Ankenævnet for Forsikring

Den 2. september 2015 blev i sag nr. 86772:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over selskabets erstatningsopgørelse, herunder vedrørende nogle stjålne smykker, efter et indbrud i klagerens hjem den 19/12 2013.

Selskabet har henvist til, at klageren ikke har sandsynliggjort smykkernes ægthed og værdi, hvorfor der alene er ydet en skønsmæssig erstatning på 125.669,45 kr. af det samlede anmeldte krav på ca. 400.000 kr.

I klageskema af 16/10 2014 samt tillæg af 30/9 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "Min klient har tegnet indboforsikring hos Tryg. Efter indbrudstyveriet i december 2013, fik min klient erstattet diverse indbo og genstande. Tryg ville dog ikke erstatte værdien af nogle smykker, som blev stjålet.
>
> Jeg vedlægger udskrift af mails af 28. april 2014 og 20. juni 2014 fra Tryg vedrørende afslag på dækning.
>
> Jeg vedlægger desuden udskrift af min mail af 8. august 2014 til Tryg.
>
> Jeg har efterfølgende deltaget i et møde hos Tryg, hvor Tryg præciserede sin udlægning af sagen. Jeg vedlægger udskrift af den efterfølgende mailkorrespondance. Tryg har efter mødet fastholdt afvisning af dækning af smykkerne.
>
> Det er min opfattelse, at min klient har krav på at få erstattet smykkernes værdi.
>
> Det ligger fast, at hun har været udsat for et indbrud, hvor forskellige effekter blev stjålet.

Min klient har sandsynliggjort besiddelsen af smykkerne ved at fremsende kvitteringer for købene samt en erklæring fra den veninde, der for min klient købte det seneste købte smykke. Endelig har min klient fremsendt foto af dette smykke. Jeg vedlægger kopi af kvitteringerne og udskrift af fotoet.

Beviskravet min klient løfte er netop 'sandsynliggørelse', da man i en sådan situation i sagens natur ikke kan føre et stærkere bevis.

Min klient har dels bevist at indbruddet fandt sted og at der blev stjålet en række indbogenstande og effekter.

Desuden har min klient sandsynliggjort at smykkerne var til stede under indbruddet og at de blev stjålet under indbruddet. Jeg henviser til mailkorrespondancen og den omstændighed, at min klient har givet alle oplysninger til Tryg.

Særligt henviser jeg til min klients beskrivelse af de faktiske omstændigheder i området hvor smykke forretningen lå før den blev ødelagt/bombet og hvor den ligger nu. Det er samme gade og dermed er der ikke grundlag for at nære mistro til de kvitteringer, som min klient er i besiddelse af. Jeg henviser endvidere til den vedlagte oversatte erklæring af 4. maj 2014 fra sælgeren af smykkerne.

Desuden har Tryg ikke dokumenteret, at kvitteringerne skulle være falske eller at den pågældende smykkehandler skulle have forfalsket sin autorisation til at handle med smykker.

På denne baggrund er det min opfattelse, at Tryg Forsikring skal anerkende dækningspligten for smykkerne og herefter taksere værdien og udbetale forsikringssummen. Min klient har opfyldt forsikringsbetingelserne og løftet bevisbyrden i henhold til praksis, jf. f.eks. AKN 81.632."

I selskabets brev af 27/2 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

"Vi har nu resultat af de foretagne undersøgelser i [udlandet] og skal hermed vende tilbage med svar i ankenævnssagen.

Indledningsvis skal vi meddele, at vi frafalder kald og varsel.

Sagen drejer sig om erstatningsopgørelsen efter et indbrud.

Vores kunde havde på skadetidspunktet tegnet en indboforsikring med betingelser 1202. Bilag 1.

Kunden tegnede forsikringen i slutningen af 2011.

Pr. 1.12.2012 var forsikringssummen 225.000 kr., heraf særlige værdier for 113.000 kr.

Pr. 4.2.2013 forhøjede kunden forsikringssummen til 438.000 kr., heraf særlige værdier til 176.000 kr.

Pr. 2.4.2013, 2 måneder senere, forhøjedes forsikringssummen igen, nu til 1.093.000 kr., heraf særlige værdier til 438.000 kr.

Pr. 1.5. 2013, 1 måned senere, blev forsikringssummen forhøjet til 1.311.000 kr., heraf særlige værdier til 525.000 kr.

Pr. 1.6.2013 var forsikringssummen 1.327.000 kr., heraf særlige værdier til 531.000 kr.

Forsikringssummen og summen for særlige værdier er således forhøjet 3 gange inden for et år med et ret stort spring fra 225.000 kr. til 1.327.000 kr. i forsikringssum, og de særlige værdier fra 113.000 kr. til 531.000 kr.

Kunden har tidligere haft et indbrud på adressen i januar 2013, hvor der blev udbetalt en erstatning på 189.759 kr., heraf en stor del for smykker.

Sagsforløb
Vores kunde anmeldte den 20. december 2013 et nyt indbrud på bopælsadressen. Indbruddet var sket via en smadret terrassedør.

Forholdet blev anmeldt til politiet, og ifølge anmeldelseskvittering er indbruddet sket i tidsrummet 16.12 - 19.12 2013.

Kunden blev i første omgang bedt om at indsende sit erstatningskrav, og vi modtog dette den 15. januar 2015. Bilag 2.

Da der var tale om et meget stort erstatningskrav på knap 400.000 kr., herunder en del smykker købt i udlandet i perioden 2001-2005 blev sagen sendt til taksator for behandling.

Kunden blev ved mail af 28. januar 2014 bedt om at indsende de originale bilag. Da vi modtog disse, var der et nyt bilag med, som ikke var indsendt sammen med opgørelsen fra kunden. Bilag 3.

Kundens samlever rykkede adskillige gange for en afgørelse i sagen og oplyste, at det var ham, der var kontaktperson i sagen.

Samlever var flyttet til og fra adressen flere gange, som nedenfor anført:

22.11.2012 samlever flytter til adressen
20.1.2013 indbrud nr. 1
13.2.2013 samlever fraflytter adressen
29.11.2013 samlever flytter til adressen igen
19.12.2013 indbrud nr. 2

Vi foranstaltede herefter en nærmere undersøgelse i [udlandet] af de fremsendte kvitteringer for smykkerne købt i [udlandet].

Efter en nærmere undersøgelse af kvitteringerne udstedt i [udlandet] blev et møde på Trygs hovedkontor telefonisk aftalt med samleveren.

Under denne telefonsamtale oplyste samlever, at han også havde nogle ting, der var ødelagt, hvilket vi ikke tidligere havde modtaget oplysninger om. Det drejede sig bl.a. om en sofa og et skab. Han fik oplyst, at han måtte tage nogle fotos af skaderne og indsende sammen med købskvitteringer for de beskadigede ting.

Seneres samme dag vendte samlever tilbage, idet han alligevel ikke ville anmelde skader på sofa og skab, da der var gået så lang tid efter skaden.

Der blev afholdt møde på hovedkontoret den 25. marts 2014.

Tilstede var taksator, en af vores konsulenter, kunden og samleveren.

Vores kunde og samleveren fik forelagt info fra undersøgelserne i [udlandet] af de 6 kvitteringer fra [udlandet].

De 6 kvitteringer er alle dateret i perioden 2001 - 2005. Bilag 4

Vores samarbejdspartner i[udlandet] , der via tolk har foretaget undersøgelser omkring fakturaerne i [udlandet], kunne konstatere, at forretningen lå i … flygningelejren.

Smykkeforretningen viste sig at være mere en marskandiser forretning end en smykkeforretning. Fotos af forretning bilag 5.

Det kunne konstateres, at forretningen ikke havde smykker af værdi, og at evt. handel med guld og sølv var på basis af køb af brugt guld og sølv.

Indehaveren oplyste, at han tidligere før opstanden i 2007 havde en større guld og sølv forretning. Denne gik tabt i forbindelse med opstanden.

Indehaveren vedkendte sig, at det var ham, der havde udstedt de pågældende kvitteringer, og oplyste, at han kendte kunden. Det lykkedes ikke at få svar på, hvorvidt indehaveren var i familie med kunden.

Indehaveren blev bedt om at fremvise tilsvarende smykker af den type som fremgik af kvitteringerne. Indehaveren kunne imidlertid kun fremvise armbånd til kvittering 1680. Bilag 6.

De viste armbånd har en normal handelsværdi af maksimalt 200 dollars (der er tale om et guldbelagt smykke/gulddouble og ikke ægte smykker).

Indehaveren blev anmodet om at fremvise sit stempel og om muligt påstemple kvittering. Han fremviste stempel. Stempel ses påstemplet div. kvittering. Bilag 7.

Indehaveren blev endvidere flere gange spurgt ind til, om det var muligt at se den kvitteringsblok, som han bruger i sin forretning i dag samt kopi af hans regnskab, herunder kopi af omtalte udstedte kvitteringer.

Under henvisning til lejrens ødelæggelse i 2007, og at alt hans regnskab med mere var gået tabt, kunne han ikke fremvise regnskaber.

Indehaver af forretningen ønskede ikke at fremvise hans nuværende kvitteringsblokke, dette blev hver gang nægtet - det var således ikke muligt at opnå sammenligningsgrundlag.

Ovenstående bemærkninger gav anledning til at spørge ind til, hvorledes indehaveren stadig havde det samme stempel intakt, efter at han efter eget udsagn tidligere havde ud-

talt, at stempel samt kvitteringsblokke med mere var gået tabt i forbindelse med opstanden.

Indehaveren havde ingen fornuftig forklaring på dette og ønskede ikke at samarbejde yderligere om sagen.

Det var tolkens opfattelse, at indehaveren var forberedt på et besøg og ikke virkede troværdig.

Undersøgelsen i [udlandet] viste endvidere, at adressen på de 6 kvitteringer er adressen på den nuværende forretning. Denne adresse var således ikke eksisterende i årene før 2009, hvor adressen blev officielt registreret. Da smykkerne er købt i perioden 2001-2005 stemmer kvitteringerne således ikke overens, idet adressen på kvitteringerne hører til den nye forretning, mens købsdatoerne er fra før denne forretning fandtes.

Den gamle forretning, der eksisterede før opstanden i 2007, var beliggende i det gamle [kvarter], hvilket område der som følge af opstanden i 2007 blev totalt udbombet og har været afspærret for offentligheden siden opstanden.

På taksators og konsulentens møde med kunden og samlever den 25. marts 2014 forelagdes kvittering nr. 1680, som vedrørte dokumentation for 3 armbånd. Samtidig forelagdes foto af armbånd fra den besøgte forretning i [udlandet]. Kunden bekræftede, at disse armbånd var tilsvarende dem som kunden havde fået stjålet. Samlever oplyste dog, at man ikke kunne se vægten på de foreviste foto.

Vores konsulent oplyste kunden og samlever, at forretningen i [udlandet] havde oplyst, at stk. prisen var max. 200 US dollars, for 3 armbånd således i alt max. 600 US dollars, hvilket ikke stemte overens med kvitteringen på 4940 US dollars.

Vores kunde blev endvidere foreholdt, at adressen på kvitteringerne ikke stemte overens med de på kvitteringerne angivne købsdatoer.

Vores samarbejdspartner i [udlandet] har til sagen oplyst, at det er forretningens nye adresse fra 2009, der er anført på kvitteringerne. Men datoerne for køb ligger alle i perioden 2002-2005. Kunden fastholdt, at den anførte adresse på kvitteringerne er forretningens gl. adresse, som blev bombet i 2007 og området helt ødelagt.

Vores kunde oplyste på mødet, at hun løbende var kommet i flygtningelejren, fordi hendes mor boede der, og at det var hendes mor, der havde betalt for smykkerne kontant. Kunden havde været med i forretningen hver gang, når smykkerne blev købt.

Vedr. halskæden, som vi havde modtaget en faktura på udstedt [juvelér i Danmark], udstedt den 25. juli 2013, oplyste kundens samlever, at det var en fejl, at kunden først havde sendt os en kvittering fra [juvelér i Danmark], og siden hen en kvittering nr. 0554 fra [juvelér] i [udlandet]. Halskæden købt i Danmark var ikke stjålet, kun halskæden købt hos [juvelér] i [udlandet]. I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at der kun er to dage mellem disse to kvitteringer. Bilag 8 og 9.

På mødet blev det aftalt, at de skulle se, om de kunne finde fotos af smykkerne.

Endvidere blev der på mødet spurgt ind til en gl. faktura på en Apple Macbook købt 9.1.2013 af en … Først kendte vores kundes samlever ikke manden, siden oplyste han, at

han havde købt computeren af … til sønnen. Efterfølgende viste det sig, at han havde boet sammen med … Der er flere effekter i sagen, hvor samlever står som ejer.

På baggrund heraf blev det aftalt, at kundens samlever skulle sende dokumentation på, at han var tilmeldt folkeregisteret på skadetidspunktet, idet forsikringen kun dækker, hvis man er tilmeldt folkeregisteret.

Der er efterfølgende udbetalt erstatning for disse effekter.

Samlever ringede samme dag efter mødet og oplyste nu, at armbåndene ikke havde relation til faktura 1680, som foto var taget på, men havde relation til faktura 1772. Han blev bedt om at sende foto, han havde fundet samt en mail herom.

Endvidere var samlever utilfreds med, at vi ønskede oplysninger om hans folkeregisteradresse tilbage i tid, da det tidligere indbrud fra januar 2013 jo var afsluttet.

Dagen efter mødet den 26. marts 2014 fremsendte kunden dokumentation for samlevers folkeregisteradresse henholdsvis ved 1. og 2. indbrud.

Samtidig oplyst vores kunde, at de alligevel ikke havde foto af smykkerne.

28. april 2014 fremsendte taksator herefter vores afgørelse i sagen til kunden og henviste til opgørelsen i … for så vidt angik de effekter, som vi ville udbetale erstatning for. I alt udbetaltes erstatning på 125.669,45 kr. Bilag 10 og 11.

Samme dag vendte samlever tilbage, da han var utilfreds med afgørelsen. Han fik oplyst, at de måtte føre bevis for rigtigheden af købene. For så vidt angår købet i 2013, hvor de havde indsendt 2 kvitteringer udstedt med 2 dages mellemrum fra henholdsvis [juvelér i Danmark] og fra [juvelér] i [udlandet], kunne de indsende kopi af kundens pas, således at de kunne bekræfte, at kunden havde været i [udlandet] på det pågældende tidspunkt, hvor smykket var købt. Herefter ville vi tage vurderingen af dette smykke op til fornyet overvejelse. Samleveren ville læse taksators mail igennem igen og evt. vende tilbage.

1. maj 2014 ringede samlever og oplyste at det var en fejl, at de havde indsendt kvitteringen fra [juvelér i Danmark] med en halskæde til 6.800 kr. Bilag 8. Denne kvittering var sønnens, og havde ikke noget med den aktuelle sag at gøre. (der er 2 sønner, en der på skadetidspunktet lige var fyldt 12 år og en der lige var fyldt 10 år.)

Samme dag fremsendte vores kunde en mail, hvori hun forklarede, at det var en fejl de havde fremsendt en faktura fra [juvelér i Danmark]. Den vedrørte smykker, der ikke var stjålet. I stedet skulle det have været fakturaen fra [juvelér] i [udlandet], som hun nu fremsendte. Bilag 9.

Ved mail af 2. maj 2014 bad taksator herefter om en nærmere redegørelse for, hvem der havde købt smykket i [udlandet], og hvordan det var betalt, ligesom vi ønskede en kopi af valuta-veksling, da valutaen på fakturaen var i USD. Bilag 12.

Samlever vendte tilbage ved mail af 5. maj 2014 og oplyste, at smykket var købt af en herboende veninde til vores kunde, og at det var betalt kontant efter veksling i en lokal vekselbutik.

Taksator bad herefter om en kopi af bankoverførsel af pengene fra vores kunde til veninden, men samlever vendte tilbage og oplyste, at veninden havde fået pengene i hånden.

Vi modtog herefter en bankudskrift uden navn på, hvoraf kunne ses, at der på en konto var hævet 3 større beløb på henholdsvis 25.000 kr., 15.000 kr. og 15.000 kr. henholdsvis den 12.2 og 13.2 2013. Bilag 13.

Da beløb var hævet 5 mdr. før køb af smykke hos [juvelér] i [udlandet], og smykke indkøbt af herboende veninde ved veksling af penge i lokal vekselbutik, afviste taksator den 6. maj 2014 at udbetale erstatning for dette, da den 5. mdr. gamle bankudskrift ikke kunne betragtes som dokumentation for købet i [udlandet]. Bilag 14.

Samlever vendte herefter tilbage den 7. maj 2014 og oplyste, at veninden skulle have været rejst i februar 2014, men måtte vente på grund af mandens sygdom.

12. maj fremsendte samlever en udtalelse fra sælger af smykkerne i [udlandet] udfærdiget den 4. maj 2014. Samlever medsendte en oversættelse af udtalelsen.

Derudover fremsendte han en kvittering fra sælger, således som kvitteringerne så ud i dag. Bilag 16

Herefter blev sagen igen sendt til nærmere undersøgelse hos vores samarbejdspartner i [udlandet], der bl.a. skulle foretage nærmere undersøgelser omkring adressen på de 6 kvitteringer sammenholdt med den adresse, hvor forretningen lå på købstidspunktet fra 2001-2005.

Af undersøgelsen fremgik bl.a, at den adresse der er anført på kvitteringerne er adressen/beliggenheden af den nye forretning. Denne adresse er først taget i brug i årene efter …opstanden i 2007 og har således ikke eksisteret på det tidspunkt hvor de omtalte kvitteringer angiveligt er udstedt.
En taxa chauffør blev udspurgt vedr. adressen på ny og gammel beliggenhed. Chaufføren bekræftede, at den adresse der er anført på kvitteringerne er den ny adresse, der først kom i anvendelse efter lejrens genopbygning.
Ved fornyet besøg i flygtningelejren blev der gentagne gange spurgt indtil den adresse der står nævnt på de i sagen fremviste kvitteringer. De adspurgte personer var andre handlende i lejren, forskellige forretningsindehavere m.fl. alle uafhængige af den i sagen omtalte forretningsindehaver. Alle adspurgte henviste til den nuværende adresse og henviste til at den 'gamle forretning var beliggende i [kvarter] i den nu udbombede del af lejren).
Beliggenheden af den på kvitteringerne anvendte adresse er identisk med den nuværende forretnings adresse.
Der er på de i sagen anvendte kvitteringer anvendt en 'entydig' adresse i form af '…'

… **er navnet på den bygning hvori den nuværende forretning er beliggende, og yderligere bekræfter, at kvitteringerne ikke er fra den gamle forretning.**
…
Den gamle forretning var beliggende i [kvarter] i den gamle udbombede del af lejren og var ikke kendetegnet ved et 'sted eller bygningsnavn' ud over … Alt skraveret i RØDT blev ødelagt i forbindelse med opstanden i 2007.
…
Beliggenhed af henholdsvis ny og gammel forretning.

Den anvendte underskrift er endvidere forskellig fra faktura til faktura, underskriften er ikke entydig. Der underskrives nogle gange med … (faktura 1772) andre gange med … (faktura 1680/1108/1823) og med … (faktura 1660).

For så vidt angår arbejdstilladelse og medlemskab af smykkelauget er dette også blevet undersøgt i [udlandet]
…
Vores samarbejdspartner i [udlandet] har talt med Præsidenten for Det [udenlandske] smykkelaug vedr. autorisation.
Arbejdstilladelse er ikke gyldig. Tilladelsen udløb i 1999. Hertil kommer, at man som statsløs kun har ret til arbejde i meget begrænset omfang (det skal bemærkes at man først for nyligt har åbnet op for muligheden, for at en statsløs … kan opnå officiel arbejdstilladelse). Dette har ikke ifølge [udenlandsk] lovgivning kunne finde sted i den periode som den omtalte tilladelse udviser.
Man kan med flygtningestatus ikke eje forretning eller andre ejendomme i [udlandet] dette gør sig gældende i såvel som uden for flygtningelejrene (der henvises til vedhæftede rapport med henvisning til [udenlandsk] lovgivning på området). Sælger af smykkerne påstår, at han er 'owner'/ejer af forretningen.

Præsidenten for det [udenlandske] smykkelaug bekræftede, at Medlemskab af smykkelaug forekom meget usandsynligt, da man som ikke [udenlandsk] statsborger ikke kvalificerer sig til medlemskab. Hertil kommer, at man for at opnå medlemskab skal kunne fremvise firmaregistrering m.m. hvilket ikke vil være muligt for en person med flygtningestatus i [udlandet] (der henvises til servitutter fra det [udenlandske] smykkelaug af 1946)

Der er ifølge kvitteringerne tale om dyre smykker, der skulle være solgt i en flygtningelejr, hvor kunderne må formodes at være inde bemidlede grundet deres afhængighed af [hjælpeorganisation]. Befolkningen i lejren er 'statsløse' og uden arbejds- og opholdstilladelser. Flygtningene er i meget stor udstrækning afhængige af den bistand, som de modtager af [hjælpeorganisation].

Taksator fastholdt ved mail af 20. juni 2014 afvisning af at udbetale erstatning for smykkerne anført på de 7 kvitteringer fra [udlandet]. Bilag 15.

Der har efterfølgende været drøftelser mellem vores kundens advokat og vores advokat uden at opnå enighed, og vi har også overfor kundens advokat fastholdt vores afvisning af at udbetale erstatning for de omhandlende smykker fra [udlandet].

Kunden klagede herefter via sin advokat til Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering af ankenævnssagen

Vores kunde har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af sit krav
Det er vores kunde, der har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af de fremsatte erstatningskrav.

På baggrund af undersøgelserne i [udlandet] og de øvrige oplysninger i sagen som beskrevet ovenfor, finder vi ikke, at vores kunde har løftet sin bevisbyrde. Når undersøgelserne har vist, at der er uoverensstemmelser, må vi stille skærpede krav til vores kundes bevisbyrde.

Der er tale om et stort erstatningskrav for smykker købt i [udlandet], der er ingen fotos og adressen på kvitteringerne stemmer ikke overens med det sted, hvor forretningen har ligget tilbage i år 2001-2005, hvor smykkerne skulle være købt.
Endvidere er der oplysninger i sagen om, at så dyre smykker slet ikke sælges i området, hvor flygningelejren er placeret.

Endvidere har der været indsendt dokumentation for en halskæde, der efterfølgende er trukket tilbage og erstattet med anden dokumentation, for et halskæde, der skulle være købt af en anden person under en rejse til [udlandet] for kontanter hævet 5 måneder før rejsen til [udlandet].

Idet vi henviser til hele det ovenstående sagsforløb og det fremsendte bilagsmateriale i sagen, fastholder vi vores afgørelse i sagen."

Hertil har klageren i brev af 21/4 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er korrekt at min klient har forhøjet forsikringssummen, som anført af Tryg. Det skete på foranledning af Tryg, der gjorde min klient opmærksom på, at det er vigtigt ikke at være underforsikret.

Forhøjelserne er sket i takt med værdien af min klients guld og smykker er steget og der er blevet købt mere. Desuden købte min klient på et tidspunkt et ægte tæppe, der blev vurderet til ca. kr. 50.000.

Det er vanskeligt at vurdere årsagen til at Tryg anfører disse forhøjelser i forsikringssummen. Der er dog intet mærkværdigt i, at min klient tilpasser sin forsikringsdækning til de faktiske forhold.

Det er ligeledes korrekt, at min klients samlever er flyttet til og fra adressen nogle gange. Det skyldes helt personlige årsager, herunder at samleveren har lidt af depression og derfor i perioder har haft brug for ro m.m. Hvis der blev undersøgt adresseforhold før den af Tryg angivne periode, ville det vise yderligere flytninger. Igen er det vanskeligt at se relevansen i at angive min klients samlevers tilknytning til adressen.

Tryg fremhæver den omstændighed, at min klient og hendes samlever på et tidspunkt har fremsendt kvitteringer, der dog viste sig at være for andre smykker. Det viser blot, at min klient er i besiddelse af flere smykker og mere guld, end der blev stjålet. At min klient i forbindelse med oplysning af sagen tager fejl af kvitteringerne viser dog ikke, at man har forsøgt at vildlede Tryg. Derimod viser det, at min klient har lagt alt åbent frem.

Trygs oplysninger om adressen på smykkeforretningen bestrides. Den adresse, der angives på kvitteringerne er adressen, hvor forretningen lå både før og efter bombeangrebene. Adressen er angivet til '…'. Forretningen lå på … før bombeangrebene og forretningen ligger nu på …, bare et andet sted på … Som det fremgår af kvitteringerne, angives der intet husnummer. På kortet angivet i brevet fra Tryg, side 6, ses, at der er en stor gennemgående vej. Det er …

Indehaveren af forretningen har oplyst til min klient, at hans forretning blev ødelagt under bombeangrebene. Han mistede omkring 16-18 kg guld. Da han åbnede forretning efter angrebene på et andet sted på …, blev det derfor under mere ydmyge forhold end før angrebene.

Trygs værdiangivelser af smykkerne bestrides. Trygs værdiangivelser er da også ganske udokumenteret. Hvis Tryg fastholder sine værdiangivelser opfordres Tryg til at indhente en vurdering fra en guldsmed, der kan vurdere prisen på baggrund af kvitteringerne og fotos.

Endelig bemærkes om forretningen, hvor smykkerne er købt, at indehaveren er en kendt og respekteret person i området.

Det er ikke korrekt når Tryg hævder, at '…' er navnet på bygningen. Der er tale om en person, formentlig med tilknytning til forretningen.

Generelt bør Trygs forsøg på at stille tvivl ved oplysningerne fra min klient og fra indehaveren af forretningen efter min opfattelse ikke tillægges værdi. Det er netop bare tale om forsøg, der ikke klæder forsikringsselskabet. Det er udokumenteret påstande pakket ind i påståede undersøgelser. Intet er dokumenteret fra Trygs side på trods af, at Tryg hævder at have foretaget undersøgelser.

Forholdet er det, at der på trods af områdets status som flygtningeområdet, er en stor økonomi i området. Kulturen er, at man sikrer sig og sin familie ved at erhverve guld. Der er banker og forretninger i området og levestandarden kan formentlig beskrives som middelklasse.

På denne baggrund skal jeg fastholde min klients krav i sagen. Min klient skal efter retspraksis sandsynliggøre at hun har haft smykkerne og at der har været et indbrud. Begge dele er opfyldt.

I selskabets brev af 12/5 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Kundens advokat anfører, at der intet mærkeligt er i, at vores kunde har forhøjet sin forsikringssum.

Uanset om Tryg har gjort opmærksom på, at det er vigtigt ikke at være underforsikret, er det fortsat vores opfattelse, at det er ganske uanmindeligt at forhøje sin forsikringssum af 4 gange indenfor 6 måneder fra 225.000 kr. til slutteligt 1.327.000 kr. Heraf særlige værdier fra 113.000 kr. til 531.000 kr.

For så vidt angår advokatens bemærkninger omkring, at der er tale om udokumenterede påstande pakket ind i påståede undersøgelser, og at intet er dokumenteret fra Trygs side på trods af at Tryg hævder at have foretaget undersøgelser har vi følgende kommentarer:

Kundens advokat har siddet til møde hos Tryg sammen med vores konsulent og en af vores advokater.

På dette møde fik kundens advokat forevist rapporten fra undersøgelserne i [udlandet], som vi har refereret fra i vores ankenævnsbesvarelse af 27. februar 2015. Han blev i den forbindelse gjort bekendt med, at grundet sikkerhedssituationen i [udlandet] kunne rapporten ikke udleveres.

Dette fastholder vi.

Vi har i stedet refereret fra rapporten meget fyldestgørende i vores besvarelse af 27. februar 2015.

> Vi har forståelse for, hvis ikke kundens advokat er enig i indholdet men at anføre, at vi blot hævder at have foretaget undersøgelser, når kundens advokat selv har set rapporten, finder vi ikke særlig klædeligt.
>
> Der er udbetalt 125.669,45 kr. i erstatning.
>
> For smykkerne anført på de 7 kvitteringer fra [udlandet] fastholder vi vores afvisning, idet kunden ikke har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af kravet."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder de af klager fremlagte kvitteringer og vidneudsagn samt de af selskabets fremlagte fotos fra deres undersøgelser i udlandet.

I vidneerklæring af 6/8 2014 er det bl.a. anført:

> "Jeg … erklærer herved at have købt en guldhalskæde i [udlandet]/[by] den 28/7 - 2013 til [klageren].
>
> Guldsmykket vejede 82 g. og kostede 3545 USdollar.
>
> Oprindelig skulle jeg og min familie været rejst til [udlandet] i marts 2013 men på grund af sygdom blev rejsen udsat til juli 2013.
>
> Venlig hilsen
>
> …"

I en erklæring fra sælgeren af smykkerne oversat af Flygtningehjælpens Tolkeservice af 4/5 2014 hedder det bl.a.:

> "En salgsrepræsentant for et firma mødte op hos os og havde seks (6) regninger med, der tilhørte fru [klageren], som havde købt de nævnte guldsmykker med følgende regningsnumre: … Guldet blev købt hos juvelerbutik …, med de respesktive købsdatoer på regningerne.
>
> Endnu engang vil vi bekræfte overfor jer, at de ovennævnte regninger er 100 procent ægte, og at den nævnte købsværdi er korrekt, ifølge prisen på guldet i denne periode.
>
> Vi kvitterer med underskrift for indholdet af denne skrivelse.
>
> Juvelerbutik …
>
> …, den 04/05/2014"

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

> "**3.4 Særlige private værdigenstande**
> Som 'særlige private værdigenstande' anses:
> • Frimærkesamlinger

- Ting af guld, platin eller sølv*)
- Møntsamlinger
- Perler *)
- Smykker
- Ædelstene *)

…

7. Erstatningsopgørelse

7.1
Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation som umiddelbart før, skaden fandt sted. Tryg kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

7.1.1 Sætte genstanden i væsentlig samme stand som før skaden.
Tryg betaler, hvad det koster at lade genstanden reparere. Ved 'væsentlig samme stand' forstås, at genstanden i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for den sikrede som før skaden. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50% af nyværdien på skadetidspunktet, skal Tryg opgøre erstatningen efter afsnit 7.1.3 eller 7.1.4, medmindre forsikringstageren ønsker reparation.

7.1.2 Godtgøre værdiforringelsen for beskadigede genstande.
Værdiforringelsen udregnes som genstandens værdi uden skade minus genstandens værdi med skade. Efter omstændighederne kan der blive tale om både reparation og erstatning for værdiforringelse, hvis genstanden efter reparation er blevet mindre værd. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50% af nyværdien på skadetidspunktet, skal Tryg opgøre erstatningen efter afsnit 7.1.3 eller 7.1.4, medmindre forsikringstageren ønsker reparation.

7.1.3
Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

For genstande, der er købt som brugte eller er mere end 2 år gamle på skadetidspunktet, kan Tryg erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan Tryg vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler Tryg kontanterstatning svarende til den pris, Tryg skal betale for genstanden hos den leverandør, Tryg har anvist.

For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle, kan Tryg erstatte med brugte, identiske genstande:

- Guld- og sølvvarer
- Smykker, som er købt som brugte
- Porcelæn, incl. platter
- Lamper
- Glasvarer

13. 86772

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler Tryg kontanterstatning svarende til den pris, Tryg skal betale for genstande hos den leverandør, Tryg har anvist."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren har anmeldt, at blandt andet en række af hendes smykker bortkom ved et indbrudstyveri. Selskabet har anerkendt, at det anmeldte indbrudstyveri er dækningsberettigende.

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt og har afvist at yde dækning for størstedelen af klagerens krav med henvisning til, at hun ikke har dokumenteret, at hun ejede smykkerne, herunder at hun ikke kan bevise arten eller lødigheden af dem. Selskabet har foretaget en undersøgelse i udlandet, hvor smykkerne var købt, og har i sit afslag blandt andet henvist til undersøgelsen, som selskabet efter det oplyste ikke har fremlagt på grund af sikkerhedsmæssige forhold.

Klageren har til støtte for sit krav om erstatning for smykker blandt andet henvist til kvitteringer fra en guldsmed, en udskrift fra en bankkonto og vidneerklæringer.

Nævnet finder, at det ikke er muligt på det foreliggende grundlag at vurdere, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene. Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet derfor må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen