

Ankenævnet for Forsikring

Den 20. august 2025 blev i sag nr. 102818:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 22/12 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

[Klageren] bliver ved et simpelt røveri frarøvet sine kontanter og nogle arvesmykker der skulle overdrages til [familiemedlem1] på ferien. CODAN har afvist samtlige forsikringskrav og samtidigt opført så nedladende og uforskammet over for en [født i 1930'erne] herre, så [familiemedlem1] har været nødt til at tage over sammen med en advokat. samtidigt har CODAN helt ubegrundet antydnet at det hele er et forsøg på forsikringssvindler, hvilket vi i den grad føler er injurierende og i den grad en utilbørlig anklage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Retfærdighed og at samtlige krav der er dækket af forsikringen imødekommes."

Klagerens repræsentant har i brev af 22/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vores sammenfatning

I sin sammenfatning, skriver [selskabets advokat] at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er os som klient, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af vores krav. Dette har vi på alle måder forsøgt at levet op til, vi har ved hjælp af vores advokat ..., til fulde dokumenteret både ejerskabet til smykkerne, at disse blev stjålet og at det er en forsikringsbegivenhed, som [klageren] havde dækning for. Tilsvarende vedrørende det kontante beløb.

Klienten [klageren]

[Klageren] er [født i 1930'erne] har nedsat kognitive evner ... Derfor tog [familiemedlem1] over i en gensidig aftale med forsikringsselskabet.

[Selskabets advokat] skriver: *'Adspurgt forklarer han, at han havde været ude at handle, da han skulle hjem dagen efter. Efter indkøbene havde han taget sit mavebælte af for at sætte det ordentligt, hvorefter to personer rev det ud af hånden på ham og cyklede væk på to racercykler. Din klient beskriver i samtalen, at han havde 'billeder der kørte rundt i hovedet' af, at han blev overfuset. Direkte adspurg, om tyvene gjorde andet ved ham end at tage tasken, svarede han 'nej, nej, nej, nej...'*

På et direkte spørgsmål om, hvor din klient havde smykkerne fra, svarer han 'dem har jeg arvet i sin tid', men kan ikke svare på hvornår, ligesom han ikke svarer på spørgsmålet om, hvem han havde arvet dem fra, men blot svarer 'ja, ja, ja'

[Selskabets advokat] har gennemlyttet båndet og mener ud fra hendes subjektive holdning at samtalen ikke er ubehagelig for [klageren]. Om hun samtidigt har en doktorgrad i aldersbetingede ...sygdomme og derfor kan vurdere at når [klageren] svarer 'Ja-ja-ja' eller nej-nej-nej, så er det fordi han ikke vil svare på spørgsmålet... jeg ved det ikke, men er dybt rystet over hendes konklusioner. Især når det var gensidigt aftalt at det nok var bedst at [familiemedlem1] tog over, da [klageren] har stærkt nedsatte kognitive evner og let bliver konfus. Samtidigt prøver hun at slå tvivl om hændelsesforløbet ved at betvivle han blev skubbet, for hvorfor vælter han så ikke! – kunne det tænkes at det at han får revet en taske fra sig kan give et ryk i skulderen, der måske føles som et skub? - var der en eller to cykler.? Egentlig lige meget ... én af dem tager tasken, og det jo er klart at der kun kan være en cyklist der tager tasken!

[Selskabets advokat] skriver: *'Vedrørende kontantbeholdningen er det ligeledes min opfattelse, at kontanternes tilstedeværelse og beholdningens størrelse på ingen måde er sandsynliggjort. Hotelregningen er betalt af [familiemedlem1] længe før feriens sidste dag, hvorfor det er svært at finde meningen i, at din klient skulle opbevare så stort et kontantbeløb på sit hotel/i sit mavebælte gennem hele ferien i stedet for at få dem indsat på den udenlandske konto, som du har oplyst, at de skulle indsættes på.'*

Samtidig mener jeg ikke, at kontoudskrifter, som viser hævnings på 3.000 euro næsten et år før afrejse, hævnings på 600 euro to måneder før afrejse samt en hævnings på 1000 euro to måneder efter hjemkomsten skulle sandsynliggøre, at din klient på feriens sidste dag er gået rundt med 1.500 euro i sit mavebælte. Jeg finder det i det hele taget ikke sandsynliggjort, at din klient på gerningstidspunktet skulle have noget større kontantbeløb i sit mavebælte.'

[Klageren] har hverken netbank, mobilbank eller kreditkort. Derfor går han fysisk ned i banken og hæver hele pensionen hver måned. De danske kontanter veksler han så lidt af med jævne mellemrum for derved at spare op til ferier - og hæver i op til et år før han skal afsted EURO. Det kan være i en [vekselbutik] eller lokal bank der har kontanter. Alle bilag til dette er tilsendt forsikrings-selskabet. MEN [selskabets advokat] har den subjektive opfattelse at beholdningens størrelse ikke er sandsynliggjort ej heller, at han skulle gå rundt med dem, og hun har svært ved at finde mening i at en ældre mand foretrækker kontanter – for det kan vi jo konkludere at [selskabets advokat] ikke gør - hvilken arrogance mod en senior medborger.

Ifølge Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1, er forsikringsselskaber forpligtet til at udvise god skik i deres behandling af kunder. [Klageren]s oplevelse af samtalen, som både forvirrende og ubehagelig, kan indikere, at denne standard ikke er overholdt.

[Klageren] husker ikke at han blev spurgt om samtalen måtte optages og bruges til at miskreditere ham efterfølgende. [Familiemedlem1] husker heller ikke at hun blev spurgt til dette ved alle hendes samtaler. Men er det tilfældet som med [klageren], kan de jo høre hvordan hun tilbyder at møde op hos forsikringsselskabet for at gøre hele processen mere smidig og Datatilsynet har tidligere slået fast, at en virksomhed, som optager telefonsamtaler eller møder, skal informere den anden part før eller under samtalen.

Smykkernes ægthed

Adspurgt om vi havde beviser for smykkernes ægthed, fremviste vi et certifikat udstedt af den juveler der rensede smykkerne for 5 år siden.

[Selskabets advokat] skriver: *'På billederne synes både armbånd og ørering at se nye ud og bærer ikke umiddelbart præg af at være brugt i mange år/være mange år gamle.'*

Billedet er taget umiddelbart efter rensning. [Selskabets advokat] mener ikke at smykker der bliver rensat og pudset kan se så fine ud. Jeg ved ikke hvor hun har sin subjektive holdning til ædelmetaller fra, men hendes postulat er forkert!

[Selskabets advokat] skriver: *'Vi har ligeledes modtaget to certifikater fra en juveler i [udland2] samt en kvittering, som I har oplyst skulle være for betaling for rensning af øreringene. Certifikaterne fremstår som købsbeviser med angiven købsdato og garanti:'*

Det er et standard købsbevis der bruges i den nævnte juveler butik. Han har ikke separate kort afhængig af ydelse, men mere et bevis for køb af ydelse – og her rensning!

[Selskabets advokat] skriver: *'Vi har bedt om at få tilsendt billederne efter fremsendt vejledning, så billedernes data kan ses, men disse er ikke modtaget.'*

Hvad [selskabets advokat] IKKE skriver er at vi sendte alle de billeder vi havde og i alle de filformater der er kendt for at de kunne åbne dem. Vi har derudover tilbudt at køre ind til dem, så disse kunne ses på kamerarullen. Derudover har forsikringsselskabet sagt de satte en ekspert på for at verificere dette. Alligevel skriver hun arrogant at de ikke er modtaget!

Adspurgt om vi kunne få en ekspert til at vurdere smykkerne ud fra fotografierne. Kontaktede vi [smykkebutik1], hvis vurdering blev sendt til jer. Denne udtalelse betvivlede forsikringsselskabet, hvorefter de uden om vores advokat kontaktede [smykkebutik1] for at få hende til at trække sin evne til at vurdere smykker ud fra foto tilbage. hun fastholdt sin vurdering, men var rystet over den skepsis der blev stillet hende fra forsikringsselskabets side.

[Selskabets advokat] skriver: *'Det kan umiddelbart se ud som om, at vurderingen er sket ud fra, at hun har været i den tro, at smykkerne på billederne er købt i 2019, hvor certifikaterne, som hun er blevet bedt om at foretage vurderingen ud fra, er dateret.'*

Forsikringsselskabet har allerede kontaktet [smykkebutik1] 2 gange og fået at vide, hvad hun har vurderet ud fra, så endnu engang kommer [selskabets advokat] med en subjektiv holdning og et postulat, i stedet for at se hvad [smykkebutik1] har svaret på.

Forsikringsselskabets beslutning om at kontakte ... Smykker uden om klientens advokat kan potentielt være i strid med *Databeskyttelsesforordningen (GDPR)*, navnlig artikel 6, da der ikke er givet samtykke til en sådan handling, hverken fra os eller vores advokat.

[Selskabets advokat] skriver: *'Hvis der zoomes ind på billedet med tennisarmbåndet, kan det ses, at der hænger et lille hvidt skilt, som har stor lighed med de prisskilte, der sædvanligvis sidder på smykkerne hos en juveler. På billedet ses også et halvfylt champagneglas*

så endnu engang kommer [selskabets advokat] med en subjektiv holdning til, hvordan man sætter renserisedler på smykker. I hendes optik er det kun prissedler der ser sådan ud - og at hun så også ser et halvfylt glas champagne gør jo kun hendes subjektive holdning interessant, for hvad kan man ellers se på sådan et foto... nedbidte negle eller andet der kan sætte hendes konspiratoriske narrativ i kontekst.

Ærekrænkende udtalelser

[Selskabets advokat] skriver, slutter af med: *'Det er efter min opfattelse langt mere sandsynligt, - at din klients [familiemedlem1] har købt de pågældende smykker hos en juveler i [udland2] i 2019, - at hun har prøvet smykkerne i butikken og taget billeder af sig selv med dem på, inden hun købte dem - at hun i forbindelse med købet har fået udstedt de købsbeviser, som vi har modtaget i sagen - og at din klients [familiemedlem1] nu forsøger at få dækning for smykkerne på [klagerens] forsikring'*

De nævnte udsagn fremsættes som et faktum!

Advokater er underlagt **Retsplejelovens regler om god advokatskik**. Ifølge reglerne skal advokater handle med respekt og professionalisme. Der har på ingen måder været respekt eller professionalisme, snarere subjektive meninger og forudindtagede holdninger til en ældre mand og hans hjælpsfulde [familiemedlem1], der nu istedet bliver svinet til med æreskrænkende anklager for bedrageri! Når en advokat som [selskabets advokat] fremsætter så grove og udokumenterede påstande, kan det stride mod disse regler, og derfor vil vi også indklage hende for Advokatnævnet."

Selskabet har den 31/1 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Codan Forsikring har afvist forsikringsdækning for klagerens krav på erstatning for de smykker og kontanter, som han har anmeldt stjålet i forbindelse med en ferierejse [udland1].

Efter gennemgang af klagen fastholder selskabet, at klageren ikke har dokumenteret ejerskabet til de anmeldte smykker, ligesom han ikke har dokumenteret, at han havde 1.500 euro i sit mavebælte, da dette blev stjålet fra ham.

Sagens forløb

Klageren har indboforsikring hos selskabet med dækning for ferierejser i udlandet. Police og betingelser er fremlagt som **bilag A**.

Selskabet modtog anmeldelse, fremlagt som **bilag B**, den 8. april 2024. Anmeldelsen blev fremsendt af klagerens [familiemedlem1], som ligeledes er repræsentant for klageren i nærværende ankenævns sag.

Af anmeldelsen fremgår:

'Jeg er kommet ud af supermarked ... Jeg skal til at sætte pengetasken rundt om livet da vedkommende ud af det blå pludseligt kommer på cykel og river min bumbag ud af hånden på mig. Jeg råber hjælp og stop tyven. Ejeren af supermarked ser det hele og ringer til mit hotel for hjælp. Min [familiemedlem1] prøver at løbe efter cyklisten, men han er for hurtig. [Familiemedlem1] stod i den anden butik og så det ske.

-

[klageren] ved ikke hvad der skal oplades, men vi uploader, politirapport, anmeldes skade fra sos på dagen med hændelsen da codan var lukket. [Klageren] havde 1500 euros i kontant, 2 arvestykker som der er billeder af, skal de oplades? Der findes ingen kvittering da det er arvegods. Pengene skulle bruges til [familiemedlem1], da hun havde lagt pengene ud på forhånd. Se dokumentation fra Hotel ... Samtidig en bon på 132 Euros.'

Med anmeldelsen var bl.a. medsendt billeder af en ørering samt et armbånd – begge med brillanter og begge båret af en kvinde.

Selskabets skadeinspektør bad herefter klagerens [familiemedlem1] om klagerens telefonnummer, så han kunne kontakte ham og spørge nærmere ind til hændelsen.

Klagerens [familiemedlem1] sendte telefonnummeret på en mail. Der blev ikke i mailen oplyst noget omkring klagerens kognitive tilstand. Selskabets skadeinspektør ringede til klageren den 23. april 2024.

Af skadeinspektørens telefonnotat fremgår:

'[klageren] kontaktede telefonisk. Han blev oplyst om, at vores samtale blev optaget med henblik på dokumentation af aftale med videre.

Han oplyste at han havde været [udland1] på ferie sammen med [familiemedlem1]. [klageren] havde boet på Hotel og [familiemedlem1] i sin lejlighed der ligger i ... Det var [familiemedlem1] der havde betalt hans hotelregning ligesom bestillingen var foretaget i hendes ... navn. Det var fordi hun havde ..., hvor der var bestilt og betalt på hotel.

[klageren] forklarede vedrørende tyveriet, at det var begået af 2 mænd der var kørende på racercykler. De havde stjålet hans bæltetaske hvori han havde haft blandt andet 1500 euro og nogle arvesmykker. Han blev spurgt nærmere ind til smykkerne. [klageren] var meget usikker på historien omkring smykkerne. Han kunne ikke huske hvor han havde arvet dem fra eller hvornår. Det var helt sikkert mange år siden. [klageren] var også meget usikker på hvad det var for nogle smykker, der var dog tale om et armbånd og nogle øreringe. [klageren] havde fået smykkerne renoveret for nogle år tilbage. Han oplyste at det var ca. 5 år siden. Han har ingen dokumentation eller lign. fra dette.

[klageren] har haft smykkerne siden han arvede dem.

Forespurgt til de billeder der findes i sagen af en kvinde der bærer 2 smykker, oplyste [klageren], er han ikke kendte noget til disse billeder. De var indsendt af [familiemedlem1] og formentlig også optaget af hende. [klageren] havde som sagt ingen ide om hvor og hvornår de var optaget.

Han havde haft smykkerne med til [udland1] for at forære dem til [familiemedlem1], men havde ikke fået det gjort endnu da de er blevet stjålet.

Det skete på hans sidste dag på [udland1]. Forespurgt til anledningen til at [familiemedlem1] skulle have smykkerne oplyste [klageren], at der ikke var nogen særlig anledning. Hun havde fx ikke fødselsdag i forbindelse med hans besøg.

I slutningen af samtalen oplyste [klageren], at han blev noget konfus, hvorefter vi afsluttede samtalen.'

Det fremgår endvidere af den optagede samtale, at klageren blev spurgt direkte ind til, om tyvene havde gjort andet ved ham end at tage tasken. Dette svarede klageren benægtende på.

Selskabet ønsker at fremlægge den optagede samtale i sagen, da det findes relevant, at Ankenævnet hører denne. Selskabet skal derfor **opfordre (A)** klageren til at give samtykke til, at selskabet fremlægger optagelsen.

Skadeinspektøren rettede på baggrund af samtalen telefonisk henvendelse til klagerens [familiemedlem1] for yderligere information vedrørende smykker mv.

Denne samtale blev ikke optaget. Af telefonnotat fra den 16. maj 2024 fremgår:

Samtale dags dato med [familiemedlem1], der er jævnfør fuldmagt hjælper forsikringstager med sagen.

Hun forklarede, at det var hende der ... havde betalt for forsikringstagers hotel. Han ville betale hende kontant for dette i euro, og havde medbragt kontanter fra Danmark. Hun er ikke bekendt med, at Der er dokumentation for at hævnning af kontanterne .

Smykkerne tilhører [klageren], forsikringstager, men det var hendes håb at arve dem på et tidspunkt. [familiemedlem1] har fået dem renoveret i 2019, men de blev efter dette givet tilbage til forsikringstager. [Familiemedlem1] vil forsøge at finde dokumentation for at smykkerne er renoverede og eventuelt for deres værdi.

De foto der er sendt ind sammen med anmeldelsen, er optaget i forbindelse med renovering af smykkerne .

Det blev aftalt at jeg sender [familiemedlem1] en mail, og hun vil så forsøge at indsende fotofiler.

For at kunne tilgå billederne af smykkernes metadata bad selskabet klagerens [familiemedlem1] om at fremsende de originale billeder i stedet for screendumps. Selskabet medsendte vejledning hertil.

Klagerens [familiemedlem1] havde problemer med at fremsende de originale billeder, og selskabet modtog i stedet et screendump af [familiemedlem1]s kamerarulle fra telefonen, så det kunne

ses, hvornår billederne af smykkerne var taget. Hun tilbød samtidig at komme forbi og vise billederne.

Selskabet modtog endvidere billeder af certifikater for renovering af armbånd og øreringe hos en [udland2] juveler med henvisning til hvilken karat guld og diamanter, der var tale om, samt en kreditkortkvittering for betalingen for rensningen svarende til 2.600 kr.

Den modtagne dokumentation er fremlagt som **bilag C**.

Selskabet vurderede herefter, at der ikke var tilstrækkelig dokumentation for hverken klagerens ejerskab af smykkerne eller smykkernes værdi, ligesom der ikke var dokumentation for, at klageren havde været i besiddelse af et stort kontantbeløb på 1.500 euro, da tyveriet skete på feriens sidste dag.

Selskabet valgte dog at udbetale en skønsmæssig erstatning på 3.500 kr., 1.000 kr. for smykkerne og 2.500 kr. for kontanterne, for en afslutning af sagen. Dette var klagerens [familiemedlem1] meget utilfredshed med. Korrespondancen er fremlagt som **bilag D**.

Klageren antog herefter en advokat, hvorfra selskabet modtog brev af 2. august 2024, jf. klagerens bilag ...

Advokaten redegjorde bl.a. for, at klageren havde været udsat for røveri, idet han havde fået et slag på skulderen, som gjorde, at han var ved at miste balancen i forbindelse med, at tasken blev taget fra ham.

Herudover fremgår det af brevet, at *'Smykkerne er blevet renoveret i 2019 til en pris på 2.800 kr. Det er der jo ingen, der vil betale, hvis smykkerne kun er 1.000 kr. værd. Erstatningsbeløbet for smykkerne skal som minimum fastsættes til 40.000 kr.'*

Selskabet foretog herefter en fornyet vurdering af sagen og meddelte ved brev af 13. august 2024, at der fortsat ikke fandtes tilstrækkelig dokumentation for ejerskabet, men at den skønsmæssige erstatning for smykkerne blev hævet fra 1.000 kr. til 2.100 kr. Brevet er fremlagt som **bilag E**.

Klagerens advokat svarede herpå ved brev af 16. september 2024, jf. klagerens bilag ..., hvor hun fastholdt kravet og medsendte yderligere dokumentation fra [smykkebutik2] samt udskrifter fra [bank] og [vekselbutik] som dokumentation for, at klageren var i besiddelse af de 1.500 euro på feriens sidste dag den 3. april 2024. Af klagerens bilag ... fremgår følgende hævninger forud for rejsen:

Marts 2023: 400 euro

Maj 2023: 400 euro

Maj 2023: 200 euro

Juni 2023: 500 euro

Juli 2023: 500 euro

Februar 2024: 600 euro

Billederne fra [smykkebutik1] er fremlagt som **bilag F** og **bilag G**.

Sagen blev herefter overdraget til selskabets interne advokat for en fornyet gennemgang sagen.

Selskabet fastholdt herefter, at der ikke var forsikringsdækning i sagen, og anmodede klageren om at betale erstatningen vedrørende smykkerne på 2.100 kr. tilbage, idet det efter en gennemgang af klagerens advokats brev sammenholdt med sagens øvrige oplysninger, var åbenbart, at erstatningen for smykkerne var modtaget i ond tro. Selskabets brev er fremlagt som bilag ... af klager. Selskabet skal oplyse, at kravet om tilbagebetaling frafaldes.

Herefter indgav klagerens [familiemedlem1] en klage til Ankenævnet for Forsikring samt Advokatenævnet.

Selskabet fastholder sin vurdering

Selskabet skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde, at der ikke er forsikringsdækning for det anmeldte forhold.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Det er derfor klageren, som skal dokumentere, at der er sket et tyveri af smykker, som tilhørte ham, ligesom han skal dokumentere smykkernes værdi. Desuden skal han dokumentere, at han har haft en større mængde kontanter i sin taske på gerningstidspunktet.

Det er selskabets opfattelse, at denne bevisbyrde ikke er løftet.

Smykkerne

Selskabet gør gældende, at der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation i sagen for, at det er klageren, som ejer de smykker, som er anmeldt stjålet på hans forsikring.

Dokumentationen for ejerskabet beror udelukkende på de forklaringer, som klageren, klagerens [familiemedlem1] samt klagerens advokat har givet til selskabet.

Der er ingen købsbeviser, ældre certifikater, gamle billeder af klagerens [familiemedlem2] med smykkerne på eller andet, som kan underbygge forklaringen om, at han skulle have arvet disse fra [familiemedlem2], og at smykkerne tilhørte ham på gerningstidspunktet.

Omvendt synes den dokumentation, som er fremlagt af klageren for at påvise smykkernes værdi og ægthed, i stedet at sandsynliggøre, at smykkerne er købt i ... i 2019 af klagerens [familiemedlem1].

Selskabet har ved afgørelsen lagt vægt på de mange modstridende og usædvanlige oplysninger, der er givet i sagen samt den omstændighed, at klageren ikke selv har været i stand til at redegøre fyldestgørende for hændelsesforløbet samt smykkernes oprindelse.

Selskabet skal i den forbindelse fremhæve, at det er klagerens [familiemedlem1], som har anmeldt sagen til både politi og selskabet, og det er klagerens [familiemedlem1], som har redegjort for sagsforløbet, herunder at der var tale om arvesmykker fra [familiemedlem2], og at klageren skulle være blevet slået hårdt på skulderen i forbindelse med tyveriet. Oplysninger, som ikke har kunnet bekræftes af klageren, da selskabets skadeinspektør drøftede sagen med ham.

Klagerens [familiemedlem1] har gjort gældende, at klageren er [født i 1930'erne] og har nedsatte kognitive evner ... Der er dog ingen dokumentation herfor i sagen, og det undrer selskabet, at denne oplysning først fremkom, efter selskabet selv drøftede forløbet med klager den 23. april 2024.

Modsat fremgår det af sagens oplysninger, at klageren jævnligt selv tager toget fra sit hjem ind til Hovedbanegården for at veksle penge, og selskabet forstår det således, at klageren har rejst på ferie til [udland1] og har boet alene på hotel, mens [familiemedlem1] har boet i sin ferielejlighed.

Samtidig kan selskabet ikke genkende, at der skulle være indgået en gensidig aftale med selskabet om, at det var bedst, at klagerens [familiemedlem1] 'tog over'. Det er klagerens [familiemedlem1], som har indgivet anmeldelsen, og selskabet har dernæst indhentet samtykke fra klageren. Der har ikke med selskabet været nogle drøftelser om, hvem der skulle repræsentere klageren.

Selskabet fastholder derfor, at det er relevant for sagen, at klageren ikke selv har været i stand til at redegøre for, at smykkerne var arvet fra [familiemedlem2], og hvordan de så ud, og at hans forklaring om hændelsen ikke stemmer overens med [familiemedlem1]s.

[Familiemedlem1] anfører, at det er lige meget hvordan hændelsesforløbet er beskrevet af henholdsvis klageren, klagerens [familiemedlem1] og klagerens advokat. Selskabet er ikke enig heri.

De modstridende forklaringer mindsker efter selskabets opfattelse generelt troværdigheden af de oplysninger, som er afgivet i sagen. Dette skal efter selskabets opfattelse sammenholdes med, at hele sagsforløbet fremstår usædvanligt.

Selskabet skal fremhæve:

Klageren var [født i 1930'erne] på gerningstidspunktet og havde ud fra sagens oplysninger haft smykkerne i sin besiddelse i mange år.

I 2019 havde klagerens [familiemedlem1] smykkerne med til [udland2] for at få dem rensat.

I den forbindelse fik hun udstedt to certifikater, jf. bilag C, fra juveleren i [udland2] med angivelse af smykkernes karat.

Certifikaterne fremstår dog som købsbeviser med angiven købsdato og garanti.

Klageren betalte 2.600 kr. for rensningen, jf. kreditkortkvitteringen i bilag C.

Selskabet bemærker, at klageren under sagen for Ankenævnet har fremlagt en ny kvittering, jf. bilag ...

Kvitteringen, som fremgår på side 1, er ikke tidligere forelagt selskabet, hvilket undrer selskabet. Kvitteringen synes i øvrigt ikke at stemme overens med den tidligere fremsendte kreditkortkvittering, eller advokatens redegørelse om, at smykkerne blev renoveret i 2019 for 2.800 kr. Den fremlagte kvittering lyder på henholdsvis 1.340 euro og 336 euro svarende til ca. 12.500 kr.

Klageren **opfordres (B)** til at redegøre for, hvorfor kvitteringen ikke tidligere er forelagt selskabet, ligesom klageren opfordres til at redegøre for uoverensstemmelsen mellem beløbene på kvitteringen og de beløb, der tidligere er oplyst i sagen vedrørende rensningen af smykkerne.

Selskabet bemærker, at kvitteringen er udateret, og at der er ses fejl i overskriften ..., ligesom den angivne e-mailadresse på kvitteringen ikke stemmer overens med e-mailadressen på de fremsendte certifikater.

Herudover skal selskabet fremhæve, at klagerens [familiemedlem1] har oplyst, at billederne, hvor hun bærer smykkerne, er taget i forbindelse med, at smykkerne blev rensset i [udland2], og at hun har taget billedet af armbåndet, mens der fortsat sad et hvidt renserimærke på, idet der ikke er tale om et prisskilt, som anført af selskabet.

Efter hendes hjemkomst fra [udland2] blev smykkerne tilbageleveret til klageren, som opbevarede dem i 5 år.

Han tog dem herefter med fra sit hjem i Danmark til [udland1], og opbevarede smykkerne frem til feriens sidste dag.

Her skulle han uden nogen særlig anledning give smykkerne til [familiemedlem1], men fik dem stjålet få timer før, de skulle overleveres, mens han var ude at handle.

Det er selskabets opfattelse, at sagens oplysninger forekommer usandsynlige og usammenhængende i en sådan grad, at der samlet set ikke er tillid til den anmeldelse, som klagerens [familiemedlem1] har foretaget på klagerens vegne, herunder at smykkernes ejerskab og værdi ikke er sandsynliggjort.

Selskabet skal samtidig bemærke, at smykkernes værdi ikke kan fastsættes ud fra vurderingen fra [smykkebutik1]. [Smykkebutik1] ses ikke at være oplyst om smykkernes alder, herunder at der er tale om 'gamle arvesmykker'.

Kontanterne

Vedrørende kontantbeholdningen fastholder selskabet, at klageren ikke har dokumenteret, at han var i besiddelse af 1.500 euro på feriens sidste dag.

De fremlagte kontoudskrifter viser hævninger på 3.000 euro næsten et år før afrejse samt en hævning på 600 euro to måneder før afrejsen.

Hotelregningen var betalt af klagerens [familiemedlem1] længe før feriens sidste dag. Det forekommer derfor usandsynligt, at klageren skulle opbevare så stort et kontantbeløb på sit hotel/i sit mavebælte gennem hele ferien i stedet for at aflevere disse til [familiemedlem1], samt at kontanterne i øvrigt ikke skulle være anvendt på anden vis et helt år forud for feriens sidste dag.

Selskabet finder det på denne baggrund ikke sandsynliggjort, at klageren på gerningstidspunktet skulle have noget større kontantbeløb i sit mavebælte end svarende til de 2.500 kr., som selskabet allerede skønsmæssigt har udbetalt.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning fra selskabet. Afslutningsvist skal selskabet for dog ordens skyld oplyse, at kravet om tilbagebetaling som nævnt er frafaldet.

Selskabet skal i øvrigt bemærke, at selskabets hjemmel til at kontakte [smykkebutik1] vedrørende hendes vurdering af sagen følger af GDPR artikel 6, litra f, idet henvendelsen var nødvendig for at forfølge selskabets legitime interesse.

Selskabet vil i sagen for Ankenævnet i øvrigt ikke kommentere yderligere på klagers bemærkninger om god advokatskik."

Klagerens repræsentant har i brev af 18/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at følge op på min klage vedrørende [klagerens] sag, hvor han som [født i 1930'erne] blev overfaldet og frarøvet sin bumbag med penge og smykker. Sagen har udviklet sig på en måde, der har ført til mistro, unødvendige beskyldninger og en uretfærdig behandling af [klageren] og [klagerens repræsentant] som [familiemedlem1].

1. Manglende forståelse for [klagerens] tilstand efter overfaldet

Både **SOS International og Codan** har i deres vurdering af sagen nævnt, at [klageren] var 'ret konfus' efter hændelsen. Det er en **naturlig reaktion**, når en ældre mand bliver **overfaldet og frarøvet** sine ejendele. Det ændrer dog ikke på fakta: Han blev udsat for en kriminel handling og har dokumentation for det. Uanset hans mentale tilstand i timerne og ugerne efter overfaldet, er det **hans fulde ret at få sin sag behandlet sagligt og med respekt**.

2. Codans mistro og urimelige beskyldninger

Sagen har desværre udviklet sig til, at Codan ikke blot har afvist dækning, men også **mistænkeliggjort** [klageren] og mig. Først blev [klageren] mødt med mistro omkring, hvorvidt han overhovedet havde de stjålne penge og smykker – **trods fremsendt dokumentation og politirapport/... vidner**. Senere blev sagen vendt til, at det var **mine smykker** og at de var **ny købte**, hvilket er en forkert fremstilling af realiteten. Det reelle resultat af Codans håndtering er, at [klageren] **er blevet overfaldet, mistet sin arv og opsparing – og ovenikøbet mødt med mistillid og beskyldninger**.

3. Codans pludselige ændring af krav og manglende vilje til at modtage bevismateriale

Det har desuden vist sig, at **Codan nu pludselig lægger vægt på, at [klageren] blev slået under overfaldet** – men dette blev **aldrig tidligere nævnt som et afgørende forhold i vurderingen af sagen**. Hvordan skulle vi som forsikringstagere kunne vide, at dette nu blev en væsentlig faktor? Dertil kommer, at Codan **fejlagtigt har beskyldt mig, [familiemedlem1], for ikke at ville uploade de rette billeder**. Dette er direkte usandt. Jeg har **gentagne gange forsøgt at uploade billederne**, men fik afslag, da det blev påstået, at billedet ikke var originalt. Jeg har endda tilbudt at **møde fysisk op hos Codan** for at fremvise billedet, men dette blev aldrig taget i betragtning. Det **viser en grundlæggende manglende vilje fra Codans side til at behandle sagen ordentligt**.

Dertil kommer, at Codan **har ignoreret det faktum, at billedet er levende**, dvs. et live-foto, hvor bevægelse kan ses, hvis man trykker på det. Dette blev **aldrig behandlet eller vurderet korrekt** af Codan.

4. Hvorfor kvitteringen for renovering af smykker først kommer nu

Ligesom med de mange andre dokumenter i sagen, er kvitteringen for renovering af smykker en **del af en længere proces, hvor vi løbende har sendt dokumentation** for at imødekomme Codans krav. Det er altså **ikke usædvanligt**, at visse dokumenter først fremsendes senere i forløbet, særligt når **der konstant bliver stillet nye krav** til yderligere beviser. Codan bør her tænke på, hvordan de er gået bag min og vores advokats ryg og kontaktede [smykkebutik1]. Codan bad om flere og flere beviser fra [smykkebutik1] som anerkender at der er konsensus mellem vores billeder, vægt, guld mm og de smykker [smykkebutik1] har fremvist. Alligevel har Codan gået bag ryggen på os og taget kontakt igen. Se tidligere dokumentation fra [smykkebutik1].

5. Afsluttende bemærkning

Denne sag har været præget af en **urimelig behandling, mistro og skiftende krav**, hvilket har **forværret [klagerens] situation betydeligt**. Han er ikke blot offer for et overfald, men også for en **uforskammet og mistænkeliggørende behandling** fra Codans side. Vi fastholder, at han har krav på en saglig og retfærdig behandling af sin sag, og vi beder Ankenævnet om at tage stilling til **Codans håndtering, afvisning og de usande beskyldninger mod mig som pårørende.**"

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

"Klageren anfører, at selskabet 'pludselig lægger vægt på, at [klageren] blev slået under overfaldet'.

Selskabet finder det relevant at belyse, hvordan hændelsesforløbet omkring tyveriet har været beskrevet, idet dette er med til at belyse de mange divergerende oplysninger, som der er givet undervejs i sagen.

Man får indtrykket, at klagerens [familiemedlem1] advokat i første omgang havde misforstået forsikringsbetingelserne og derfor var af den opfattelse, at det havde betydning for dækningen, om der var tale om simpelt tyveri eller et voldeligt overfald/røveri, idet hun i sit brev fra den 2. august 2024, jf. klagers bilag ..., har skrevet:

'... min klient fik et slag på skulderen, der gjorde, at han var ved at miste balancen samtidig med, at den anden person på cyklen rev tasken ud af hånden på ham...

...Der er derfor efter min opfattelse ikke tvivl om, at der ikke er tale om 'simpelt tyveri', som antaget af dig, men derimod røveri, hvor der ikke er begrænsninger i skadesbeløbet...'

Advokatens gengivelse af hændelsen stemmer ikke overens med klagerens egen gengivelse, idet han specifikt under telefonsamtalen blev spurgt ind til, om tyvene gjorde andet ved ham end at hive tasken ud af hånden på ham. Dette svarede han benægtende på.

Det er således ikke relevant for selskabet, om klageren blev slået eller ej. Det relevante er, at beskrivelserne af hændelsen er forskellige fra advokaten og klageren selv.

Modtagelse af billeder

Selskabet ønskede at modtage billederne af smykkerne, så meta-data kunne ses, og det dermed kunne fastslås, hvornår billederne var taget. Efter selskabet modtog et screendump af klagerens [familiemedlem1] 'kamerarulle' fra telefonen, kunne det heraf bekræftes, at billederne var taget i 2019, hvorfor det ikke længere var relevant at modtage billederne på anden vis.

Kvittering for renovering af smykker

Selskabet har opfordret klageren til at redegøre for, hvordan beløbet, som fremgår af bilaget ... hænger sammen med den tidligere fremsendte kvittering, jf. bilag C og oplysningerne om, at rensningen/renoveringen af smykkerne kostede 2.800 kr. Dette har klageren ikke svaret på.

Bilaget kan efter selskabets opfattelse ikke tjene som dokumentation i sagen udover at være endnu et bidrag til at belyse, at sagens oplysninger er modstridende.

Selskabet bemærker, at udover at kvitteringen er udateret og med stavfejl, er det kun vedrørende armbåndet, at det er angivet, at der skulle være tale om 'Renovation'.

Samtykke til at fremlægge optagelse af samtale

Selskabet skal endnu en gang bede klageren give samtykke til, at optagelsen af telefonsamtalen med klageren kan fremlægges i sagen."

Klagerens repræsentant har i brev af 11/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Korrekt gengivelse af hændelsesforløbet vedrørende overfald på [klageren]

[Klageren] blev overfaldet af to personer på cykel under vores ferie i [udland¹]. Han frarøves sin bumbag med pung, penge, armbånd og øreringe. Han kommer ud fra et supermarked, hvor han som tidligere beskrevet i politirapport og fra vidner, både skubbes så han kommer ud af balance og samtidig frarøves.

Skubbet / slaget på skulder medførte, at [klageren] mistede balancen –han var således ikke ved at miste den, men han mistede balancen som direkte følge af den fysiske kontakt.

Det er derfor faktuel forkert, når selskabet anfører, at tasken blot blev hevet ud af hænderne på ham uden fysisk kontakt. Der var tale om konkret vold, og det fremgår tydeligt af politirapporten.

[Klageren] er desuden [født i 1930'erne] og lider af let kognitiv svækkelse. Da han blev kontaktet af [selskabet] efter hændelsen, var han nervøs, skælvende og uklar, og det kan forklare eventuelle unøjagtigheder i den samtale. Det bør ikke bruges som grundlag for at underkende det faktiske hændelsesforløb.

Det skal også bemærkes, at vi ikke har anmeldt pungen eller bombagen som selvstændige genstande, da sagen handler om selve overfaldet og de værdigenstande, der blev frarøvet i den forbindelse – og ikke tasken som sådan.

2. Om fremsendelse af billedmateriale og vurdering af smykker

Jeg har fremsendt billeder af både armbånd og øreringe, som blev stjålet i op til flere gange. Billederne, taget i maj 2019, viser smykkerne efter renovering, og metadata bekræfter billeddatoen. Billederne blev sendt som screendumps fra kamerarullen, hvilket også blev accepteret og bekræftet af selskabet som korrekt datering. Trods dette blev jeg afvist flere gange af [selskabet] med besked om, at billedmaterialet ikke var tilstrækkeligt. Jeg tilbød endda at møde fysisk op for at fremvise billederne op til flere gange.

[Selskabet], bad mig herefter om at tage kontakt til guldsmed [smykkebutik1], og jeg fremlagde certifikater oplysninger om guld, vægt, karat og diamantstørrelser og dokumentation for renovering. På baggrund af dette udarbejdede [smykkebutik1] en professionel vurdering og fandt tilsvarende smykker i sin butik. Lavede et fint skriv med detaljer om smykker der svarede til vores certifikater og billeder.

Senere fandt jeg – ved et tilfælde under et besøg i butikken hos [smykkebutik1] – ud af, at Codan efterfølgende kontaktede [smykkebutik1] uden at informere mig. Det er efter min mening problematisk og udtryk for manglende gennemsigtighed, at man bag min ryg kontakter en fagperson, jeg selv er blevet bedt om at inddrage i sagen.

Dette understreger samtidig, at billedmaterialet har haft væsentlig betydning, og det er derfor uklart, hvorfor det i samme åndedrag nedvurderes af selskabet.

3. Dokumentation og kvittering for renovering af smykker

Jeg har indsendt dokumentation for renovering af både armbånd og øreringe fra [smykkebutik2] i [udland2]. Disse oplysninger fremgår af de indsendte bilag.

Det er derfor forkert, når selskabet påstår, at jeg ikke har redegjort for beløbene. At kvitteringen skulle indeholde en stavfejl, har intet med sagen at gøre og bør ikke have betydning for, hvorvidt dokumentationen vurderes som gyldig. Jeg har ikke haft indflydelse på butikkens sprogbrug, og indholdet i dokumentationen er klart.

Selskabet har anmodet om samtykke til at afspille telefonsamtaler med [klageren]. Det samtykke gives hermed – netop fordi vi ikke har noget at skjule, og fordi det kan belyse, hvor påvirket og utryk [klageren] var under samtalen.

4. Samlet vurdering og kritik af sagsbehandlingen

Det er bemærkelsesværdigt, at selskabet i deres seneste udtalelse udelader et vigtigt aspekt af sagen: nemlig at [klageren] blev frarøvet mange euros i kontanter under overfaldet. Vi har fremsendt dokumentation for hævnninger, valutaveksling og hotelophold – alt sammen som bevis for, hvor pengene stammede fra og hvorfor han havde så mange euros.

Alligevel nævnes disse midler ikke længere i selskabets behandling af sagen. Fokus er udelukkende flyttet over på smykkerne, og det virker både fordrejet og misvisende. Det samme gælder det faktum, at selskabet tidligere har tilbudt en erstatning på 3.000 kr., som [klageren] med god grund har takket nej til – det nævnes nu heller ikke længere. Det er sågar skrevet at han har modtaget pengene, men det er en lodret løgn. Han har aldrig modtaget et sådan beløb eller nogen andre beløb.

Sagens karakter – et voldeligt overfald mod en [født i 1930'erne] mand på ferie – bør behandles med respekt, saglighed og helhedssyn. Jeg har fra starten forsøgt at samarbejde loyalt og dokumentere alt, og derfor bør sagen nu vurderes retfærdigt og med fokus på de faktiske forhold."

Selskabet har i brev af 15/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Da klageren nu har givet samtykke hertil, har selskabet fremlagt optagelse af telefonsamtale mellem selskabets skadeinspektør og klageren.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102818

Nedenfor ses endvidere screendump fra udbetalingsbilledet fra klagerens skadesag, hvoraf det fremgår, at selskabet har udbetalt erstatningen på 4.600 kr. fratrukket selvrisko til klageren via Scalepoint."

Klagerens repræsentant har i brev af 5/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Under henvisning til den fremsendte lydoptagelse fra forsikringsselskabet skal det bemærkes, at der foreligger en væsentlig uoverensstemmelse mellem selskabets vurdering af optagelsens indhold og vores opfattelse heraf.

Ifølge selskabet fremgår det ikke af lydfilen, at [klageren] [født i 1930'erne] fremstår konfus, forvirret eller præget af kognitiv svækkelse. Det er imidlertid vores klare opfattelse, at lydoptagelsen tværtimod dokumenterer, at han i samtalen har betydelige vanskeligheder med at forstå og besvare spørgsmålene, hvilket medfører, at han til sidst ikke er i stand til at give nogen sammenhængende redegørelse for hverken arveforhold eller smykkernes oprindelse. Han fremstår desuden forvirret omkring både tidspunkter og relationer.

Det er vigtigt, at Ankenævnet får mulighed for at høre denne lydfil, idet den efter vores vurdering tydeligt viser, at forsikringstager ikke forstod samtalsindholdet, og at der i samtalsforløbet sker en gradvis desorientering, som resulterer i, at han må henvises til [familiemedlem1]. Det skal i den forbindelse understreges, at [familiemedlem1] forudgående og gentagne gange har gjort opmærksom på, at hun fungerer som kontaktperson ... da [klageren] ... hurtigt bliver konfus og ude af stand til at overskue informationer og huske relevante detaljer.

Ydermere skal det anføres, at [klageren] har modtaget en overførsel på 3.500 kr., selvom han udtrykkeligt havde anmodet om, at dette beløb **ikke** blev indsat på hans konto. Denne overførsel skete uden hans vidende, og uden at hverken han selv – der ikke har adgang til netbank og **ikke** anvender e-mail – eller hans [familiemedlem1] som kontaktperson blev orienteret om transaktionen.

På den baggrund skal vi anmode om, at Ankenævnet tillægger lydfilens indhold væsentlig betydning, og at vurderingen af sagen sker under hensyntagen til forsikringstagers alder og dokumenterede sårbare tilstand og den uretmæssige håndtering af sagen fra selskabets side."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af "garanti/købsbevis"1 af 28/5 2019 fra smykkebutik2 i udland2 fremgår bl.a.:

"Carat of gold
18.75"

Af "garanti/købsbevis"2 af 28/5 2019 fra smykkebutik2 i udland2 fremgår bl.a.:

"Carat of gold
18.75"

Ankenævnet for Forsikring

16.

102818

Af udbetalingskvittering af 7/3 2023 fra bank fremgår bl.a.:

"EUR 400"

Af udbetalingskvittering af 3/5 2023 fra bank fremgår bl.a.:

"EUR 400"

Af udbetalingskvittering af 10/5 2023 fra bank fremgår bl.a.:

"EUR 200"

Af udbetalingskvittering af 21/6 2023 fra bank fremgår bl.a.:

"EUR 500"

Af udbetalingskvittering af 11/7 2023 fra bank fremgår bl.a.:

"EUR 500"

Af politirapport af 3/4 2024 fremgår bl.a.:

"Im on my way out of the supermarked ... Suddenly there is a commotion and one bycycle runs past me and grabs my bumbag which Im trying to put bag around my hipps after my shopping in the supermarked. I call for help straght away and the nice owner of the supermarked tray to held but he thief was gone with my bag and wallet, money and jewellery."

Af klagerens hotelregning af 3/4 2024 fremgår bl.a.:

"Night 26/3/2024

...

Night 3/4/2024

...

Total €1.375,55"

Af udbetalingskvittering af 10/6 2024 fra bank fremgår bl.a.:

"EUR 1000"

Af transaktionsoversigt af 14/8 2024 fra vekselbutik fremgår bl.a.:

"0,0600 DKK 0,0600 2024-02-13 11:35:38

-355,0000 DKK -355,0000 2024-02-13 11:35:38

5000,0000 DKK 5000,0000 2024-02-13 11:33:52

4644,9400 EUR 600,0000 2024-02-13 11:32:58"

Af brev af 2/8 2024 fra klagerens advokat til selskabet fremgår bl.a.:

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

102818

"Erstatningsbeløbet for smykkerne skal som minimum fastsættes til 40.000 kr."

Af brev af 16/9 2024 fra klagerens advokat til selskabet fremgår bl.a.:

"På baggrund af ovenstående forventer jeg, at Codan nu godtgør 8.000 kr. i kontanter, 36.000 kr. for armbåndet samt 6.700 kr. for ørenringene – naturligvis med fradrag af selvrisko og allerede udbetalt beløb."

Ankenævnet for Forsikring

18.

102818

Af udtalelse af 22/10 2024 fra smykkebutik1 indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"[Familiemedlem1] kom ind i forretningen, og viste mig de billeder og certifikater, som er blevet sendt til Forsikringsselskabet. Ud fra disse billeder og certifikater fandt jeg -efter min bedste vurdering - tilsvarende smykker fra [smykkebutik2] ifht. de smykker, som [familiemedlem1] havde på billederne:

- Riviere armbånd, 18 kt guld med brillanter i alt 1,32 ct TW VVS (88 stk á 0,015 ct)
- Creoler, 14 kt hvidguld med brillanter i alt 0.13 ct W/Si

Jeg kan bekræfte, at det er min hånd og smykker fra [smykkebutik1], der er taget fotografier af og sendt ind som bekræftelse på at det viste, er rimelig sammenligneligt med billederne og certifikaterne med hensyn til vægt, karat m.m. Faktisk er de creoler fra os i 14 kt hvidguld, mens de stjålne er 18 kt. ifht. certifikatet. (18. 7500). Carat vægten er ligeledes højere i de stjålne ifht. dem fra [smykkebutik2]. Tilgængæld er det en lidt bedre kvalitet på brillanterne i riviere armbåndet fra [smykkebutik2], men tilgængæld lidt lavere carat vægt."

Af mail af 24/10 2024 fra smykkebutik1 til selskabet fremgår bl.a.:

"Ja jeg har lagt både billeder og de medfølgende certifikater til grund for vurderingen. Af gode grunde kan jeg jo hverken se lødigheden eller et vægt eller farve/klarhed ud fra billeder, og da smykkerne ikke er til stede, har jeg forsøgt ud fra billederne efter bedste evne, at vurdere størrelsen på brillanterne i armbåndet (sammenholdt med et efter min vurdering tilsvarende armbånd fra os størrelsesmæssigt) og ligeledes størrelsen på creolerne på samme måde. De medfølgende certifikater beskriver en lødighed, et og farve/klarhed, som jeg har taget til efterretning ifm. produkt sammenligningen.

Hvis der er en anden måde, du kunne forestille dig, at jeg skulle foretage en sådan vurdering - uden smykker men med billeder og certifikater- så hører jeg gerne nærmere."

Af udateret kvittering fra smykkebutik2 i udland2 fremgår bl.a.:

"Renovation of bracelet with 18 karat gold and diamond
1,340,00 (EUR)
Earring 18 karat gold with diamonds
336,000(EUR)
TOTAL AMOUNT
1,676.00 EUR"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.11 Ran, røveri og overfald

Ran

Ran er tyveri, der sker åbenlyst. Det skal opdages i gerningsøjeblikket, enten af dig selv eller af en anden tilstedeværende, og det er en betingelse, at der gøres anskrig øjeblikkeligt.

Dækningen omfatter

- ran

- tyveri af tasker med indhold, når de bliver frarevet dig eller en anden sikret.

Den samlede dækning af penge m.m. jf. punkt 1.3 (maksimalt 26.200 kr. (2023) og særlig private værdigenstande jf. punkt 1.4 maksimalt 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

Røveri og overfald

Røveri og overfald er tyveri under anvendelse af vold eller trussel om øjeblikkelig vold.

Dækningen omfatter

- røveri
- skader på forsikrede ting som følge af overfald på dig eller en anden sikret.

...

Dokumentation

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

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

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnoter for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgode. 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 dokumentationen 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."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet telefonsamtale mellem klageren og selskabet. Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 8/4 2024, at han på ferie i udlandet fik stjålet en pengetaske (mavebælte) med 1.500 euros og 2 smykker (armbånd og øreringe). Selskabet har skønsmæssigt opgjort erstatningen til 2.500 kr. for kontanter og 2.100 kr. for smykker. Klageren ønsker fuld dækning for de stjålne kontanter samt 36.700 kr. i erstatning for armbånd og 6.700 kr. i erstatning for øreringe.

Klageren har anført, at han har hverken netbank, mobilbank eller kreditkort. Derfor går han fysisk ned i banken og hæver hele pensionen hver måned. De danske kontanter veksler han så lidt af med jævne mellemrum for derved at spare op til ferier – og hæver i euros op til et år, før han skal afsted. Det kan være i en vekselbutik eller lokal bank, der har kontanter. Han er en ældre mand, der foretrækker kontanter. Klageren har anført, at han har fremsendt dokumentation for hævnninger, valutaveksling og hotelophold, der beviser, hvor pengene stammede fra, og hvorfor han havde så mange euros. Klageren har anført, at han har fremvist et certifikat udstedt af den smykkebutik² i udland², der rensede smykkerne for 5 år siden. Det er et standardkøbsbevis, og smykkebutik² har ikke separate kort afhængig af ydelse, men mere et bevis for køb af ydelse (rensning). Klageren har anført, at han har fremsendt fotografier taget i 2019 af både armbånd og øreringe efter renovering. Klageren har anført, at smykkebutik¹ har udarbejdet vurdering på baggrund af certifikater med oplysninger om guld, vægt, karat og diamantstørrelser samt dokumentation for renovering. Klageren har anført, at han har indsendt dokumentation for renovering af både armbånd og øreringe, og at indholdet er klart. Klageren har anført, at da han blev kontaktet af selskabet var han nervøs, skælvende og uklar, og det kan forklare eventuelle unøjagtigheder i samtalen. Det bør ikke bruges som grundlag for at underkende det faktiske hændelsesforløb. Klageren har anført, at det er vigtigt, at nævnet lytter til samtalen. Klageren har anført, at nævnet skal tillægge samtalens indhold væsentlig betydning, og at vurderingen af sagen sker under hensyntagen til klagerens alder og dokumenterede sårbare tilstand og den uretmæssige håndtering af sagen fra selskabets side. Klageren har anført, at det er problematisk og udtryk for manglende gennemsigtighed, at selskabet kontaktede smykkebutik¹, når klageren selv var blevet bedt om at inddrage dem i sagen. Klageren har anført, at selskabets advokat har fremsat ærekrænkende udtalelser i strid med god advokatskik ved at anklage familiemedlem¹ for bedrageri.

Selskabet har anført, at sagens oplysninger forekommer usandsynlige og usammenhængende i en sådan grad, at selskabet ikke har tillid til den anmeldelse, som familiemedlem¹ har foretaget på klagerens vegne. Selskabet har anført, at smykkernes ejerskab og værdi ikke er sandsynliggjort. Selskabet har anført, at der er ingen købsbeviser, ældre certifikater, gamle fotografier af

klagerens familiemedlem2 med smykkerne på eller andet, som kan underbygge forklaringen om, at han skulle have arvet disse fra familiemedlem2, og at smykkerne tilhørte ham på gerningstidspunktet. Dokumentationen for ejerskabet beror udelukkende på de forklaringer, som klageren, familiemedlem1 samt klagerens advokat har givet til selskabet. Omvendt synes den dokumentation, som er fremlagt af klageren for at påvise smykkernes værdi og ægthed i stedet at sandsynliggøre, at smykkerne er købt i udland2 i 2019 af familiemedlem1. Selskabet har anført, at det er familiemedlem1, som har anmeldt sagen til både politi og selskabet, og det er hende, som har redegjort for sagsforløbet, herunder at der var tale om arvesmykker fra familiemedlem2, og at klageren skulle være blevet slået hårdt på skulderen i forbindelse med tyveriet. Selskabet har anført, at oplysningerne ikke kunne bekræftes af klageren, da selskabets skadeinspektør drøftede sagen med ham. Selskabet har anført, at der er ingen dokumentation for, at klageren har nedsatte kognitive evner. Modsat fremgår det af sagens oplysninger, at klageren jævnligt selv tager toget fra sit hjem ind til togstation for at veksle penge, og selskabet forstår det således, at klageren har rejst på ferie til udland1 og boet alene på hotel, mens familiemedlem1 har boet i sin ferielejlighed. Selskabet har anført, at klageren ikke selv har været i stand til at redegøre for, at smykkerne var arvet fra familiemedlem2, og hvordan de så ud, og at hans forklaring om hændelsen ikke stemmer overens med familiemedlem1's. Selskabet har anført, at de modstridende forklaringer generelt mindsker troværdigheden af de oplysninger, som er afgivet i sagen, hvilket skal sammenholdes med, at hele sagsforløbet fremstår usædvanligt. Selskabet har anført, at i 2019 havde familiemedlem1 smykkerne med til udland2 for at få dem rensat. Familiemedlem1 fik udstedt to certifikater fra juveleren i udland2 med angivelse af smykkernes karat. Certifikaterne fremstår dog som købsbeviser med angiven købsdato og garanti. Klageren betalte 2.600 kr. for rensningen. Kvitteringen synes ikke at stemme overens med den fremsendte kreditkortkvittering eller advokatens redegørelse om, at smykkerne blev renoveret i 2019 for 2.800 kr. Den fremlagte kvittering lyder på henholdsvis 1.340 euro og 336 euro svarende til ca. 12.500 kr. Selskabet har anført, at det har formodningen imod sig, at smykkerne efter at have været med familiemedlem1 i udland2, er blevet leveret tilbage til klageren, som herefter har haft dem liggende i 5 år, hvorefter han uden en særlig anledning har taget smykkerne med fra Danmark til udland1 og har opbevaret dem på sit hotel hele ferien for til sidst at

Ankenævnet for Forsikring

22.

102818

få dem stjålet få timer før, de skulle overleveres til familiemedlem1. Selskabet har anført, at smykkernes værdi ikke kan fastsættes ud fra vurderingen fra smykkebutik1, idet smykkebutik1 ikke ses at være oplyst om smykkernes alder, herunder at der er tale om "gamle arvesmykker". Selskabet har anført, at de fremlagte kontoudskrifter viser hævnings på 3.000 euro næsten et år før afrejse samt en hævning på 600 euro to måneder før afrejsen. Selskabet har anført, at hotelregningen var betalt af familiemedlem1 længe før feriens sidste dag. Det forekommer derfor usandsynligt, at klageren skulle opbevare så stort et kontantbeløb på sit hotel/i sit mavebælte gennem hele ferien i stedet for at aflevere disse til familiemedlem1, samt at kontanterne i øvrigt ikke skulle være anvendt på anden vis et helt år forud for feriens sidste dag. Selskabet har anført, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han på gerningstidspunktet skulle have noget større kontantbeløb i sit mavebælte end svarende til de 2.500 kr., som selskabet allerede skønsmæssigt har udbetalt.

Det fremgår af "garanti/-købsbevis 1 af 28/5 2019 fra smykkebutik2 i udland2: "Carat of gold 18.75". Det fremgår af "garanti/-købsbevis"2 af 28/5 2019 fra smykkebutik2 i udland2: "Carat of gold 18.75". Det fremgår af udateret kvittering fra smykkebutik2 i udland2, at "Renovation of bracelet with 18 karat gold and diamond 1,340,00 (EUR) Earring 18 karat gold with diamonds 336,000(EUR) TOTAL AMOUNT 1,676.00 EUR".

Det fremgår af udbetalingskvittering af 7/3 2023 fra bank: "EUR 400".

Det fremgår af udbetalingskvittering af 3/5 2023 fra bank: "EUR 400".

Det fremgår af udbetalingskvittering af 10/5 2023 fra bank: "EUR 200".

Det fremgår af udbetalingskvittering af 21/6 2023 fra bank: "EUR 500".

Det fremgår af udbetalingskvittering af 11/7 2023 fra bank: "EUR 500".

Det fremgår af transaktionsoversigt af 13/2 2024 fra vekselbutik: "EUR 600".

Det fremgår af politirapport af 3/4 2024, at "Im on my way out of the supermarket ... Suddenly there is a commotion and one bicycle runs past me and grabs my bumbag which Im trying to put bag around my hipps after my shopping in the supermarket. I call for help straight away and

Ankenævnet for Forsikring

23.

102818

the nice owner of the supermarket tray to held but he thief was gone with my bag and wallet, money and jewellery".

Det fremgår af klagerens hotelregning af 3/4 2024: "Night 26/3/2024 ... Night 3/4/2024 ... Total €1.375,55".

Det fremgår af udbetalingskvittering af 10/6 2024 fra bank: "EUR 1000".

Det fremgår af brev af 2/8 2024 fra klagerens advokat til selskabet, at "Erstatningsbeløbet for smykkerne skal som minimum fastsættes til 40.000 kr.".

Det fremgår af brev af 16/9 2024 fra klagerens advokat til selskabet, at "På baggrund af ovenstående forventer jeg, at Codan nu godtgør 8.000 kr. i kontanter, 36.000 kr. for armbåndet samt 6.700 kr. for ørenringene – naturligvis med fradrag af selvrisko og allerede udbetalt beløb".

Det fremgår af udtalelse af 22/10 2024 fra smykkebutik1 indhentet af klageren, at "[Familie-medlem1] kom ind i forretningen, og viste mig de billeder og certifikater, som er blevet sendt til Forsikringsselskabet. Ud fra disse billeder og certifikater fandt jeg - efter min bedste vurdering - tilsvarende smykker ... ifht. de smykker, som [familiemedlem1] havde på billederne: • Riviere armbånd, 18 kt guld med brillanter i alt 1,32 ct TW VVS (88 stk á 0,015 ct) • Creoler, 14 kt hvidguld med brillanter i alt 0.13 ct W/Si. Jeg kan bekræfte, at det er min hånd og smykker ... der er taget fotografier af og sendt ind som bekræftelse på at det viste, er rimelig sammenligneligt med billederne og certifikaterne med hensyn til vægt, karat m.m. Faktisk er de creoler fra os i 14 kt hvidguld, mens de stjålne er 18 kt. ifht. certifikatet. (18. 7500). Carat vægten er ligeledes højere i de stjålne ifht. dem fra [smykkebutik2]. Tilgængæld er det en lidt bedre kvalitet på brillanterne i riviere armbåndet fra [smykkebutik2], men tilgængæld lidt lavere carat vægt".

Det fremgår af mail af 24/10 2024 fra smykkebutik1 til selskabet, at "Ja jeg har lagt både billeder og de medfølgende certifikater til grund for vurderingen. Af gode grunde kan jeg jo hverken

se lødigheden eller et vægt eller farve/klarhed ud fra billeder, og da smykkerne ikke er til stede, har jeg forsøgt ud fra billederne efter bedste evne, at vurdere størrelsen på brillanterne i armbåndet (sammenholdt med et efter min vurdering tilsvarende armbånd fra os størrelsesmæssigt) og ligeledes størrelsen på creolerne på samme måde. De medfølgende certifikater beskriver en lødighed, et og farve/klarhed, som jeg har taget til efterretning ifm. produkt sammenligningen. Hvis der er en anden måde, du kunne forestille dig, at jeg skulle foretage en sådan vurdering - uden smykker men med billeder og certifikater - så hører jeg gerne nærmere".

Det ses af klagerens fotografier, at tilsvarende armbånd og øreringe i smykkebutik1 koster henholdsvis 36.700 kr. og 6.700 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande ... Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Det følger af nævnets praksis, at kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er dokumentation for kontanthævninger i euros i tidsnær sammenhæng med tyveriet den 3/4 2024. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klageren alene har fremlagt dokumentation for kontanthævninger svarende til 2.000 euros i perioden fra 7/3 2023 til 11/7 2023. Nævnet har desuden henset til, at klageren har fremlagt dokumentation for én kontanthævning den 13/2 2024 på 600 euros, at hotelregningen var på 1.375,55 euros, og at selskabet skønsmæssigt har erstattet 2.500 kr. i stjålne kontanter.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort ejerskab, ægthed eller værdi af de anmeldte 2 smykker. Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at han var i besiddelse af de anmeldte 2 smykker på tyveritidspunktet. Nævnet har i den forbindelse henset til, at der ikke er fremlagt fotografier af smykkerne taget tidligere end 28/5 2019, selv om klageren har oplyst, at han for mange år siden har arvet smykkerne fra familiemedlem². Nævnet har tillige henset til, at klageren ikke har fremlagt købskvitteringer eller lignende. Nævnet har endvidere henset til, at kvitteringen fra smykkebutik² i udland² alene nævner "renovation" af det ene smykke, ligesom de fremlagte "garanti/-købsbeviser" ikke i sig selv kan anses for at godtgøre ejerskab eller ægthed af 2 smykker til en samlet anmeldt værdi på mindst 40.000 kr. Nævnet har herudover henset til det samlede hændelsesforløb, der forekommer mindre sandsynligt, når der henses til den fremlagte dokumentation.

Nævnet bemærker videre, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling. Nævnet bemærker endvidere, at spørgsmål om overholdelse af GDPR henhører under Datatilsynets kompetence, og at spørgsmål om overholdelse af god advokatskik henhører under Advokatsamfundets kompetence.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

26.

102818



Jørgen Steen Sørensen

formand