931/14

Den 20. januar 2014 blev i sag nr. 84.446:

xxxxxx xxxxx xxxxx xxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt indbrudstyveri, hvor klageren fik stjålet en række genstande, herunder smykker og penge.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det ikke har tillid til klagerens anmeldelse og klagerens dokumentation.

Af klagerens skadeanmeldelse fremgår bl.a.:

"**Specifikation af og oplysninger om det stjålne/skadede**

Oplys art, mærke, typenr., model og lignende	…			
	Købsår/md.	**…**	**Købspris**	**Pris i dag som ny**
1. Penge i kroner			55.000	55.000
2. Guld	2011		40.000	40.000
3. Dollars			2.000	2.000
4. PS 3	2012			
5. PS 3 spil 19 stk.	2012		10.100	10.100
6. HP Computer				
7. Udskiftning				
8. af lås	2013		1.200	1.200
9. Pas	2013		500	500
10. Pengekasse	2012		200	200

"

I klageskema af 13/5 2013 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...**

2. 84.446

Jeg er blevet afvist af forsikringen, fordi det papir låsesmeden skrev låsesmeden en dato på hvornår han skiftede min lås, men låsesmeden har udgivet en anden dato til forsikringen det er ikke min skyld men derfor siger forsikringen jeg laver dokument falsk og der er blevet stjålet 4 armringe, men forsikring har afvist det, de siger hvorfor de er blevet taget hos min familie og efter skade datoen, men da jeg vil have forsikringen til at bevise det fik jeg af vide det kunne de ikke men de kunne ikke svare på hvordan de kom frem til både min families adresse og dato på billedet på smykkerne. Men de er blevet taget hos mig og før indbruddet så forsikringen lyver. Og min bror hjælper mig i denne sag og de synes de er forkert men min lillebror skal have fuldmagt til min sag da han er bedre til at omformulere sagen bedre end mig. Og synes forsikringen er langt ude da det hverken er min skyld at låsesmeden har opgivet mig en forkert dato eller siger at billederne er taget på min forældres adresse og er taget efter skaden da det ikke er. Så har jeg ringet og sagt hun skulle sende mig bevismateriale på at de er taget efter ulykken og det har hun sagt i 5 måneder nu at hun kan ikke dokumentere det.
Så vil jeg gerne melde det til jer, da jeg mener jeg har en stærk sag.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Erstatning."

Dertil har selskabet i brev af 5/7 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagen drejer sig om, at vi har afvist at udbetale erstatning efter et indbrud på grund af konstaterede uregelmæssigheder i forbindelse med sagen, hvorfor vi ikke har tillid til anmeldelsen.

Til orientering skal vi gøre opmærksom på, at der p.t. verserer en lignende ankenævnssag vedr. et afvist indbrud ligeledes vedr. smykker fra en anden kunde med tilnærmelsesvis navnesammenfald. Den anden klage er imidlertid fra en anden tidligere kunde …, der er far til kunden i nærværende sag. Der er således tale om to forskellige forsikringstagere men med næsten samme navn.

Kunden tegnede knap 3 måneder før indbruddet den 3. oktober 2012 en YoungLiving forsikring, forsikringsbetingelser 0909. Selvrisiko 1900 kr. Vedlagt som bilag ...

Forsikringen havde i 2012 en max. dækning for kontanter på 10.869 kr. og for guld og sølv på 16.303 kr.

I forbindelse med den konkrete skadesag, har vi efterfølgende opsagt forsikringen pr. 24. januar 2013.

Der er på forsikringen anmeldt 5 skader i de knap 4 mdr. kunden var forsikret hos os.

Sagsforløb
Kunden anmeldte den 25. december 2012 til vores døgnskadeservice, at han havde haft indbrud gennem et vindue sket mens kunden havde været væk 1 time mellem kl. 1600 og 1700. SSG foretog afdækning af vindue.

Ligeledes anmeldte kunden indbruddet til politiet den 25. december 2012. Politirapport vedlagt som bilag ...

27. december 2012 anmeldte kunden indbruddet til Tryg.

3. 84.446

Kunden oplyste ved den telefoniske anmeldelse, at der var stjålet PC, Playstation, spil, pengeskab, smykker og 55.000 kr. i kontanter.

Vi bad om at få tilsendt en skriftlig anmeldelse, udfyldt opgørelsesliste og dokumentation for de stjålne genstande. Ved samme lejlighed oplyste vi kunden om max. dækning for smykker og kontanter.

Den 8. januar 2013 modtog vi en skriftlig anmeldelse fra vores kunde vedlagt en opgørelsesliste. Vedlagt som bilag ...

Af opgørelseslisten fremgik bl.a., at der var stjålet 4 stk. armbånd i 21 karats guld købt i [udlandet] i 2011 for 40.000 kr. Endvidere fremgik det af listen, at der var stjålet 55.000 danske kr. og 2000 dollars.

Vi bad om samtykke fra kunden, og efter dette var modtaget rekvirerede vi politirapporten.
Af politirapporten fremgik bl.a. af koster fortegnelsen, at der var stjålet 4 halskæder til en samlet værdi af 12.000 kr.

Vores taksator talte med kunden i telefonen og spurgte ind til de 4 halskæder. I den forbindelse oplyste kunden, at der ikke var tale om halskæder, men derimod om kæder til at vikle om armen.

Efterfølgende den 5. februar 2013 modtog vi fra kundens bror … imidlertid et digitalt foto af 4 stk. faste armringe. Vedlagt som bilag ...

Da vi nu havde 3 forskellige oplysninger om, hvad der var stjålet af smykker (halskæder, kæder til at vikle om håndled og armringe) skrev taksator den 8. februar 2013 og bad om en bekræftelse på, at det fremsendte foto netop var et foto af det stjålne, eller om der var tale om et billede af nogle tilsvarende armringe. Endvidere bad taksator om oplysninger om, hvor smykkerne var købt, tidspunkt og pris. Vedlagt som bilag ...

Vi fik svar herpå i mail af 8. februar 2013, hvor kundens bror … skrev, at det var de armringe, og at de var købt i [udlandet] 2 år tidligere for 45.000 kr., men han kunne ikke huske, hvad forretningen hed eller adressen, da han aldrig kiggede på forretningens navne. Vedlagt som bilag ...

13. februar 2013 fremsendte [kundens bror] et foto af regning for udskiftning af lås - regningen var dateret den 25. december 2012. Dog fremgik det af regningen, at 2013 var rettet til 2012. Vedlagt som bilag ...

Taksator kontaktede herefter låsesmed, der besvarede vores henvendelse ved mail af 18. februar 2013.

Låsesmeden oplyste, at han var hos vores kunde 10 dage efter indbruddet om aftenen, nemlig den 4. januar kl. 2047, og at regningen blev betalt dagen efter den 5. januar 2013 i butikken med kreditkort. Vedlagt som bilag ...

Ved brev af 21. februar 2013 afviste vi sagen overfor vores kunde, idet vi havde konstateret, at det indsendte foto af smykkerne var optaget efter skadedatoen og på forældrenes bopæl …, idet der var foretaget rettelser i datoen på regning fra låsesmed og på grund af manglende dokumentation. Vi havde derfor ikke tillid til anmeldelsen. Vedlagt som bilag ...

18. marts 2013 modtog vi en mail fra kunden, hvori han klagede over afgørelsen og ønskede bevis for, at foto af smykkerne var taget på … med dato. Han forklarede endvidere, at han ikke kan huske, hvor han har købt smykkerne. Vedlagt som bilag ...

Dette brev blev ikke besvaret.

Kunden klagede herefter til ankenævnet den 6. juni 2013.

Vurdering af ankenævnssagen
Som nævnt ovenfor, har der været forskellige forklaringer undervejs m.h.t. hvad det er for smykker der blev stjålet, hvem der har indkøbt dem og prisen på dem.

Kundens bror … har i mail af 8. februar 2013 forklaret, at han har købt armringene i [udlandet] for 45.000 kr., men kan ikke huske i hvilken forretning.

Kunden selv skriver i mail af 18. marts 2013, at han har købt smykkerne, og han kan heller ikke huske hvor, blot at det var i [by i udlandet].

Der er således ikke helt enighed om, hvem det egentlig er, der skulle have stået for indkøbet.

Konsulentafdelingen foretog derfor en nærmere undersøgelse af såvel smykke foto og foto af regning fra låsesmed.

Ved hjælp af et særligt computerprogram blev de indsendte digitale fotos testet, og resultatet heraf fremgår af den vedlagte XIf Image Report. Vedlagt som bilag ...

Undersøgelsen viste, at det fremsendte foto af armringene var optaget med et mobiltelefonkamera af mærket Apple - model iPhone 4.

Endvidere viste undersøgelsen, at det pågældende foto var optaget den 4. februar 2013 kl. 21:05, hvilket er omkring 5 uger efter skadedatoen, ligesom undersøgelsen viste GPS koordinater for, hvor foto var optaget.

Indtastning af GPS koordinaterne på Google Maps viste, at fotoet var taget på forældrenes adresse …, og ikke hjemme hos kunden selv, der bor på ...

Vi skal gøre opmærksom på, at det IKKE er muligt at rette i datoen for fotooptagelsen på en iPhone.

Der er ikke indsendt anden dokumentation ind for de smykker, som kunden siger, der er stjålet.

Kundens bror havde tidligere bekræftet, at der var tale om et foto af de stjålne smykker, se bilag ...

Der er således indsendt falsk dokumentation for de stjålne smykker.

Foto af regning fra låsesmed var optaget med en iPhone 5 den 5. februar 2013 på …, hvilket ifølge Google Maps er lige ved siden af låsesmedsforretningen og lige overfor moderens frisørsalon.

På baggrund af oplysningerne fra låsesmeden om, at han var ude hos kunden den 4.1.2013, og at regningen blev betalt i forretningen den 5.1.2013, er det vores opfattelse, at man har rettet i dateringen på regningen.

Det er meget let at ændre 5.1 til 25.12, hvilket kan gøres ved blot at anføre 2 ekstra 2 taller, sværere er det at rette 2013 til 2012. Der er man nødt til at skrive oveni, ligesom det også er sket på regningen.

Det er vores opfattelse, at regningen er forfalsket.

Eftersom låsesmeden har oplyst, at han har været på stedet den 4. januar 2013 kl. 2047 ville vi heller ikke under normale omstændigheder yde dækning for låsesmeden så lang tid efter, at et indbrud var sket, da der ikke længere var en umiddelbar truende fare for et nyt tyveri.

Omstilling/udskiftning af lås skal være foretaget straks efter indbruddet - her har låsesmeden været ude 10 dage senere.

Kunden anmeldte endvidere, at han havde fået stjålet 55.000 kr. og 2000 dollars, der angiveligt skulle have ligget i en grå pengekasse i køkkenet.

Han blev bedt om at komme med dokumentation herfor. Dette ses ikke modtaget.

Kunden har til politiet forklaret, at han skyldte penge til sin bank og for at undgå at banken trak pengene fra hans konto, hævede han hver måned et beløb og lagde pengene i pengekassen i køkkenet.

Kunden er 22 år gammel og har til sagen opgivet sin stilling som pensionist.

Vi må lægge til grund, at de penge, kunden oplyser, der er blevet hævet hver måned, er blevet brugt til alm. husholdning og til at leve for i øvrigt.

Der foreligger ingen oplysninger til sagen om, at kunden i øvrigt skulle være formuende.

Vi finder det således ret usandsynligt, at kunden har været i besiddelse af de angivne store beløb, og der foreligger ingen dokumentation for, hvor de skulle komme frem.

På grund af de mange uregelmæssigheder i sagen, har vi på ingen måde tillid til anmeldelsen, og vi fastholder derfor skadeafdelingens afgørelse, hvorefter der ikke kan udbetales erstatning,

I øvrigt gør vi opmærksom på, at ifølge almindelig forsikringsretligt princip påhviler det en forsikringstager at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i udateret brev til nævnet bl.a. oplyst:

"Ang. Den låsesmed som har lavet datoerne om, det er da ikke dokument falsk at lave 2013 til 2012 når låsesmeden kan dokumentere med at han var hos mig 9-10 dage efter må det også være som bekræftelse,

Jeg var i [udlandet], som kan bevise, jeg skulle forloves med en pige i [udlandet], og i [udlandet] giver man guld når man skal forloves, men det blev ikke til noget, så jeg tog guldet med til Danmark. Og når min bror ringer siger han ikke at han har købt dem, han snakker vedr. mine vegne, da jeg giver ham fuldmagt til at udtale sig for mine vegne.

Billederne af smykkerne er ikke taget på …, men fordi hverken mig eller min bror har en scanner, så vi har taget billede af billedet, som vi har fremkaldt hos en fotograf, men fordi vi ikke har nogle scanner, har vi brugt Iphones til at tage billeder, og sende dem over mail, derfor siger den billederne er taget på … fordi, dem vi har taget på … er blevet taget over mobilen og brugt som scanner og det er derfor den siger … med den dato. Jeg var over hos tryg i …, og de sagde jeg skulle sende dem til taksatoren, og da jeg talte med taksatoren sagde han jeg kunne sende dem pr mail, og det gjorte jeg også.

Men selve billederne var blevet taget før indbruddet, men fordi jeg har taget et billede af et billede siger den det nye billedes dato, men det var ikke for at sende et billede, men at sende som en scanner. Tryg har set billederne som var fremkaldt hos en fotograf, før det scannede. Og de siger låsesmedens blev taget på … ja, den blev nok os sendt samme øjeblik. Men det var jo ikke ensbetydende den blev lavet der. Og nej låsesmeden har ikke forretning i … men … som og det ikke min mors Frisør forretning men brors.

De skriver også at de penge jeg har hævet er til alm. husholdning, men det passer ikke jeg er pensionist, jeg tjener 15.000 kr. om måneden, men jeg giver 1000. kr. hver måned til bank lån og 299 kr. for min mobil og spiser hjemme hos min forældre og giver 500 kr. til tv abonnement, og så har jeg over 12.000 kr. så hvis jeg køber tøj for 1000 kr. hver måned har jeg også og bruger max 1000 kr. om måneden for alm. husholdning, har jeg over 10.000 kr., og hver 3. måned giver jeg 6000 til real kredit, så jeg har stort rådigheds beløb, men jeg er tit indlagt da jeg er nyrer patient, og falder tit om er jeg tit hos mine forældre og indlagt, så jeg har meget at have til rådighed jeg betaler ikke for mine forældre skal vaske mit tøj, eller at de laver min mad.

Men efter alle mine regninger er betalt har jeg mindst 7500 kr. hver måned og dem hæver jeg så banken ikke skal trække dem.

Og låsesmeden arbejder ikke for mig, så han skal komme hjem til mig samme dag jeg siger jeg ville skifte lås. Jeg brugte 2 dage på at finde en låsesmed, og da jeg fandt ham låsesmeden, sagde han en dato det ikke min skyld, han kan ikke lukke sin forretning, og bare køre til mig og skifte min lås, der os andre som skal have ordnet sine låse."

Hertil har selskabet i brev af 9/8 2013 bl.a. påpeget, at selskabet ikke har fået forelagt papirfotos af de pågældende smykker.

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i breve til nævnet.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag – herunder fotos.

7. 84.446

Nævnet udtaler:
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

Er der tale om tyveri af et pengebeløb eller tyveri af smykker, vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse og smykkernes værdi. Det er nævnets opfattelse, at der i dette tilfælde er tale om et stort anmeldt pengebeløb, og at de anmeldte smykker har en stor værdi.

Selskabet har bl.a. påpeget, at klageren har givet skiftende forklaringer om hvilken slags smykker, der skulle være stjålet. Endvidere har selskabet oplyst, at de fremsendte digitale fotos er dateret efter det anmeldte tyveri. Klageren har heroverfor bl.a. anført, at de fremsendte digitale foto er optaget fra et papirfoto efter tyveriet, og at han har udleveret det originale papirfoto til selskabet. Selskabet har oplyst, at det ikke har modtaget det originale papirfoto. Selskabet har herudover bl.a. bemærket, at det er deres opfattelse, at der er rettet i dateringen på regningen fra låsesmeden.

Efter sin gennemgang af sagen - herunder parternes indlæg - finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Nævnet har truffet sin afgørelse på et skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

8. 84.446

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
Formand