820/09

Den 25. maj 2009 blev i sag nr. 74.775:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i Danske Forsikring, klager ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrud i forsikringstagerens lejlighed.

Selskabet har afvist størstedelen af kravet på ca. 375.000 kr. under henvisning til manglende dokumentation, men har udbetalt 20.070 kr..

Af klagerens anmeldelse af 7/10 2005 fremgår, at indbruddet er sket den 18/7 2005 og opdaget den 26/7 2005. Klageren havde været bortrejst, da indbruddet fandt sted. Der var stjålet adskilligt indbo - herunder en del ægte tæpper og smykker, og klageren havde opgjort det stjålnes værdi til ca. 375.000 kr.

Klageren indsendte efterfølgende en del dokumentation for smykker og tæpper udfærdiget på farsi, ligesom faktura for køb af computer blev fremsendt. Selskabet underkastede bilagene fra Iran en nærmere undersøgelse, da nogle af bilagene bar præg af, at der var ændret i disse. Selskabets skadeinspektør har i den anledning i intern rapport bl.a. anført:

> "Jeg rettede den 09.11.2005 personlig henvendelse til FT på dennes nye bopæl i H.gade. FT var ved at flytte ind, og der var næsten ingen møbler i lejligheden. Der sås ingen ægte tæpper på stedet.

…
I forbindelse med gennemgangen af de iranske bilag bemærkede FT pludselig, at han havde oplyst forkert pris. Af bilag … fremgik det, at kravet rettelig var 90.000 kr. og ikke 12.000 kr. som opgjort på listen.

Vedr. bilag omkring indførsel af 140.000 kr. forklarede FT, at dette var som dokumentation for at han havde medbragt 140.000 kr. til Iran. Såfremt man medbragte mere end 5.000 kr. skulle der skrives en deklaration eller beløbet skulle indskrives i hans pas. Dette fordi man kun måtte tage en begrænset mængde penge med ud af landet.

Vedr. de 140.000 kr. oplyste FT, at han tidligere havde en restauration i Danmark. Det var penge fra denne forretning som han havde lagt til side og medtaget.

Forespurgt var de 40.000 kr. hævet fra banken resten var fra gemte penge.
…
De indsendte bilag fra Iran er efterfølgende sendt til undersøgelse ved ambassaden i Teheran. Af første retursvar fremgik det, at bilagene … ikke indeholdt oplysninger om forretningens adresse.
…
Nr. …
Adressen stod på en kuvert som var medsendt. Denne oplyst som, No. …, A.G., Iran - tel. ...
Adressen fremgik ikke af kvitteringen.

Nr. …
Var udskrevet til hans søster. Det var korrekt at der ikke fremgik adresse på forretningen.

Nr. …
Kvitteringen angik køb på basaren i Teheran. Basaren er små faste boder som opstilles dagligt på samme adresse. Der er ikke tale om kræmmermarked, men ofte mindre forretninger som ikke er ordentligt etableret endnu. Ikke mange udskriver kvitteringer. Vedlagte bilag svarer til en 'Dags Dato' kvittering. Ofte er boderne højst på samme sted ca. et år.

Nr. …
Ingen adresse på kvittering. Der er tale om køb af instrument kaldet en 'Daf' (en slags håndtromme) til en pris af ca. 5 - 600 kr.

Jeg har siden gennemgået de iranske kvitteringer med M.G., (Topdanmark) MNM. MNM er af iransk oprindelse og taler/læser Farsi som bilagene er skrevet på.

MNM udtalte, at alle bilag er vedrørende køb i valutaen 'rial'. Det kan umiddelbart ses, at FT har afregnet alt til en noget optimistisk kurs. På baggrund heraf blev følgende oplyst:
…

Samlet		**241.798.000**
Samlet i DKK	**officiel kurs (0,0700)**	**169.258,60 kr.**

FT har opgjort sit krav med hensyn til ovennævnte effekter til kr. 259.240 kr.

Det kan således konstateres, at FT trods evt. kurssvingninger har oppustet sit krav væsentligt i forhold til gældende kurs.

Med hensyn til punkt 19, smykker for 18.000 kr. jf. FT også købt i Iran, er der ikke modtaget dokumentation.
…
Ved personlig henvendelse i forretningen VCD kunne indehaveren bekræfte bilagets rigtighed. Kvitteringen vedrørte køb af en bærbar computer. På forespørgsel kunne indehaveren ikke finde bilaget/kvitteringen i sit regnskabssystem og mente, at det formentlig lå derhjemme eller hos revisoren. Indehaveren ville efterfølgende faxe kopi af forretningens kvittering til Topdanmark. Denne er trods rykker aldrig modtaget.

Forespurgt om han ikke benyttede fakturanummer til at bogføre sine kvitteringer (nævnte bilag manglede udfyldt fakturanummer), bad han om igen at se bilaget. Han bekræftede, at han normalt udfyldte fakturanummer og forstod ikke hvorfor det manglede.

Der blev den 03.01.2006 modtaget retursvar fra Den Danske Ambassade i Iran. Svaret er på engelsk og vedlagt sagen. Resultatet kan kort ses nedenfor,
…
Vedr. bilag …
Forretningens indehaver (kvinde) oplyste, at bilaget var en total forfalskning. Hun havde aldrig handlet med nævnte varer ligesom det ikke var hendes håndskrift som fremgik af bilaget.

Vedr. bilag …
Dokumentet var umiddelbart ægte, men ejeren oplyste at der var ændret i beløb. Dette havde ejeren ikke selv gjort.

Vedr. bilag …
Bilaget er umiddelbart ægte, men ejeren kunne ikke fremskaffe kopi af bilag, hvilket han burde da disse jf. lokal lovgivning skal gemmes i mindst tre år.

Bilag …
Bilagene var umiddelbart ægte, men ejer kunne ikke fremskaffe kopi af original, hvilket han burde være i stand til, da bilaget var fra 2004 og de jf. ovenstående skal gemmes i mindst tre år. Ambassadens vurdering var at ejer formentlig var bekendt af FT, og anbefalede at afvise bilaget indtil originalt bilag blev fremvist fra indehaver.

Det skal nævnes, at der kun var tale om en stikprøvekontrol af de indsendte bilag fra Iran. Alligevel var flere direkte falske eller der var ændret i beløb, ligesom andre forretninger ikke kunne fremskaffe kopi af bilag, hvilket de skulle være i stand til jf. gældende lokal lovgivning.
…
FT foreholdt, at sagen virkede mistænkelig. Jf. ambassadens undersøgelse var der tale om falske bilag. Endvidere var der indikationer på en ikke ubetydelig opskrivning af det stjålnes værdi med hensyn til kursen i rial, indsmugling af varer i 100.000 kr. klassen, ligesom FT endnu ikke havde dokumenteret pengestrømmen med hensyn til de 140.000 kr., hvilket kunne indikere sorte penge.

FT endvidere foreholdt, at sagen formentlig blev anmeldt til politiet i Danmark, da Topdanmark stolede 100 % på den danske ambassades undersøgelse.

FT foreholdt, at jeg ville rette fornyet henvendelser til ambassaden med henblik på hans udtalelser. Der er siden rettet henvendelse til ambassaden i Iran, hvor FT's udtalelser blev forelagt.

I den forbindelse var der tvivl omkring bilag nr. …, køb af tæpper. Ambassaden havde siden talt med indehaveren. Der henvises i den anledning til vedlagte mails fra Ambassaden. Af disse fremgår, at også dette bilag er en total forfalskning. Indehaveren er meget sikker i sin sag og udtalte blandt andet, at hverken han eller faderen, som også stod i forretningen, havde udfyldt nævnte bilag. Bilaget benyttes simpelthen ikke i forretningen. Normalt benyttes bilag i A4 størrelse, hvorfor man var sikker på, at der var tale om en total forfalskning. Indehaveren kunne huske en lign. sag, hvor en kunde i England benyttede et lign. total forfalsket bilag. Siden den gang i 1995 blev bilaget størrelse ændret til A4. Endvidere bemærkede indehaverne, at der på bilaget sås anført 6 cifret telefonnumre, hvilket ligeledes understregede svindlen, idet man i Teheran før bilaget blev konstrueret skiftede fra 7 til 8 cifrede telefonnumre.

Slutteligt skal det vedr. bilag … bemærkes, at indehaveren af forretningen Mr. T. meget gerne ville have vor kundes navn, idet han ønskede at anmelde kunden til politiet i Iran, så han kunne blive anholdt og sigtet for bedrageri næste gang han besøgte Iran.
…
Af samme grund kan Topdanmark med rette skærpe dokumentationskravet overfor FT, og derfor ikke have tillid til den indsendte dokumentation, ligesom der på baggrund af sagens samlede oplysninger er mistanke om en fiktiv indbrudsanmeldelse med det formål at skaffe flest mulig penge.

Det er påfaldende, at gerningsmanden har tømt lejligheden for inventar, mange tæpper m.v. uden at nogen har bemærket det mindste. Der er tale om en større beboelsesejendom i flere etager, hvor der umiddelbart uden for opgangen er en større oplyst fælles parkeringsplads.

Endvidere har FT et problem med at dokumentere pengestrømmen med hensyn til blandt andet de 140.000 kr. som han angiveligt tog med til Iran. Ud fra hans forklaring om penge i forbindelse med salg af forretning, som ikke kan dokumenteres, må det således antages, at der er tale om 'sorte' penge der som udgangspunkt ikke erstattes.

Forklaringen om penge modtaget fra familie i Iran kan heller ikke dokumenteres. Igen må der således være tale om sorte penge, som ikke erstattes.

Jf. FT's forklaring er der således mistanke om en væsentlig sort økonomi, samt diverse pengeoverførsler til og fra Iran, som bevidst er foregået uden myndighedernes kendskab. Dette mere end indikerer at der er tale om ulovlige midler og evt. hvidvaskning, hvorfor effekter købt for disse penge ikke bør erstattes med mindre FT officielt kan bekræfte pengestrømmen."

Selskabet anmeldte efterfølgende klageren til politiet.

Der blev den 12/12 2006 afsagt dom i sagen, hvor klageren var sigtet for overtrædelse af straffelovens §§ 165 og 279.

Klageren blev frikendt, idet domsmandsretten bemærkede:

"Der er efter bevisførelsen ikke grundlag for at fastslå, at tiltalte har gjort sig skyldig i falsk anmeldelse og forsøg på forsikringsbedrageri. Det bemærkes herved, at de oplysninger,

> Topdanmark har indhentet via den danske repræsentation i Teheran, ikke kan antages at udgøre et fornødent sikkert grundlag for at fastslå, at tiltalte har søgt at dokumentere sit krav overfor forsikringsselskabet ved falske eller forfalskede dokumenter. Den forklaring, der er afgivet af …, findes heller ikke at udgøre et bevis for, at tiltalte har forset sig efter tiltalen.
>
> Efter det anførte tages tiltaltes påstand om frifindelse til følge."

Selskabet opgjorde herefter erstatningen skønsmæssigt til 16.446 kr., som meddelt advokaten i skrivelse af 22/2 2007. For så vidt angik tæpper og smykker anførte selskabet, at klageren ikke havde dokumenteret sit krav, da der ifølge ambassaden i Iran var flere uregelmæssigheder og forfalskninger, ligesom klageren ikke havde kunnet dokumentere, hvorledes købene var finansieret. Med hensyn til computeren fandt selskabet det mærkværdigt, at der ikke var fakturanummer på kvitteringen. Med hensyn til den anmeldte cykel, var denne ikke anmeldt stjålet til politiet, hvilket var et krav for dækning. Klagerens advokat kritiserede selskabets afgørelse i skrivelse til selskabet af 28/6 2007, idet han med hensyn til tæpper og smykker anførte, at kvitteringerne udgjorde tilstrækkelig dokumentation, idet klienten var frifundet for forsikringsbedrageri. Med hensyn til finansieringen bemærkede advokaten, at der for flere genstandes vedkommende var tale om bryllupsgaver, og at der i flere tilfælde var hævet store beløb fra den private konto samt restaurantkreditten.

Over for nævnet indbragte advokaten klage den 3/10 2008 med påstand om erstatning for de stjålne genstande.

Til støtte for påstanden har han i supplerende redegørelse bl.a. anført:

> "Trods utallige henvendelser til Topdanmark, fastholder forsikringsselskabet, at de alene vil udbetale kr. 18.170,- i erstatning og at forsikringsselskabet ikke vil yde erstatning for tæpper og smykker, som min klient har fået i gave eller selv har købt i Iran. Topdanmark vil endvidere ikke erstatte jakke, computer og cykel. Jeg vedlægger kopi af korrespondance mellem parterne bilag … til ...
>
> For så vidt angår cyklen, skal det fremhæves, at min klient har oplyst, at han i forbindelse med anmeldelsen af indbruddet til politiet også oplyste at cyklen var stjålet. I det Topdanmark oplyser, at politiet ikke har registreret cyklen som stjålet, skal det oplyses, at min klient efterfølgende har rettet henvendelse til politiet og meldt cyklen stjålet.
>
> Vedrørende computeren, skal det fremhæves, at det faktum, at sælger i forbindelse med salget af computeren ikke har noteret et faktura nr. på fakturaen, ikke skal komme min klient til skade, således han ikke kan få erstattet værdien af computeren. I et forbrugerkøb må forbrugeren rettelig forvente, at sælger udleverer den nødvendige dokumentation m.v.

> For så vidt angår jakken, skal det fremhæves, at der var tale om en gave, hvorfor min klient ikke er i besiddelse af kvittering eller lignende. Vedlagt farvekopi, bilag …, hvoraf det fremgår, at der er tale om en læderjakke, som har en betydelig højere værdi end kr. 400,- som fastsat af Topdanmark. Indehaver af S.C., V.gade, K., tlf. nr. … har oplyst, at han på forespørgsel, vil være i stand til at vurdere jakken ud fra et billede.
>
> Som tidligere anført har Retten fastslået, at det ikke er min klient der har ændret i de fremsendte bilag. Det skal dermed fastholdes, at min klient ligeledes er berettiget til erstatning for de stjålne tæpper og smykker. En del af tæpperne og smykkerne har min klient modtaget i gave, hvorfor han ikke er i besiddelse af kvitteringer herfor."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 5/1 2009 fastholdt sin afgørelse, idet selskabet dog har udbetalt yderligere 600 kr. for læderjakken, og har herudover tilkendegivet at ville erstatte cyklen, når der forelå dokumentation for, at cyklen var anmeldt stjålet.

Til støtte for afgørelsen har selskabet bl.a. anført:

> "Klager har heller ikke været i stand til at dokumentere, hvorledes købene i Iran er finansieret. Han har oplyst til skadeinspektøren at have medbragt 140.000 kr. til Iran. Af dette beløb oplyste han, at 40.000 kr. var hævet i banken umiddelbart inden. Efterfølgende oplyste klager, at han havde hævet 70.000 kr. i banken. Den øvrige del af beløbet skulle stamme fra en tidligere ejet restauration. Vi aftalte med klager, at han skulle fremskaffe dokumentation for de øvrige kontanter, men vi har aldrig modtaget dokumentation for disse oplysninger.
>
> Skadeinspektøren har desuden forelagt de iranske bilag for en medarbejder i Topdanmark, der kan iransk. Det kunne konstateres, at fakturaerne viste lavere beløb end angivet af klager i opgørelsen. I opgørelsen har klager således angivet en langt bedre kurs for effekterne end den gældende. Samlet har klager på denne måde opskrevet sit krav for tingene købt i Iran fra 169.258,60 kr. til 259.240 kr. Undersøgelsen foretaget af ambassaden viste ligeledes, at uoverensstemmelsen mellem fakturaerne og opgørelsen var baseret på kursen.
>
> Endelig har klager oplyst, at han ikke har toldberigtiget genstandene ved indførslen til Danmark. Det er vores opfattelse, at vi som selskab risikerer at handle i strid med Straffelovens § 290, hvis vi udbetaler erstatning for genstande, der ulovligt er indført i Danmark. Vi medvirker i så fald udbytte af en ulovlig handling, hvilket vi vil kunne straffes for. I henhold til Forsikringsaftalelovens § 39, stk. 1 er selskabet endvidere ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning. Det vil være i strid med denne bestemmelse, hvis man som forsikringstager har unddraget afgiftsberigtigelse og derefter modtager fuld erstatning for disse ting. Den manglende afgiftsberigtigelse bør som minimum tillægges betydning ved en eventuel opgørelse af erstatningen for de pågældende effekter.
>
> På baggrund af oplysningerne i sagen anmeldte vi sagen til politiet i januar 2006. Anklagemyndigheden anlagde sag mod klager, og der blev afsagt dom i sagen den 12. december 2006, jf. vedlagte kopi af dommen. Som det fremgår af bemærkningerne til dommen, fandt retten ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at klager havde gjort sig skyldig i falsk anmeldelse og forsøg på forsikringsbedrageri, hvorfor klager blev frifundet.

Det er dog et faktum, at der er rettet i de kvitteringer, vi har modtaget fra klager. Ligesom enkelte bilag viste sig at være direkte falske. Under straffesagen mente man ikke, at anklagemyndigheden kunne løfte bevisbyrden for, at det er klager, der har foretaget rettelserne. I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at der gælder en anden bevisbyrde i en straffesag anlagt af anklagemyndigheden, end der gør i en civil sag. Vi kan fortsat ikke godtage tilrettede og falske bilag som dokumentation. Dette gælder uanset om klager fortæller, at det ikke er ham, der har rettet i kvitteringerne eller fremstillet disse. Hertil kommer, at klager på to måder har opskrevet sit krav. Dels ved at angive en langt bedre kurs for effekterne end den gældende, og dels ved at opskrive sit krav for de to tæpper, hvor bilaget viste sig at være falskt. Endelig har klager oplyst, at effekterne ikke er afgiftsberigtiget, ligesom han fortsat ikke har dokumenteret finansieringen af købene foretaget i Iran.

På baggrund af de forfalskede bilag samt de øvrige omstændigheder i sagen er det samlet set selskabets opfattelse, at vi ikke kan have tiltro til rigtigheden af klagers krav for smykker og tæpper købt i Iran. Ved brev af 22. februar 2007 meddelte vi derfor til klagers advokat, at vi ikke kunne tilbyde at betale erstatning for disse effekter. Vi skal fastholde denne afvisning.

Skærpet dokumentationskrav på grund af falske bilag
Da vi har konstateret, at vi har modtaget falske bilag som dokumentation i denne sag, mener vi, at vi er berettigede til at stille et skærpet dokumentationskrav til samtlige ting, som klager har anmeldt. De genstande, som på skadetidspunktet var forholdsvis nye samt havde en relativ høj værdi, har vi derfor bedt klager om at dokumentere i form af originale kvitteringer for købene. Såfremt tingene er modtaget som gave, som det nævnes enkelte effekter er, har vi bedt om at få en original købskvittering fra gavegiver.

De effekter, som vi har ydet erstatning for, fremgår af vores breve til klagers advokat af 22. februar 2007 og 20. maj 2008. Den samlede erstatning for tyveriet har vi opgjort til 18.170 kr., hvilket beløb vi har udbetalt."

Ved advokatens skrivelse af 29/1 2009 til nævnet fremgår bl.a., at cyklen nu er anmeldt til politiet, ligesom advokaten har fremsendt kontoudskrift af 31/3 2005, hvoraf det fremgår, at der er hævet 5.000 kr., som klageren angiveligt skulle have anvendt til køb af computer.

Afslutningsvis har selskabet i skrivelse af 23/2 2009 til nævnet bl.a. anført, at der for så vidt angår tæpper og smykker henvises til det tidligere fremførte, idet selskabet igen henviser til, at bilagene er nærmere undersøgt via den danske ambassade i Teheran, og at der ifølge straffesagen mod klageren var afsagt kendelse om, at dokumentet fra den danske repræsentation i Teheran måtte betragtes som et almindeligt bevismiddel, der kan fremlægges som dokumentation i retten og tillægges samme værdi, som hvis man mødte som vidne. Selskabet har endvidere i skrivelsen henvist til, at klageren har opskrevet sit krav med 100.000 kr. Afslutningsvis har selskabet anført:

"På baggrund af de forfalskede bilag samt de øvrige omstændigheder i sagen er det samlet set fortsat selskabets opfattelse, at vi ikke kan have tiltro til rigtigheden af klagers krav for

tæpper, smykker og mønter købt i Iran, ligesom vi ikke kan godtage tilrettede og falske bilag som dokumentation. Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan tilbyde at betale erstatning for disse effekter.

Vedrørende computeren
På baggrund af, at vi har modtaget falske bilag som dokumentation i denne sag, er det fortsat vores opfattelse, at vi er berettigede til at stille et skærpet dokumentationskrav til samtlige ting, som klager har anmeldt - herunder computeren. Vi mener stadig ikke, at den mangelfulde faktura for computeren fra forretningen CV-data kan betragtes som tilstrækkelig dokumentation. For en mere fyldestgørende redegørelse henviser vi til vores tidligere svar.

Vedrørende cyklen
Vi har på ny slået det oplyste stelnummer WDB… op i politiets register og har konstateret, at cyklen nu står registreret som anmeldt stjålet til politiet pr. den 22. januar 2009. På baggrund af de nye oplysninger udbetaler vi erstatning for cyklen svarende til klagers krav i alt 1.300 kr. Vi har sendt en check til klagers advokat på dette beløb.

Nævnet udtaler:

Det påhviler forsikringstager at godtgøre og dokumentere sit krav.

De oplysninger, der er forelagt nævnet - herunder resultatet af undersøgelserne foretaget af den danske ambassade i Teheran - giver ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen som sket.

Nævnet finder dog anledning til at bemærke, at denne afgørelse ikke udelukker, at bevisførelse under en retssag vil kunne føre til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen