 0 kr. i værdi.

Selskabet har anført, at bogstavrækken i klagerens initialer, som ses indbroderet i noget af tøjet, også indgår i virksomhedernes navne. Selskabet har anført, at det ikke kan afvises, at broderingen ikke også tager en erhvervsmæssig karakter på grund af sammenfaldet mellem klagerens initialer og virksomhedsnavnene. Selskabet har anført, at opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Ankenævnet for Forsikring

23.

102775

Selskabet har i anden række anført, at såfremt nævnet finder, at tøjet må anses for omfattet af indboforsikringen, skal sagen hjemsendes med henblik på at fastsætte en skønsmæssig erstatning, idet det ikke er realistisk, at den pågældende mængde tøj kunne pakkes ned i den pågældende kabinekuuffert.

Det fremgår af klagerens fakturaer, at de er udstedt til virksomhedernes navne og adresser med angivelse af klagerens navn under virksomhedsnavnene.

Det fremgår af skærbillede af klagerens kundekonto på butikkens hjemmeside, at "Account details. Personal [klagerens navn, e-mail og telefonnummer] ... Billing address: [Klagerens navn og virksomhedens adresse]. Delivery address: [klagerens navn, virksomhed 2's navn, virksomhedens adresse]".

Det fremgår af skærbillede af udateret chat mellem klageren og en chatbot hos SKAT, at "[Klageren] Simple spørgsmål. Kan et jakkesæt med mine personlige initial og uden firma logo, betragtes som et erhvervskøb? Eller ville dette betragtes som et privat køb og jeg skal dermed betale selv? [Chatbot] ... Det er at betragte som et privat køb".

Det fremgår af e-mail af 18/10 2024 fra forretningen, at "ja jeg kan bekræfte du ikke har en erhvervskonto, men en privat konto hos os".

Det fremgår af e-mail af 7/2 2025 fra tidligere CFO, at "I'm getting older and memory fails, so I can't comment on the specific invoices. However, I can confirm that no invoices or payments were made to [forretning] from any of your companies. I remember this clearly because we discussed it with both the [udenlandsk] and Danish tax offices. They did not approve it as a business expense, so you handled it personally. Therefore, I can confirm that those products have never been owned by any of your companies, been in any companies possession, or been paid for by any company. Even the invoices make this impossible, as they have your initials ra-

Ankenævnet for Forsikring

24.

102775

ther than the company name. Just to be clear, we are talking about your Danish ([virksomhed 2]) and your [udenlandsk] ([virksomhed 1]), taken from the invoices attached".

Det fremgår af e-mail af 7/2 2025 fra tidligere revisor, at "As requested, I confirm that I was your accountant from January 2018 to December 2023 in my capacity as a [stillingsbetegnelse på andet sprog] and Chartered Accountant (CA) before my retirement. Regarding your inquiry about [forretning], I can confirm the following: • No purchases from [forretning] have been registered in the accounts of any of your companies during my tenure. • No payments from any of your companies have been made to [forretning]. • If any such payment had been made, it would have been treated as a private purchase and, as per standard procedure, an invoice would have been created and sent to you personally ... • I can confirm that multiple purchases were made at [forretning] under your private expenses, totaling over €70,000. Payments were made from your [udenlandsk] bank account. As per GDPR, no longer have access to bank statements. invoices presented matches up with what I have registered in your private expenses".

Det fremgår af e-mail af 24/2 2025 fra tidligere revisor, at "I have reviewed my records, and the invoices you forwarded to me have been marked as private. They were processed through your personal financials via the shared account with your ex. This means they were never mixed with your company's finances and the ownership lays with you. If it was part of your company's finances this now would contradict standard practices outlined by both SKAT and the [udlandske skattemyndigheder]. In [land], given the amount in question, such a change could be considered tax fraud. While I would typically share the payment details, GDPR and [udenlandsk] banking privacy laws prevent me from doing so, do to the status of shared account at the time of transaction".

På fotografier ses klageren bære jakkesæt til private lejligheder og en række jakkesæt på et bord med klagerens kørekort vedlagt. Der ses nærfoto af to stykker tøj med klagerens initialer broderet.

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

102775

Nævnet 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, herunder klagerens tidligere revisor, og hvor klagerens enkelte krav vil kunne være genstand for en mere indgående bevisførelse i form af eksempelvis bankudskrifter/betalingstransaktioner. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

26.

102775

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand