878/11

Den 31. oktober 2011 blev i sag nr. 78.509:

xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxx xxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Han klager ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, som selskabet efter et anmeldt indbrudstyveri har udbetalt for 1 spillekonsol og 2 fjernsyn. Endvidere klager han over, at selskabet helt har afvist at dække diverse guldsmykker og -klumper, hvis samlede værdi han har opgjort til ca. 230.000 kr.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning for spillekonsollen og de 2 fjernsyn med henvisning til, at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet givet tilsagn om at udbetale erstatning for guldklumperne og 2 halskæder. Selskabet har pga. mangelfuld dokumentation opgjort erstatningen for disse genstande skønsmæssigt til 20.000 kr. Hertil kommer renter på 183,36 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning for smykkerne med henvisning til, at klageren ikke på det foreliggende grundlag har dokumenteret sit krav.

Selskabet har i brev af 17/8 2010 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

2. 78.509

"**Sagsforløb**
Kunden ringer den 3. august 2009 og anmelder et indbrud sket på forsikringsstedet den 11. juli 2009. Indbruddet skete mens han var bortrejst og er foregået gennem et altanvindue som er brudt op/låsen er knækket.

Vi har anerkendt forsikringsbegivenheden og beder kunden om at indsende sit krav sammen med politikvittering og original dokumentation.

Vi har i sagen udbetalt i alt 39.092, 25 kr.

PSP og Fjernsyn (post 2, 9 og 10)
Advokaten har i sit brev til nævnet anført, at der er utilfredshed med den erstatning der er givet i henhold til punkterne 2, 9 og 10 idet han mener at erstatning burde fastsættes højere og henviser i den anledning til forsikringsbetingelserne. Hvad der nærmere skal forstås ved dette er imidlertid ikke uddybet.

For så vidt angår punkt 2, er der tale om en PSP spillekonsol som er købt 21. december 2008. Forsikringstager har anslået værdien af denne til 1499 kr. Vi har via vores samarbejdspartner … ApS mulighed for at foretage genlevering. Dette er kunden imidlertid ikke interesseret i. … kan genlevere til 1000 kr. Af punkt 9.3.3 i betingelserne fremgår: 'ved kontanterstatning fratrækker selskabet den rabat, som selskabet kan opnå hos en leverandør.' Vi har derfor kontant-afregnet med 1000 kr.

Punkt 9 vedrører et Samsung LCD 32" TV som er købt den 23. maj 2006. Forsikringstager har anslået værdien af dette til 9999 kr. Den tilsvarende model hedder i dag Samsung LE 32" B355 og koster 3799 kr. Da fjernsynet er ca. 4 år gammelt, har vi, i henhold til betingelsernes punkt 9.4.2 afregnet med 75 % af nyprisen for tilsvarende. Vi har således erstattet fjernsynet med 2849,25 kr.

Punkt 10 vedrører et Sony LCD 46" KDL som er købt 30. januar 2009. Fjernsynet kan i dag, ifølge vores taksator, erhverves for 9000 kr. Vi har ikke afskrevet på dette beløb pga. fjernsynets alder og har derfor afregnet 9000 kr.

I forhold til punkterne 2, 9 og 10 mener vi således, at der er udbetalt i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og der er efter vores opfattelse ikke grundlag for at fastsætte erstatningen højere.

Smykker (post 18)
Vi modtager et krav på smykker på ca. 230.000,00 kr. og beder i den anledning vores løsøretaksator opgøre skaden. Forsikringstager oplyser, at han ingen dokumentation har for smykkerne, idet han ligger i skilsmisse og ikke vil kontakte sin tidligere ægtefælle.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 fremgår, at for at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

Såfremt man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet afviser eller fastsætter erstatningen efter et skøn.

Forsikringstager har indsendt fotos af de stjålne smykker. Billederne er taget på neutral baggrund og der er ikke noget på billederne som forbinder forsikringstageren med smykkerne. Endvidere er det vores vurdering, at smykkerne på billederne ikke dokumenterer eller sandsynliggør forsikringstagerens krav for smykker på 230.000,00 kr.

Vi har forespurgt hvor smykkerne er købt. I mange tilfælde har forsikringstager selv købt dem. Da han kendte guldsmeden fandt han det ikke nødvendigt at få en kvittering. Vi bad forsikringstager skaffe os forretningens kopi af bilag på smykkerne og alternativt få guldsmedens erklæring på, at have solgt de enkelte smykker. Han vendte kort tid efter tilbage og fortalte, at guldsmeden var gået konkurs. Herefter bad vi forsikringstager tage kontakt til sin tidligere hustru for at få billeder hvor hun bærer smykkerne eller andet som forbinder ham med smykkerne. Dette ville han ikke, da der i øjeblikket verserede en retssag mellem dem vedrørende forældremyndigheden over deres børn. Vi bad herefter om lov til at ringe til hende hvilket vi ikke måtte, da det var hans ting.

Da smykkerne dels er købt af forsikringstageren i Tyrkiet og dels modtaget som gaver, har vi bedt om at få kopi af bankkontoudtog idet vi mener, at når der er smykker for ca. 230.000kr., må kunden i forbindelse med køb af nogle af disse smykker have hævet penge fra sin bankkonto. Dette er også afvist af kunden.

De indsendte fotos er 3 år gamle. Forsikringstager er, som tidligere nævnt, efterfølgende blevet skilt og det kan derfor undre, at forsikringstager fortsat skulle besidde samtlige af smykkerne eftersom det må formodes, at der er sket en ligedeling af parternes ejendele. Ikke mindst fordi mange af smykkerne er damesmykker.

Da det ikke, på baggrund af det materiale vi på nuværende tidspunkt har i sagen, er muligt skønsmæssigt at fastsætte en erstatning for smykkerne, må vi fortsat afvise kravet.

Konklusion:
Vi fastholder vores tidligere afgørelse i sagen. Det påhviler sikrede at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav. Det er efter vores vurdering ikke sket i denne sag. Hvis forsikringstager kan fremskaffe yderligere dokumentation vil vi, som tidligere oplyst til kunden, se på sagen igen, jf. i den sammenhæng.

En stor del af de anmeldte smykker er damesmykker og det kan derfor undre at forsikringstageren skulle besidde smykkerne, særligt når forsikringstager er blevet skilt fra sin hustru. Det må derfor antages, at der har fundet en deling af ejendele sted mellem forsikringstager og den tidligere hustru.

I øvrigt påhviler det forsikringstager, at dokumentere størrelsen og rigtigheden af sit krav i henhold til almindelige forsikringsretlige principper. Dette er efter vores vurdering ikke sket i denne sag. Jeg skal endnu en gang henvise til forsikringsbetingelsernes punkt 9.2.

Vi er som tidligere oplyst, indstillet på, at revurdere sagen, såfremt vi modtager relevant dokumentation for forsikringstagerens krav. Men på det foreliggende grundlag er det fortsat vores opfattelse, at der ikke er fremlagt fyldestgørende dokumentation eller sandsynliggørelse for at forsikringstageren har været i besiddelse af de pågældende smykker, jf. evt. 71.462 som omhandler en lignende problemstilling.

For så vidt angår opgørelse af posterne 2, 9 og 10 er det ligeledes vores opfattelse, at der er foretaget en korrekt behandling og erstatningsudbetaling af disse effekter."

Herefter har klagerens advokat i brev af 27/8 2010 til nævnet anført:

"Under henvisning til ovennævnte sag kan jeg vedlægge kopi af skriftlige vidneerklæringer fra de vidner, der har givet de guldstykker til min klient, som blev stjålet ved indbruddet.

Det skal bemærkes, at der i forbindelse med de skriftlige vidneerklæringer fremkommer et begrænset antal flere guldklumper end det endelige antal guldklumper, der blev stjålet ved indbruddet, men det skyldes, at enkelte af guldklumperne er lavet om til andre ting, og det antal guldklumper, der er blevet stjålet, er således det, som tidligere er nævnt i sagen."

I forlængelse heraf har klagerens advokat i brev af 30/9 2010 til nævnet anført:

"Angående posten 'smykker' har min klient og jeg følgende bemærkninger:

Jeg kan vedlægge kopi af kontoudtog fra min klients konto i Nordea, hvoraf fremgår, at der er foretaget en lang række udenlandske overførsler, og min klient oplyser, at bl.a. følgende tre overførsler relaterer sig til køb af smykker:

Den 2.11.2005 Overførsel på kr. 89.085,00
Den 21.12.2007 Overførsel på kr. 25.000,00
Den 26.11.2008 Overførsel på kr. 43.085,00.

Min klient har ikke tidligere afvist at fremlægge kontoudtog, hvoraf fremgår, at min klient har overført betydelige pengebeløb i forbindelse med køb af smykker.

Angående [selskabets] antagelse af, at der skulle være tale om damesmykker, og at min klients tidligere ægtefælle i forbindelse med bodelingen da skulle have taget disse smykker med sig, er det svært at forstå, at en sådan antagelse skulle have betydning for en forsikringsretlig vurdering af sagen.

Jeg kan oplyse, at min klients tidligere ægtefælle ikke i forbindelse med bodelingen har skullet have disse smykker med sig, og dette er baggrunden for, at smykkerne har været hos min klient.

Derudover kan jeg oplyse, at min klient på ingen måde har nogen problemer med, at [selskabet] tager kontakt til min klients tidligere ægtefælle, men i den forbindelse skal det bemærkes, at da der er tale om en tidligere ægtefælle, og da skilsmissen ikke forløb uden gnidninger, da er parterne selvsagt ikke på særlig god talefod den dag i dag, men min klient skal på ingen måde forhindre, at [selskabet] tager kontakt til min klients tidligere ægtefælle, såfremt selskabet mener, at det har relevans for vurderingen af sagen."

Selskabet har i brev af 27/10 2010 til nævnet anført:

"Smykker
Det fremgår af overførelsesinformationerne fra Nordea, at beløbene på 25.000 kr., 3.000 kr. og 40.000 kr. er overført til ... Klager og … har samme efternavn, hvorfor beløbene må formodes at være overført til en person i klagers familie.

At beløbene er overført til … godtgør således ikke, at smykkerne er købt af en guldsmed, som klager har oplyst er gået konkurs.

Det fremgår af kontoudtogene, at klager den 26. november 2008 overfører til udlandet 43.085 kr. samt den 2. november 2005 overfører 89.085 kr. Det fremgår dog ikke, hvem disse beløb er overført til, herunder om beløbene er overført til den guldsmed, som klager har købt smykker af, og som klager har oplyst er gået konkurs.

Vi mener derfor fortsat ikke, at klager har dokumenteret eller sandsynliggjort, at klager har haft de anmeldte smykker.

Guldklumper
Vedrørende de anmeldte guldklumper, har vi besluttet at tilbyde erstatning af guldklumper + 2 halskæder med et skønsmæssigt beløb. Vi kan ikke ud fra det fremlagte se, hvilken karat guld, vægt mv. guldklumperne har, hvorfor erstatningen skønsmæssigt må fastsættes til et beløb på 20.000 kr. Hertil kan tillægges renter fra 16. september 2010 på 183,36 kr. For god ordens skyld skal jeg oplyse, at rentebeløbet er skattepligtigt, og at vi indberetter beløbet til SKAT.

Beløbet på i alt 20.183,36 kr. overføres i dag til klagers konto."

Hertil har klagerens advokat i brev af 10/11 2010 til nævnet bemærket:

"Det er lykkedes min klient at skaffe fire fakturaer fra Tyrkiet på køb af smykker, og jeg kan i den forbindelse vedlægge kopi af disse fire fakturaer, der er fra henholdsvis 2003, 2004, 2005 og 2008.

Angående fakturaen fra 2003 kan det oplyses, at beløbet svarer til ca DKK 18.000,00-19.000,00.

Angående fakturaen fra 2004 kan det oplyses, at beløbet svarer til ca DKK 35.000,00.

Angående fakturaen fra 2005 kan det oplyses, at beløbet svarer til ca DKK 18.000,00-19.000,00.

Angående fakturaen fra 2008 (der er kommet ny møntenhed i Tyrkiet på dette tidspunkt) kan det oplyses, at beløbet svarer til ca DKK 10.000,00-11.000,00.

Derudover kan jeg henvise til vedlagte billeder, som min klient også selv tidligere har fremsendt til Tjenestemændenes Forsikring, hvoraf fremgår, at min klient har optaget billeder af en lang række af smykkerne på et tidligere tidspunkt for indbruddet.

Helt oprindeligt har min klient også i september måned 2009 udarbejdet en komplet liste til Tjenestemændenes Forsikring over, hvad der er stjålet, og jeg kan i den forbindelse vedlægge to opgørelser fra min klient vedrørende antallet af smykker, der er stjålet, og med cirkaangivelse af værdien af de stjålne smykker, ligesom min klient har angivet, hvilken vægt de enkelte smykker har haft.

Som det tidligere er dokumenteret via skriftlige vidneudsagn, er en del af smykkerne også givet i gave, bl.a. i forbindelse med min klients søns omskæringsfest, og i den forbindelse har jeg fra min klient modtaget en videooptagelse fra den pågældende fest.

Jeg hører gerne, om nævnet ønsker kopi af denne optagelse, og om der i givet fald vil være mulighed for at afspille optagelsen som led i vurderingen af beviserne."

I selskabets brev af 10/1 2011 til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi skal … anmode klager om at fremsende originalfakturaerne som anmodet om i brev af 9. november 2009.

Det skal bemærkes, at det kan undre, at ovennævnte fakturaer først fremsendes i sagen nu, henset til at vi allerede ved brev af den 9. november 2009 bad om originalfakturaer på de anmeldte smykker.

I øvrigt fastholder vi det anførte i vores tidligere skrivelser."

Klagerens advokat har i brev af 4/2 2011 til nævnet anført:

"Angående de originale fakturaer kan jeg oplyse, at min klient ikke - som det også tidligere er meddelt Tryg Forsikring - har disse længere, idet de originale fakturaer blev stjålet i forbindelse med indbruddet i min klients hjem. Dette har Tryg Forsikring tidligere fået oplysninger om.

Det er så glædeligvis lykkedes min klient at skaffe kopi af fakturaerne, idet min klients familie i Tyrkiet har haft fakturakopier liggende i Tyrkiet, hvilket min klient dog oprindelig ikke havde kendskab til, men da min klient fik oplysninger herom, er der straks sendt en kopi til Ankenævnet og Tryg Forsikring af disse fakturakopier.

Samtidig kan jeg oplyse, at jeg d.d. har sendt de originale fakturaer direkte til Tryg Forsikring.

Samtidig kan jeg til brug for Ankenævnets behandling fremsende videooptagelse, hvoraf det fremgår, at en række af smykkerne er givet i gave.

I relation til videooptagelsen kan jeg oplyse, at den er fra min klients søns omskæringsfest, og der er således tale om en videooptagelse, som De venligst bedes passe godt på, idet min klient naturligvis ønsker videoen retur, og der er tale om en original optagelse."

Vedlagt brev af 8/2 2011 har nævnets sekretariat returneret videooptagelsen til klagerens advokat, idet nævnets behandling som udgangspunkt foregår på et rent skriftligt grundlag, og idet nævnet ikke er i besiddelse af udstyr, som kan vise optagelsen. I forbindelse hermed har sekretariatet anmodet advokaten om eventuelt at fremsende udprintede stillbilleder fra filmen e.l.

Efterfølgende har selskabet i brev af 1/3 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Vi modtog ved brev af 16. november 2010 kopi af brev fra klagers advokat vedlagt kopi af:

- 1 faktura fra …[Guldsmed 1] af 4. august 2003,
- 1 faktura fra … [Guldsmed 2] af 18. juli 2004,
- 1 en faktura fra … [Guldsmed 3] af 10. juli 2005, og

- 1 faktura fra … [Guldsmed 1] af 5. december 2008.

Vi anmodede herefter om at få fremsendt de originale fakturaer fra klager, men hvilket ikke var muligt.

Herefter besluttede vi, at få verificeret kvitteringernes ægthed og forretningernes eksistens ved foretagelse af en nærmere undersøgelse via Det Danske Generalkonsulatet i Tyrkiet. Vi har ved denne undersøgelse foretaget af Generalkonsulatet vedrørende butikkerne … og … kunnet konstatere følgende:

[Guldsmed 3]
Den nævnte guldsmed findes ikke på adressen. På nævnte adresse findes i dag en guldsmed ved navn …[S.], som åbnede butikken i 2007. Denne kendte ikke noget til en eventuelt tidligere guldsmed på adressen.

Generalkonsulatets medarbejder forhørte sig efterfølgende i nabobutikkerne, - en taske forretning og en kiosk -, som begge havde været beliggende på stedet i over 20 år. De havde ingen erindring om [guldsmed 3] fra 2005 i nr. 40, og de havde heller ingen erindring om en …[Z.] (anført øverst på fakturaen og formodes at være ejeren), men de henviste til …[A.], som ligeledes er en guldsmed beliggende i nr. 15 (lå tidligere i nr. 37, men er siden flyttet til nr. 15). …[A.] kendte heller intet til [guldsmed 3], …[Z.] endsige kvitteringen.

[Guldsmed 1]
Guldsmeden og adressen stemmer overens med de faktiske forhold - også siden år 2004.

Medarbejderen … oplyste til General Konsulatets medarbejder, at den foreviste fakturakopi ikke kunne genkendes. Forretningens fakturaer så helt anderledes ud mht. opsætning, format etc. [medarbejderen] påpegede endvidere, at de ikke udfyldte deres kvitteringer som den af klagers advokat fremsendte kopi. [Medarbejderen] fremviste [Guldsmed 1's] originale kvitteringer, som både i udseende og indhold var markant anderledes i forhold til den af klagers advokat fremsendte kopi. [Guldsmed 1] har altid benyttet en kvitteringsblok/-bog, med gennemslag via kalkerpapir. Kvitteringerne i denne blok/bog var IKKE forsynet med logo eller anden form for identifikation af butikken. Det var dog ikke muligt at få hverken original eller kopi, da hver kvittering var påført fakturanummer og butikken ønskede ikke at ødelægge kronologien. [Medarbejderen] fremførte følgende væsensforskelle på [Guldsmed 1's] originale kvitteringer og den af klagers advokat fremsendte kopi:

- Mangel på fakturanummer. [Medarbejderen] oplyste, at [Guldsmed 1's] fakturaer altid er forsynet med fakturanummer.
- Mangel på pris pr. gram ('Fiyati' på den af os fremviste kvittering). [Guldsmed 1] afregner altid smykker til den officielle guldpris på dagen for salget.
- Logo på kvitteringen er [Guldsmed 1] internet logo …
- 'CVR nummer' (…) samt telefonnummer var forkerte

[Medarbejderen] bekræftede, at kundens navn normalt anføres som gjort på den af klagers advokat fremsendte fakturakopi, men påpegede endnu en gang, at det ikke var [Guldsmed 1's] kvittering.

Vi vedlægger [medarbejderens] tilføjelser på den af klagers advokat fremsendte fakturakopi, hvor [medarbejderen] blandt andet viser, hvordan momssatsen (KDV) normalt anføres med 18 %. Det er ikke kutyme blot at anføre 'dahil', som betyder 'inkluderet'. [Medarbejderen] viser også, hvordan guldprisen anføres. Beløbene afviger også, idet man i Tyrkiet tilbage i

2001/2002 ændrede valuta fra TL til YTL og i den forbindelse fjernede 3 nuller. Generalkonsulatets medarbejder har angivet de 3 kommentarer på dansk.

Endvidere kunne [medarbejderen] ikke genkende håndskriften. Overordnet kan vi således konstatere, at:

1) Butikken [Guldsmed 3] eksisterer ikke på den angivne adresse på fakturaen og har angiveligt aldrig eksisteret.

2) Butikken [Guldsmed 1] afviser af flere forskellige grunde, at fakturaen er udstedt hos dem.

[Guldsmed 1]
Der er indsendt 2 kopier af fakturaer fra ovennævnte butik dateret henholdsvis år 2003 og år 2008. Det har ikke været muligt at få de 2 originale fakturaer.

Til trods for at fakturaerne er fra samme butik kan følgende konstateres:

- På fakturaen fra 2003 er ikke påført fakturanummer.
- Angivelsen af antal gram er angivet på fakturaen fra 2003 som på fakturaerne fra butikkerne[Guldsmed 3] og [Guldsmed 1]. Det vil sige, at prisen pr. gram ikke er anført på fakturaen.
- På faktura fra 2008 går en streg igennem felt nr. 2. Samme streg går igen ude i siderne på faktura fra 2003.
- Butikkens stempel i 4-6 felt har på begge fakturaer nøjagtig samme placering. Her skal bemærkes, at fakturaerne i henhold til datoerne er udstedt med 5 års mellemrum.
- Underskrifterne har ikke samme placering, men holdt op mod lyset synes underskrifterne at være helt identiske. Her bemærkes, at den meget lige streg, der går igennem underskriften, er præcis lige lang på begge underskrifter.
- Angivelsen af prisen på fakturaerne er ikke anført på samme måde, til trods for at fakturaerne er fra 2003 og 2008 og fra samme forretning, og man i Tyrkiet allerede i 2001/2002 ændrede valuta fra TL til YTL og i den forbindelse fjernede 3 nuller.

Vedrørende fakturaerne fra [Guldsmed 1] må vi således konstatere, at der er en sådan usikkerhed om rigtigheden af fakturaerne, at de fremsendte kopier hverken sandsynliggør og/eller dokumenterer kundens krav.

Konklusion
…
Som det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 9 pkt. 9.2 skal man for, at få erstatning, kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, samt at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadesanmeldelsen.

På baggrund af ovenstående må vi konstatere, at de indsendte fakturakopier fra klagers advokat hverken sandsynliggør og/eller dokumenterer kundens krav. Vi fastholder derfor, at dækning af smykkerne ikke kan finde sted.

Vi henviser til vedlagte ankenævnskendelser 52.054, 63.598 og 65.501."

Klagerens advokat har herefter i flere breve til nævnet anmodet selskabet om at oplyse, om det nu har indhentet supplerende oplysninger vedrørende de sidste fakturaer, der er fremlagt i sagen.

I selskabets brev af 11/5 2011 til nævnet hedder det:

"Butikken - [Guldsmed 1]
Jeg vedlægger mail af 14. marts 2011 fra Det Danske Generalkonsulat i Tyrkiet.

De 2 kopier af fakturaer fra ovennævnte butik har jeg kommenteret i min skrivelse af 1. marts 2011. Hertil har jeg dog følgende tilføjelser:

- I navn og adresse feltet på fakturaen fra 2008, er der linjer i form af prikker, men disse findes ikke på fakturaen fra 2003.
- Tilsvarende gør sig gældende i feltet, hvor der 'I alt/Total' (YALNIZ) er anført.
- Tilsvarende gør sig gældende i datofeltet og felterne nedenunder datofeltet.
- Linjerne i midten på fakturaen fra 2003 er generelt uens i tykkelsen.
- På fakturaen fra 2003 er ikke anført pris pr. gram, men prisen kan beregnes til ca. 68,19 for armbånd og 64,89 for en ring.

I de større felter er de prikkede linjer i fakturaen fra 2008 således ikke på fakturaen fra 2003, til trods for at fakturaerne ellers er nøjagtig ens med logo, serienummer (begge fakturaer er serie A), opstilling mv. Også stemplet fra butikken har nøjagtig samme placering på fakturaerne.

Vi fastholder således, at der på baggrund af ovenstående samt det anførte i min skrivelse af 1. marts 2011, fortsat er sådan en usikkerhed om rigtigheden af fakturaerne, at de fremsendte kopier hverken sandsynliggør og/eller dokumenterer kundens krav. Dette også til trods for, at butikken har oplyst, at fakturaerne er identiske med de fakturaer, der udstedes af butikken.

Hertil skal bemærkes, at under pkt. 4 i mail af 14. marts 2011 fra [generalkonsulatet] 'The Hand writing is one of the partners hand writing the signature is also his'. Fakturaerne er fra henholdsvis 2003 og 2008 og det fremgår tydeligt, at håndskrifterne ikke er ens (2003 - er skrevet med blokbogstaver og 2008 - er skrevet med formskrift). Dette understøttes også af, hvordan tallene er skrevet, idet disse heller ikke er skrevet ens/på samme måde.

Jeg skal yderligere bemærke at:

- Klager først oplyste, at grunden til at klager ikke kunne fremvise de originale fakturaer var, at klagers hustru, som klager lå i skilsmisse med, var i besiddelse af de originale fakturaer. Klager ville ikke kontakte sin tidligere ægtefælle.

- Dernæst oplyste klager, at denne kendte guldsmeden, hvorfor det ikke ved køb var nødvendigt at få fakturaer. Vi bad derefter klager om af skaffe forretningens kopi af fakturaerne, alternativt få en erklæring fra guldsmeden om, at guldsmeden havde solgt smykkerne til vores kunde.

- Herefter vendte klager tilbage med oplysning om, at guldsmeden var gået konkurs.

- Under Ankenævnssagen har klager fremlagt kontoudtog, hvor der overføres større beløb til en anden konto. Som anført i vores skrivelse af 27. oktober 2010, fremgår det af overførelsesinformationerne, at beløbene på 25.000 kr., 3.000 kr. og 40.000 kr. er overført til ... Klager og … har samme efternavn, hvorfor beløbene må formodes at være overført til en person i klagers familie.

  Videre fremgår det af kontoudtogene, at klager den 26. november 2008 overførte til udlandet 43.085 kr. samt den 2. november 2005 overførte 89.085 kr. Det fremgår dog ikke, hvem disse beløb er overført til.

- Under ankenævnssagen oplyser klager ved sin advokat, at kvitteringerne er blevet stjålet i forbindelse med tyveriet.

Der har således også sagen igennem været flere forskellige forklaringer på, hvorfor klager ikke har kunnet fremlægge de originale fakturaer.

Vi fastholder dermed vores tidligere afgørelse i sagen og skal overlade det til Ankenævnet at bedømme sagen."

Afslutningsvis har klagerens advokat i brev af 26/5 2011 til nævnet anført:

"Ad Tryg Forsikrings skrivelse af 11.ds.:

Angående bemærkningerne på side 2 i Tryg Forsikrings skrivelse af 11.ds. kan jeg oplyse følgende:

I relation til punkt 1 har min klient aldrig oplyst, at min klients tidligere hustru skulle have de originale fakturaer - der er således ikke givet en sådan oplysning fra min klient til Tryg Forsikring.

Derimod er det korrekt, som det anføres i punkt 5, at kvitteringerne er blevet stjålet i forbindelse med tyveri hos min klient, og det var grunden til, at min klient ikke længere havde de originale fakturaer.

Angående punkt 2 kan det oplyses, at min klient heller aldrig har oplyst, at denne kendte guldsmeden(e), og at dette var grunden til, at der ikke ved køb blev givet faktura.

Min klient har oplyst, at det ikke var hver gang, at min klient fik en faktura, men der var ikke generelt tale om, at min klient ikke fik faktura, ligesom det også altid har været sådan, at fakturaer efterfølgende har kunnet fremskaffes, såfremt disse var nødvendige.

Angående punkt 3 kan det bekræftes, at guldsmeden efterfølgende er gået konkurs, og derfor er min klients oplysning desangående faktuelt rigtig.

Angående punkt 4 kan det oplyses, at min klient og … er brødre - Tryg Forsikrings formodning er derfor helt rigtig.

Ad fakturaerne:

I relation til butikken [Guldsmed 1] skal jeg henvise til det af [selskabet] fremsendte materiale, hvoraf det klart og tydeligt fremgår, at smykkefirmaet har bekræftet, at de pågældende

fakturaer er firmaets fakturaer, og at begge fakturaer således er ægte og stammer fra firmaet m.v.

Derfor er det med undren, at jeg kan konstatere, at [selskabet] i skrivelse af 11.ds. igen forsøger at anføre, at fakturaerne ikke er ægte - det pågældende smykkefirma har netop lige skriftligt bekræftet, at fakturaerne er ægte.

Det skal derfor fastholdes, at fakturaerne er ægte, og dette følger således direkte af den melding, der er givet fra butikken, der bekræfter dette forhold, og det er derfor min klients og min opfattelse, at der er en så fornøden sikkerhed om rigtigheden af fakturaerne, at min klient er berettiget til erstatning svarende til de anførte beløb."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder diverse fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Erstatning og afskrivning**

…

9.2. Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

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

9.3. Hvordan erstattes?

…

9.3.3. Kontanterstatning

For nye genstande. d.v.s. genstande, som er indkøbt som nye indenfor de sidste 2 år og i øvrigt er ubeskadigede, betales der nyværdi svarende til prisen for genanskaffelse af en tilsvarende ny genstand hos den leverandør, som selskabet har anvist.

…

Ved kontanterstatning fratrækker selskabet den rabat, som selskabet kan opnå hos en leverandør.

…

9.4. Særlige afskrivningsregler

For cykler, el-apparater, it-udstyr m.m. og briller er der fastsat særlige afskrivningsregler.

Erstatning af cykler, el-apparater, it-udstyr m.m. og briller beregnes ud fra en tilsvarende ny genstand hos en leverandør anvist af selskabet med fradrag i henhold til afskrivningsreglerne i punkt 9.4.1., 9.4.2. og 9.4.3. og 9.4.4.

…

9.4.2. Afskrivningsregler for el-apparater

Elektriske apparater til privat brug, bortset fra it-udstyr. Herunder bl.a. køkkenmaskiner, elartikler til personlig pleje, hårde hvidevarer, støvsuger, radio, tv, dvd m.m.

Alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadetidspunktet
0-2 år	100 %
2-3 år	85 %
3-4 år	75 %
4-5 år	65 %."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at selskabet efter sagens indbringelse for nævnet har givet tilsagn om at udbetale en skønsmæssigt opgjort erstatning for guldklumperne og 2 halskæder. Klageren ses ikke at være utilfreds med den tilbudte erstatning for disse genstande.

For så vidt angår de øvrige smykker finder nævnet det ikke bevist, at klageren har et krav vedrørende disse genstande. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Efter det oplyste finder nævnet at måtte lægge til grund, at erstatningen for spillekonsollen og de 2 fjernsyn er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning herfor.

Ovenstående udelukker ikke, at en nærmere bevisførelse ved en domstol vedrørende omfanget af de stjålne smykker vil kunne føre til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen