930/13

Den 30. december 2013 blev i sag nr. 84.457:

xxxx xxxxx
xxxxxxxxxxx x xx xxxxx
xxxx xxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er stjålet genstande som anmeldt.

Klageren anmeldte den 18/3 2013 telefonisk til selskabet, at han havde fået stjålet smykker, ure og et kontantbeløb til en samlet værdi af 55.498 kr.

Af klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 15/5 2013, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Efter et indbrud d. 15/9-13 anmelder vi dette til GF-Forsikring.
Vi modtager d. 30/4-13 et brev hvori GF-Forsikring afviser vores anmeldelse, og har anmeldt os til politiet for bedrageri.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Vi ønsker en ordentlig og fair behandling af vores forsikringsselskab, og føler at det er os som bliver mistænkt i denne sag."

I brev af 27/5 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Sagsfremstilling:
Den 18. marts 2013 kontakter forsikringstager selskabet telefonisk for at anmelde et tyveri. Det oplyses, at tyveriet er sket den 15. marts 2013 ved at brække en dør op og at hendes søn

kommer hjem og overrasker tyvene, som lukker sønnen inde på et værelse og stikker af. Hun forklarer at der umiddelbart kun er stjålet smykker, som ellers plejer at ligge i en lejet bankboks, men befandt sig i hjemmet idet forsikringstager skulle til bryllup. Endvidere gør forsikringstager gældende at hendes kvitteringer også var stjålet, men at hun har foto af alle smykker.

GF Forsikring beder forsikringstager om at fremsende opgørelse, hvilket vi modtaget elektronisk den 19. marts 2013. Sammen med opgørelsen medsendes 7 forskellige elektroniske fotos, som dokumentation for smykkerne. Ved gennemgang af de fremsendte fotos konstateres det, at foto 1641-1642-1649-1650-1653 alle er taget den 17. og 18. marts 2013, hvilket er efter skadedato den 15.03.2013.

Vi beder derfor vores skadekonsulent undersøge forholdene nærmere og henviser her til særskilt rapport. Ved skadekonsulentens møde med forsikringstagers hustru … gennemgås kravene og de medsendte fotos. Det kontrolleres at [klagerens hustrus] iphone indeholder de fremsendte fotos samt at denne iphone er indstillet datomæssigt korrekt.

Under mødet konfronteres [klagerens hustru] med at vi har konstateret, at en del fotos er taget efter skadedato, hvorfor vi må lægge til grund, at disse smykker ikke kan have været genstand for tyveri. Endvidere medfører dette forhold, at vi må sætte betydelig tvivl ved rigtigheden af de anmeldte krav.

[Klagerens hustru] kunne ikke umiddelbart give nogen forklaring på dette, men efter en tænkepause gjorde hun gældende, at de fremsendte fotos er såkaldte 'screenshots', hvilket dog kan tilbagevises, idet formatet på foto vil blive ændret fra JPG til PNG, ligesom der vil kunne se sort skygge rundt om fotoet.

Dagen efter mødet bliver skadekonsulenten kontaktet telefonisk af forsikringstager ... Han henviser til mødet med hans kone og ønsker nu at oplyse, at datoerne på de fremsendte foto er korrekte, men at de har taget foto af smykker, som tilhører [klagerens hustrus] søster, idet de begge har fået et sæt med de samme smykker.

Ved skrivelse af 30. april 2013 afviser GF Forsikring at betale erstatning for det anmeldte tyveri, idet vi på baggrund af skadekonsulentens undersøgelse, ikke finder at forsikringstager har dokumenteret eller sandsynliggjort, at der er stjålet genstande som anmeldt.

Som følge af sagens omstændigheder, har vi samtidig anmeldt forsikringstager til politiet for forsøg på bedrageri.

Selskabets stillingtagen:
Forsikringstager fremsender fotos af smykker, hvor hovedparten er taget efter gerningstidspunktet den 15.03.2013, hvorfor det er vores opfattelse, at disse smykker ikke kan have været genstand for tyveri. Dette forhold bevirker at troværdigheden omkring forsikringstagers samlede erstatningskrav svækkes i væsentlig grad.

Ved møde med forsikringstagers hustru …blev det kontrolleret, at de fremsendte foto befandt sig på [klagerens hustrus] iphone, og at denne var indstillet datomæssigt korrekt. Det må derfor lægges til grund, at flere af de anmeldte smykker er fotograferet efter skadetidspunktet og derfor ikke kan være stjålet. Ved mødet kunne [klagerens hustru] heller ikke redegøre nærmere for dette forhold og mente efter betænkningstid, at der var tale om screenshots fra telefonen. Jævnfør skadekonsulentens rapport kan dette dog tilbagevises, idet foto ved

> screenshot vil ændre format fra JPG til PNG. Det bemærkes at alle fotos, som er fremsendt sammen med skadeopgørelsen er modtaget i JPG format.
>
> Dagen efter mødet kontaktes skadekonsulenten af forsikringstager … med en ny forklaring, om at [klagerens hustrus] søster er i besiddelse af samme smykker, og de derfor havde taget foto af søsterens smykker. Det undrer naturligvis skadekonsulenten, at der nu fremkommer en helt ny forklaring efter at han dagen før havde konfronteret [klagerens hustru] med oplysninger om optagelsesdato for de fremsendte fotos.
>
> I den forbindelse bemærkes det, at forsikringstager ved fremsendelse af opgørelse specifikt angiver at 2 stk. guldring og 2 stk. armbånd er gaver fra forældre, hvorfor der ikke er medsendt dokumentation for disse heller ikke foto !
>
> Det er forsikringstager som skal dokumentere og sandsynliggøre de erstatningskrav, som fremsendes til GF Forsikring. Som følge af, at forsikringstager medsender fotos af smykker, som er taget efter gerningstidspunktet, skærpes kravene til at forsikringstager dokumenterer og sandsynliggør sit krav ganske betydeligt.
>
> Vi finder ikke at forsikringstager har løftet bevisbyrden for at der er stjålet smykker som anmeldt, hvorfor vi fastholder afvisning af kravet og i øvrigt også den anmeldelse der er indgivet til politiet."

Af den interne undersøgelsesrapport, som selskabet henviser til, fremgår, at hoveddøren til klagerens lejlighed sås repareret.

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af det krav, han gør gældende mod forsikringsselskabet.

Selskabet gør gældende, at flere fotos af de smykker, som ifølge klageren blev stjålet ved det anmeldte indbrudstyveri, er taget efter, at indbrudstyveriet skulle have fundet sted. Klageren og hans hustru er fremkommet med forskellige forklaringer herpå.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at der er en sådan usikkerhed om rigtigheden af klagerens krav, at han ikke har bevist, at de anmeldte genstande er bortkommet ved et dækningsberettigende indbrudstyveri. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning.

4. 84.457

Nævnets afgørelse udelukker ikke, at en domstol efter en nærmere bevisførelse kan komme til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen