Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 87032:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring hos GF-Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren anmeldte til selskabet, at der mellem den 9/1 og den 11/1 2014 havde været indbrud i hans lejlighed. I skadeopgørelsen af 16/1 2014 anførte klageren, at der var stjålet genstande og kontanter for samlet ca. 470.000 kr. – herunder ure, smykker, jakker, computerudstyr, DJ-udstyr, DVD'er og parfumer.

Selskabet har udbetalt i alt 164.836 kr. i erstatning og anført, at der er stillet skærpede krav til klagerens dokumentation, da der på skadeopgørelsen var anført genstande, der viste sig ikke at være stjålet.

I forbindelse med behandlingen af den anmeldte skade udarbejdede selskabet en udateret intern undersøgelsesrapport, hvori det bl.a. er anført:

> "Der er krav for 47 punkter, hvoraf nr. 29 - 46 er parfumer.
> ...
> Torsdag d. 230114
> ...
> Vedr. dokumentation oplyste forsikringstager, at deres kvitteringer var stjålet, men han havde fået nogle kopier fra forretningerne, ligesom han stadig afventede at få kvitteringer.

Vi gennemgik kravet som følger:

1. Breitling herreur, 136.250 kr. Uret købt ved ... i ... i feb. 2012. Han var lidt i tvivl om han betalte uret med kontanter eller delvist med kort. Han anvender ikke kort ret ofte, så han mente det var med kontanter. Adspurgt kom han med en længere forklaring på, hvorfra han havde disse kontanter. Han har aldrig manglet penge og han får årligt max. beløbet fra sin familie som gave. Han og broderen har arvet lidt penge, ligesom de har arvet 2 ejendomme i ... Han vil finde kvittering fra forretningen. Han afventer ejerens hjemkomst.
2. Urlænke. Købt ved ... i oktober 2013. Afventer kvittering. Han foreviste fotos på sin Iphone af 2 ure, der sad i en urboks.
3. Urboks. Købt på nettet, men det var en gave. Foto forevist.
4. Canada Goose damejakke. Købt i ..., ...gade i ... Kopi af kvittering forevist med navnet ... Købt d. 041113.
5. Napapijri jakke. Købt i ... i ... d. 081113. Han gik efter indbruddet i forretningen og fik en dags dato kvittering, der kunne bekræfte købet i november. Dags dato kvittering vedlagt. Kontrol i forretningen viste, at de kunne huske kunden og kunne bekræfte, at han havde købt jakken. De lavede en dagsdato til ham, idet de var sikre på, at han havde købt en jakke hos dem.
6. Microsoft surface computer. Købt i ... d. 061213. Kvittering forevist.
7. Adapter, med under kvittering under nr. 6.
8. Lilla tastatur (keyboard). Ingen kvitt. Forevist foto fra Iphone.
9. 2 stk. højttalere, Elektro Voice Str. 40 cm x 80 cm. Købt via nettet i '...'. Vil forsøge at få fremsendt kvittering. Foreviste foto på Iphone.
10. Stativ til højttalere nævnt under nr. 9. Ingen kvitt. Foto.
11....-anlæg af mrk. Pioner. Købt marts 2012. Der er tale om en afspiller og mixer. nr. 11 og 12 blev købt af en bekendt. Ingen kvitt. Forevist foto fra en fest.
12. Som under nr. 11. Mixer.
13. ...-høretelefoner. Ingen kvitt.
14.Keyboard stander. Stander således keyboard kan komme op i højde. Ingen kvitt.
15. ... højttalere, 2 stk. Små runde højttalere. Ingen kvitt. Foto vist fra lejligheden.
16. ... subwoofer. Ingen kvitt.
17.Samsung 55" smart tv. Købt i [butik]. Han tog et lån på 20.000 kr. som kun skulle afdrages med ca. 700 hver måned. Der skulle ikke betales renter eller bidrag. Kvittering forevist. TV'et købt d. 221113. Der var ophængt et tv i lejligheden ved min tilstedeværelse. Forsikringstager oplyste, at han havde fundet sit gamle TV frem.
18.Canon billedprinter. Kvittering/ ordrebekræftelse fremvist. Købt ved ... på nettet.
19. Trådløs høretelefon, 1 stk. Købt via nettet, men ingen kvittering. Forevist foto på sin Iphone.
20. Harry Potter film. Ingen kvitt.
21. Kontanter, 27.000 kr. Han ville forsøge at finde dokumentation for disse kontanter. De lå inde bagved et maleri i gangen. De var tapet ind på bagsiden. Han oplyste, at kæresten, ... fik nogle penge fri, da hun flyttede fra sin lejlighed, ligesom de solgte nogle genstande privat og på ..., så hun fik ca. 30.000 kr. fri. Jeg gjorde ham bekendt med, at han måtte dokumentere sit krav, før jeg kunne tage stilling til en evt. erstatning. Han blev anmodet om, at fremvise kontoudtog for hele 2013, både for sin egen konto og fra kærestens konto. Han oplyste, at han kunne forevise indsættelser og hævninger, men var ikke meget for at vise de enkelte poster, som kunne vise hvad der blev købt og hvor.
22. Sex and the City. Film. Ingen kvitt.
23. Friends film. Ingen kvitt.
24.Twilight serien. Film. Ingen kvitt. Nævnte film var kærestens.
25.Ca. 50 bluray film. Ingen kvitt.

26. Sølvtøj, bestik af model '...'. Dette sølvtøj købte ... af hendes eks. kæreste. Hun har ingen kvittering, men kun foto. (Foto forevist på Iphone). Sølvtøjet lagt op på række og fotograferet.
27.14 karat guldsmykke. Ingen kvittering. Smykket købt i ... Han foreviste også her foto af smykket, der lå på en vægt og smykkerne vejede 85 gram. Jeg gjorde ham bekendt med, at jeg ikke kunne erstatte disse smykker kun efter foto. Han måtte finde yderligere dokumentation.
28.21 karat guldsmykke. Halssmykke. Han fik dette smykke fra sin familie i ..., da han var i ... i august 2013. Han mente det var i august 2013. Han foreviste foto, hvor smykkerne lå på en vægt og vejede 99 gram. Atter gjort bekendt med, at jeg måtte se dokumentation eller anden form for sandsynliggørelse af, at han fik disse smykker i 2013.
29. - 46. Div. parfumer. Foto fra Iphone forevist af smykker, der stod på reol. Ingen kvitt.
47. Trådløs router. Routeren er ikke væk, men den virkede ikke mere, efter der havde været indbrud.
Forsikringstager gjort bekendt med, at han skulle sende foto, direkte fra sin telefon på smykker, sølvbestik, parfumer, keyboard. Han skulle finde dokumentation for kontanter, ligesom han skulle finde dokumentation for Breitling uret m.v.
...
Han oplyste, at smykkerne var gemt under køleskabet. Kontanter bagved et maleri i gangen. Musikanlægget stod i stuen. Der lå også effekter inde bagved noget tøj i soveværelset.

Han oplyste, at han ikke har noget arbejde, men er førtidspensionist. De betaler 4200 kr. pr. mdr. i husleje plus ca. 600 kr. i varme. Kæresten arbejder på kontor.
...
Foreholdt, at GF var bekendt med, at han ikke selv stod som ejer af sin bil, grundet økonomiske grunde, oplyste forsikringstager, at han og broderen kørte lidt 'økonomi mellem dem'. De var de 2 eneste søskende og broderen, ... stod for bilen, mens forsikringstager blot stod som bruger. Forsikringstager kom med en lang - uforståelig - forklaring, men jeg fandt aldrig ud af, hvorfor bilen stod i broderens navn.

Forsikringstager oplyste, at han ikke manglede penge, og han stod ikke i RKI.

Mødet sluttede kl. 1200.
...
<u>Vedr. nr. 6 og 7:</u>

..., ... oplyste adspurgt vedr. faktura nr. ...438, at der var købt 1 stk. tablet fra Microsoft og en adapter fra Microsoft. Det blev købt, men er senere tilbageleveret. Som følger:

Den 071213, købt Microsoft tablet til 9.999,00 kr. og digital adapter til 330 kr.

Den 111213, blev genstandene tilbageleveret i en ... afdeling, ...

Den 111213 blev genstanden købt igen.

Den 151213 blev genstandene tilbageleveret i afd. ...

Medarbejderen i ..., ... fremsendte skærmprint, så jeg kunne se bevægelserne for de nævnte genstande.
...

Vedr. nr. 8, lilla keyboard:

Forsikringstager havde kun foto på sin Iphone. Ved kontrol af dette foto ses billedet at være taget d. 17.12.13 med en Iphone 5. Foto taget ca. 3 uger før g-tidspunkt.
...
Vedr. nr. 29-46, parfumer:

Forsikringstager fremsendte foto af parfumerne, hvor der ses parfumer på en skænk i badeværelset. Det bemærkes, at dette foto er taget d. 080114 kl. 1040 med en Iphone 5s. Foto taget 3 dage før indbruddet?? (Hvorfor)?
...
Fredag d. 240114
...
Tidligere forsikringsselskaber

[Selskab 1]:

Kæresten ... blev opsagt med indboforsikring af [Selskab 1]. Sagen dengang udtaget til kontrol, men hun fik udbetalt 146.559,60 kr. Indbrud d. 250805.

[Selskab 2]:

Kæresten ... var i [Selskab 2] fra 070110 - d. 171013. Fik udbetalt 93.169,35 kr. i 2010 for et indbrud og 1676,10 i 2013 for simpelt tyveri. (Ved kontrol af skadeanmeldelsen ved [Selskab 2], ses der ikke umiddelbart sammenfald af krav).

[Selskab 3]:

[Klageren] havde en indboforsikring, som udgik i 2002 pga. restance.
...
Lørdag den 010214

Forsikringstager, [klageren] sendte d.d. en mail, hvor han ønskede at få slettet nummer 6 og 7, Microsoft tablet til 9.999 kr. og en Microsoft adapter til 330 kr. Han oplyste, disse krav var en fejl.

(Det er min klare opfattelse, at forsikringstager er blevet gjort bekendt med, at jeg har fundet ud af at disse genstande var tilbageleveret til ..., og ønsker nu at komme mine spørgsmål i forkøbet).

Fredag d. 070214
...
GF har modtaget kontooplysninger for hævninger i 2013 både for [klageren] og kæresten ... Der ses ikke indestående, men kun de hævede beløb.

[Klageren], konto ...826

Der ses hævning af forskellige beløb i løbet af året. Der er tale om automathævninger. Sidst hævet 6.000 kr. d. 030114 og d. 301213.

[Klagerens kæreste], konto ...773
Der ses automathævninger i løbet af året 2013.

Sidst hævet 6.000 kr. d. 020114 og 8.000 kr. d. 021213.

[Klagerens kæreste], depositum fra ...gade

Indsat 16.953,30 kr. d. 221113
...
Torsdag d. 130214
...
Forsikringstager, [klageren], tlf. ... oplyste på min forespørgsel som følger;

Vedr. foto af parfumer:

Han tog foto af parfumerne, idet han skulle sende et foto til sin kæreste, ... Jeg gjorde ham bekendt med, at dette foto blev taget 3 dage før indbruddet, og GF fandt det noget specielt, at han tog foto lige før gerningstidspunktet. Han oplyste, at det var tilfældigt.

Vedr. genstande tilbageleveret til ...:

Han blev foreholdt, at GF kunne konstatere, at der var skrevet 2 genstande på skadeanmeldelsen, men disse genstande - Microsoft Surface pro, tablet, og Surface adapter til samlet krav ca. 10.300 kr. var tilbageleveret til ... pr. 151213.

Forsikringstager oplyste, at det var en fejl, at disse genstande blev skrevet på skadeanmeldelsen. Efter jeg havde været på besøg i lejligheden d. 230114, kiggede han og kæresten deres krav igennem, og de fandt da ud af, at de havde skrevet noget på anmeldelsen, som ikke var stjålet, men tilbageleveret til ...

Jeg gjorde ham bekendt med, at han sendte mig en mail d. 010214, hvor han gjorde GF opmærksom på dette, men jeg fandt det noget mistænkeligt, at der skulle gå ca. 1½ uge inden de bemærkede dette.

Han blev gjort bekendt med, at jeg vil tillægge dette skadesvirkning for forsikringstager, at han skrev genstande på en skadeanmeldelse, som var tilbageleveret, særligt når genstande var tilbageleveret kort før indbruddet. Man måtte kunne huske dette, når man udfyldte en skadeanmeldelse.

Vedr. lilla keyboard:

Adspurgt, hvorfor han tog foto af et keyboard (tastatur) oplyste han, at han ville sælge det, så tog han et foto. Fotoet taget d. 171213 - ca. 3 uger før gerningstidspunktet.

Forsikringstager blev gjort bekendt med, at jeg i denne sag, kun kunne erstatte genstande, hvor der foreligger korrekt dokumentation. Jeg vil afvise at betale for smykker og for genstande, hvor der ikke er forevist dokumentation. Dette med baggrund i at der blev skrevet genstande på kravet til GF, men at disse genstande ikke var stjålet, men tilbageleveret til ... Yderligere fandt jeg det noget specielt, at der var taget foto af parfumer 3 dage før gerningstidspunktet.
...

6. 87032

Konklusion

...
Med baggrund i undersøgelsen som helhed, men i særdeleshed med baggrund i, at der blev skrevet genstande på skadeanmeldelsen som ikke var stjålet, idet de var tilbageleveret til ..., finder jeg, at der må tillægges forsikringstager skærpede krav til dokumentation."

Selskabet sendte den 14/2 2014 en skadeopgørelse af 13/2 2014 til klageren, hvoraf det bl.a. fremgår:

Genstandsbeskrivelse	Pris	Afskrivning	Opgørelse
Breitling herreur	kr. 109.000,00	0 %	kr. 109.000,00
Urrem/lænke	kr. 5.200,00	0 %	kr. 5.200,00
Canada Goose damejakke	kr. 5.270,00	0 %	kr. 5.270,00
Napapijri mandejakke	kr. 6.800,00	0 %	kr. 6.800,00
Elektro voice elx 112p aktiv højtaler 2 stk.	kr. 13.000,00	0 %	kr. 13.000,00
Adam Hall sps56b højttaler stativ 2 stk	kr. 1.237,50	0 %	kr. 1.237,50
Samsung led smart tv 55 tommer	kr. 12.419,10	0 %	kr. 12.419,10
Canon Selphy CP900	kr. 765,00	0 %	kr. 765,00
* * * (Hovedtelefoner)	kr. 2.090,00	0 %	kr. 2.090,00
Kontanter - skønsmæssig erstatning	kr. 10.000,00	0 %	kr. 10.000,00

Selvrisiko	kr. -945,00
Total beløb	kr. 164.836,60

Ved brev af 25/3 2014 til selskabet anførte klagerens advokat bl.a.:

"For 9 af de 10 krav accepteres udbetalingen. Idet kravet i øvrigt fastholdes, skal jeg underbygge dette med den dokumentation, som mine klienter har kunnet fremskaffe. Jeg henviser til den oprindelige opgørelse og fastholder for overskuelighedens skyld rækkefølgen heri:

3. Urboks: Jeg vedhæfter foto (bilag 1), hvoraf fremgår, at urene lå i en boks, og erklæring om, at boksen var en fødselsdagsgave (bilag 2).

6-7. Tablet og adapter udgår, jf. min klients mail af 01.02.2014

8. Keyboard: Jeg vedhæfter screenshot (bilag 3) fra ..., hvor keyboardet var til salg.

11,12,13. [Klageren] interesserer sig for musik og er DJ i sin fritid: Anlæg, mixer og høretelefoner. Jeg vedhæfter 3 fotos, der var lagt på face-book (bilagene 4-6) samt 1 foto optaget i lejligheden (bilag 7). Dette foto kan tidsfæstes til december 2013, idet hunden var syg på dette tidspunkt. Anlægget anes bag [klageren].
...
20, 22-25. Film og musik: Kravene kan ikke yderligere dokumenteres. Taksatoren har besigtiget lejligheden og fået udpeget de steder, hvor det stjålne befandt sig.

21. Kontanter. Parret havde en større kontantbeholdning i lejligheden. Jeg vedhæfter 2 oversigter over kontantudbetalinger, (bilag 10 og 11). Jeg vedhæfter oplysninger om udbetaling af overskydende skat, feriepenge og depositum (bilag 12, 13,14). Den forholdsvis store beholdning på gerningstidspunktet har baggrund i, at parret på gerningstidspunktet var i

... til en kosmetisk konsultation. Udfaldet af denne konsultation var, at der skal udføres en operation, der koster kr. 38.000, som parret sparer sammen til.

26. Sølvtøj: I oktober 2013 blev sølvtøjet vurderet. Jeg vedhæfter foto og vurdering (bilag 15). Vurderingen omfatter alene bestikket.

27. Damesmykke: Jeg vedhæfter foto (bilag 16) hvor ... bærer smykket, der var en gave fra en daværende kæreste. Dennes erklæring og endnu et foto vedhæftes (bilag 17).

28. Damesmykke: Smykkerne har [klageren] fået/arvet fra sin familie i ... Jeg vedhæfter foto (bilag 18) samt kvittering, hvoraf fremgår, at smykkerne er købt i 2011 for 5.544 dollars (bilag 19).

29-46. Parfume m.v.: Jeg vedhæfter foto af parrets reol fra badeværelset. Billedet er taget den 8. januar, hvor parret skulle rejse til ..., og billedet blev taget umiddelbart forinden, idet [klageren] - efter [klagerens kærestes] instruktion (idet [klagerens kæreste] var på arbejde) - skulle pakke begges bagage.

47. Router: Routeren blev beskadiget under indbruddet og er efterfølgende blevet udskiftet."

I brev af 2/4 2014 til klagerens advokat oplyste selskabet bl.a.:

"Som det også er nævnt er GF Forsikring under sagen blevet bekendt med, at Surface incl. adapter ikke var stjålet alligevel. Din klient har påført disse genstande ved indsendelse af opgørelse, udleveret kvittering for købet til vores konsulent, uagtet at han burde være bekendt med at den pågældende tablet incl adapter er blevet tilbageleveret til butikken ca. 3 uger før det anmeldte indbrudstyveri.

Denne omstændighed har medført at GF Forsikring skærper kravene til, at din klient skal dokumentere og sandsynliggøre, at de har været i besiddelse af de anmeldte genstande samt at de er retmæssig ejer af de anmeldte genstande.
...
Inden vi tager stilling til om der kan udbetales yderligere erstatning, anmoder vi om at få original kvittering fra ... tilsendt. Endvidere ønsker vi i muligt omfang de indscannede foto fremsendt elektronisk, idet det ikke er muligt at se hvornår de fremsendte foto er optaget. Flere af de fremsendte fotos er i øvrigt ikke særlig tydelige.

Samtidig ønsker vi en forklaring på hvorfor det håndskrevne bilag fra [klagerens kærestes] eks. kæreste ... ikke tidligere er fremlagt. Allerede ved fremsendelse af opgørelsen gjorde din klient nemlig GF Forsikring opmærksom på, at mappen med indeholdende kvitteringer for diverse køb og vigtige dokumenter også var blevet stjålet.

Afslutningsvis bemærkes det, at de fremsendte kontoudtog ikke ser ud til at indeholde alle kontoens transaktioner, hvorfor de umiddelbart ikke giver anledning til ændring af erstatningsbeløbet for kontanter på kr. 10.000."

Klagerens advokat anførte i brev af 4/6 2014 til selskabet bl.a.:

"Jeg vedlægger mail af 1. februar 2014, hvoraf fremgår, at min klient blev opmærksom på, at effekterne ikke var stjålet. Fejlen opstod, idet min klient - da han udfyldte den oprindelige

opgørelse - ikke var opmærksom på, at de pågældende dele var tilbageleveret til ... Forholdet giver således ikke anledning til, at De bør skærpe kravene.

Vedhæftet denne skrivelse er billederne i bilag 1, 7, 8a, 16, 18 og 20 i originalt filformat, som De ønsker. Det er herefter muligt for Dem at finde specifikke detaljer omkring billedernes oprindelse. Som det fremgår af mit brev af 25. marts 2014, er bilagene 2, 15, 17 og 19 kopier og bilag 3 er et screenshot. Bilagene 4-6 er hentet fra Facebook. Bilag 8 og 9 er stilbilleder, der er taget fra en film.

Vedrørende punkt 15 højttalere vedhæfter jeg yderligere bilag 8a (foto der svarer til bilag 8, der er stilbillede fra en film - og bilag 8a er et foto i originalt filformat).

Pr. post fremsendes dette brev med originalt bilag 19 (smykkerne er en fra ... - ikke ...). Bilaget viser pris på smykker uden arbejdsløn. Den tidligere fremsendte kopi er af et andet bilag - dateret efterfølgende - der viser pris incl. arbejdsløn.

Med hensyn til den fremlagte kvittering i bilag 17, bemærkes det, at parret er blevet genhuset i ny bolig, ... I forbindelse med flytningen har parret fundet kvitteringen. Kvitteringen har således ikke befundet sig i den stjålne mappe."

Selskabet har i brev af 15/8 2014 til klagerens advokat bl.a. oplyst:

"Du har i dit brev af 4. juni 2014 angivet, at [klageren] ikke ved den oprindelige opgørelse/skadeanmeldelse var opmærksom på, at genstandene var tilbageleveret til ... Imidlertid udleverede [klageren] netop under mødet den 23. januar 2014 kvitteringen for købet af Surface tabletten til konsulent ... som dokumentation for købet af denne. Dette uden at nævne, at den var leveret tilbage. Først efter mødet - og først efter at konsulent ... havde rettet henvendelse i ... og fået oplyst, at tilbageleveringen havde fundet sted - modtog ... en mail om, at det beroede på en fejl, at Surface tablet'en var kommet med på skadesanmeldelsen.

Endvidere må det konstateres, at i forbindelse med gennemgang af sagen forekommer det meget betydelige antal (dyre) genstande, der skulle være indkøbt i primært 2012 og 2013 at stå i et ganske klart misforhold til det økonomiske råderum, som [klageren] og [klagerens kæreste] har haft fra henholdsvis en førtidspension og et job som kontorassistent. Det gælder uanset oplysningerne om frigivelse af depositum fra tidligere lejlighed. I den forbindelse anser selskabet det ikke via de fremsendte uddrag af kontoudtog for tilstrækkeligt dokumenteret, at de angivne hævninger skulle kunne sandsynliggøre de omfattende og ganske dyre indkøb.

Vi må derudover igen udtrykke undren over billederne af parfumer. Således foreligger der fortsat ikke en logisk forklaring på, hvorfor der få dage forud for det anmeldte indbrud skulle være blevet taget billeder af parfumerne placeret i badeværelset. Endvidere kan det konstateres, at langt hovedparten af flaskerne, der kan ses på det fremsendte foto, har et relativt begrænset indhold. Det må anses for relativt usandsynligt, at en gerningsmand skulle have valgt at tage halvtomme parfumeflasker med i forbindelse med et indbrud.

Endelig kan det oplyses, at selskabet har fået analyseret den kvittering, der er fremsendt til dokumentation for køb af smykker i ... Det har i den forbindelse vist sig, at kvitteringen ikke stammer fra ... men derimod fra byen ..., som ligger øst for ... og sydvest for ... i ... Selskabet har fået kvitteringen oversat via Forsikring & Pensions …, og tolken bemærker, at der ikke er overensstemmelse mellem de individuelle varers pris og den totale pris, ligesom datoen på kvitteringen ser tvivlsom ud. Det ser ud som om, at der er ændret i årstallet fra 2007

til 2011. Endelig er det af tolken fremhævet, at det er mere end almindeligt bemærkelsesværdigt, at en syrisk guldsmed skulle have udstedt en kvittering i dollars. Sidst men ikke mindst, så er der ikke påført noget kundenavn på kvitteringen. Dermed må den pågældende kvittering anses for at kunne tillægges en endog særdeles ringe værdi, og det forekommer mærkværdigt, at [klageren] ikke skulle vide, at kvitteringen ikke er fra ..., men fra ...

Helt afslutningsvis er det i forbindelse med en gennemgang af politirapporten noteret, at risten/underbeklædningen på køleskabet af de rapportoptagne betjente blev konstateret afmonteret. Det er herfra, at det anmeldte stjålne kontantbeløb skulle være blevet taget. Det fremhæves i den forbindelse, at det forekommer bemærkelsesværdigt, at en gerningsmand af egen drift skulle have påbegyndt afmontering af en rist under et køleskab.

Sammenfattende og under hensyntagen til ovenstående omstændigheder så nærer selskabet (fortsat) betydelig tvivl i forhold til det fremsatte krav og i særdeleshed dokumentationen herfor."

I brev af 27/10 2014 til selskabet bemærkede klagerens advokat bl.a.:

"De sætter spørgsmål ved, om min klient har kunnet anskaffe de stjålne genstande. Såfremt De sætter spørgsmålstegn ved, om de pågældende genstande er stjålet, er den korrekte fremgangsmåde at anmelde min klient for forsikringssvig. Jeg har som bilagene 10-14 fremsendt en række oplysninger om indtægter og jeg har oplyst, at der i stort omfang er tale om gaver. Jeg vedlægger nyt bilag 21, der viser overførsel af et beløb fra moderen i ... til min klients bror. Beløbet er en gave til min klient. Når beløbet blev overført til broderen skyldes det, at moderen ikke ønskede, at beløbet blev brugt på én gang. Jeg kan supplerende oplyse, at [klagerens kæreste] tidligere har været ansat i ... i 7 år, og at parfumer i vid udstrækning er leverandørgaver fra dette ansættelsesforhold.

De sætter tvivl ved bilag 20 til trods for, at De har modtaget dette i originalt filformat. Jeg har 25.03.2014 forklaret årsagen til, at billedet blev taget umiddelbart før indbruddet. Deres gisninger om gerningsmandens psykologi er uden sammenhæng med erstatningsspørgsmålet. Som bilagene 22-28 vedlægges 7 fotos optaget efter indbruddet, der viser, at gerningsmanden er gået grundigt til værks. Min klient oplyser, at disse bilag tidligere er blevet forevist Deres konsulent ...

Jeg har 04.06.2014 fremsendt fotos i originalt filformat. De kommenterer ikke dette, og jeg er uforstående overfor, hvad De mangler. Tvivlen angår måske DJ-udstyret (bilagene 4-7). De har modtaget bilag 7 i originalt filformat. Jeg vedhæfter - ligeledes i originalt filformat - bilagene 29 og 30, der viser min klient i aktion med DJ-udstyret til en fest den 17.05.2012. Det er samme fest, som fremgår af bilag 4. Når bilagene 4-6 ikke kan fremsendes i originalt filformat, er årsagen, at min klients iphone er udskiftet. De nye bilag kommer fra deltager i festen. Det bemærkes, at De allerede har erstattet højtalere og stativ, der er på billederne.

De sætter stadig spørgsmål ved smykkerne (erstatningsposterne 27 og 28). Jeg har ikke oplyst, at smykkerne er købt i ... Jeg har derimod oplyst, at smykket på bilag 18 er en gave fra min klients mor i ... Det har været grænseoverskridende for min klient at skulle bede moderen fremskaffe kvittering for en gave. De sætter ikke tvivl ved ægtheden, men undrer Dem over forløbet. Min klient har fået oplyst, at der i regionen handles i USD. Denne forklaring bestyrkes af det nye bilag 21. For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at min klient ikke kan læse arabisk.

Deres afsluttende bemærkninger om afmontering af list under køleskab er uden sammenhæng med erstatningsspørgsmålet og er belyst i de nye bilag (22 og 23)."

Selskabet har i brev af 14/11 2014 til klagerens advokat bl.a. noteret:

"Jeg har gennemgået sagen og kan udlede, at selskabet har skærpet din klients dokumentationskrav i sagen. Der er følgende forhold i sagen som give anledning til forundring:

- Anmeldelse af allerede tilbageleveret tablet, hvilket ikke kan have været din klient ubekendt, og ganske enkelt ikke kan skyldes en forglemmelse, men et forsøg på at uberettiget at skaffe sig vinding
- Anmeldelse af dyrt indbo, som står i åbenlys misforhold til din klients og dennes samlevers økonomi
- Bemærkelsesværdig billeddokumentation af parfumer optaget få dage før tyveriet
- Manglende vilje/evne til at fremskaffe originalkvittering af bilag 19 (som din klient har fremsendt billedkopi af, og har altså haft kvitteringen i sin varetægt)
- Skiftende forklaring vedr. indkøb af smykker fra ... / ... - i hvilken forbindelse jeg skal henlede opmærksomheden til dit eget brev af 4. juni d.å. hvor det oplyses, at smykkerne er fra ...
- Redegørelse fra F&P's … vedr. de fremsendte kvitteringer fra ... som synes 'mærkværdige'
- Pludselig fremskaffelse af kvittering fra din klients samlevers ekskæreste vedr. smykker på trods af, at det tidligere har været oplyst, at alle kvitteringer er bortkommet i forbindelse med tyveriet

Jeg skal oplyse, at jeg er enig i, at din klient grundet sagens omstændigheder har et skærpet dokumentationskrav."

I klageskema af 1/12 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Sagen vedrører erstatning efter indbrud. GF Forsikring har alene betalt for en del af de stjålne effekter (kr. 164.836), idet GF Forsikring ikke finder dokumentationen for, at de øvrige effekter er stjålet, for tilstrækkelig.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Udbetaling af kr. 269.786 (pkt. 3, 6-7, 8, 11-13, 14, 15, 16, 20, 22-25, 21, 26, 27, 28, 29-46, 47). Selskabet har udbetalt kr. 164.836."

I selskabets brev af 6/1 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi har i forbindelse med undersøgelse af sagen konstateret, at forsikringstager anmelder en Surface pro tablet stjålet til en værdi af kr. 9.999, som alligevel ikke er blevet stjålet.
Denne tablet fremgår af forsikringstagers opgørelse, som fremsendes til GF den 16.01.2014, hvor vi går ud fra at forsikringstager har haft lejlighed til at vurdere hvad der er stjålet ved det anmeldte indbrud.

Under mødet med konsulent ... den 23.01.2014, udleveres kvittering fra ... for køb af tablet den 06.12.2013 (bilag 3). Ved kontakt til ... omkring dette bilag får ... oplyst, at denne tablet er leveret tilbage efter købet, der henvises til mail fra ... af 24.01.2013 (bilag 4).

Forsikringstager har således tilbageleveret denne tablet til ..., købt en tilsvarende igen, som dog også er tilbageleveret, hvilket er sket ca. 3 uger før det anmeldte indbrud. Forsikringstager kan bestemt ikke være ubekendt med dette forhold, og uagtet dette har forsikringstager anmeldt tyveriet til GF samt ved møde med GFs konsulent udleveret en kvittering for det oprindelige første køb af den anmeldte tablet.

Uanset at forsikringstager efterfølgende fremsender en mail om, at det er en fejl at tablet er påført opgørelsen, finder vi at forsikringstager har forsøgt uberettiget at opnå erstatning for denne tablet. Vi finder det påfaldende, at denne mail fra forsikringstager først sendes til GF Forsikring, efter at ... har haft kontakt til ..., og fundet ud af at forsikringstager har fået pengene tilbage for denne tablet, og således slet ikke har været i besiddelse af denne på skadestidspunktet.

Som følge af ovennævnte omstændigheder skærpes kravene til, at forsikringstager skal dokumentere ejerskab, ægthed og værdi på de anmeldte genstande, og GF Forsikring erstatter alene genstande, hvor det vurderes, at der foreligger tilstrækkelig dokumentation for erstatningskravet i form af kvittering samt for kontanternes vedkommende et skønnet beløb, beroende på kontoudtog som viser hævninger foretaget umiddelbart op til skadesdatoen. Der udbetales erstatning til forsikringstager på kr. 164.386. Som bilag 5 vedlægges opgørelse samt bilag, som GF Forsikring har lagt til grund for erstatningen.
...
GFs Stillingtagen:
...
Økonomiske forhold:
Generelt finder GF, at der er et klart misforhold i, at der er anskaffet endog ganske dyre genstande, primært i 2012 og 2013, henset til forsikringstagernes økonomiske råderum med indtægt fra førtidspension samt job som kontorassistent.

Smykker:
GF har sammen med skrivelse fra forsikringstagers advokat af 04.06.2014 modtaget en originalkvittering for smykkesæt, som ved nærmere oversættelse skulle være købt i ...
Tidligere blev der fremsendt foto af kvittering (advokatens bilag 19), hvor GF udbad sig originalkvittering. Herefter modtog selskabet en originalkvittering, som dog ikke stemte overens med den kvittering, som vi tidligere modtog foto af. Forklaringen i skrivelsen af 04.06.2014 var følgende:

Pr. post fremsendes dette brev med originalt bilag 19 (smykkerne er en fra ... - ikke ...). Bilaget viser pris på smykker uden arbejdsløn. Den tidligere fremsendte kopi er af et andet bilag - dateret efterfølgende - det viser pris incl. arbejdsløn.

GF har trods telefonisk henvendelse til advokaten kontor ikke modtaget det oprindeligt fremsendte bilag, og står uforstående overfor at man ikke fremsender det korrekte bilag ved første henvendelse. Af samme årsag nærer GF en betydelig skepsis til bilagets relevans som dokumentation.

Denne skepsis bekræftes endvidere af den vurdering, som GF har modtaget via F&P østkontorets kontakt (tolk), om at oplysningerne i kvitteringen er tvivlsomme (bilag 8).

GF finder ikke på baggrund af ovennævnte forhold, at kvitteringen kan anvendes som dokumentation.

Damesmykker modtager GF indledningsvis alene et foto af, hvor smykker er anbragt på en vægt. Efterfølgende har GF endvidere modtaget et foto, hvor [klagerens kæreste] bærer et halssmykke, ligesom GF modtager en erklæring fra [klagerens kærestes] eks. kæreste om, at dette er givet som gave til hende. Erklæringen er dateret den 30.08.2011 og underskrevet af begge samme dato. GF finder det bemærkelsesværdigt, at forsikringstager på dette tidspunkt er i besiddelse af en sådan erklæring, idet de allerede ved fremsendelse af opgørelse skrev følgende bemærkning: Vi fik desværre stjålet vores mapper med indeholdende kvitteringer for diverse køb og vigtige dokumenter.

Fotos:
Især foto af parfumer giver anledning til undren, idet der ikke foreligger en logisk forklaring på hvorfor der tages foto af disse parfumer få dage før der sker indbrud og hvor disse parfumer anmeldes stjålet. I øvrigt ses de parfumer på fotoet at have et relativt begrænset indhold.
Generelt er foto ikke bevis for genstandenes værdi, ejerforhold og ægthed.

Dokumentation:
I henhold til forsikringsbetingelserne punkt 7.6 er det forsikringstager, som skal dokumentere og sandsynliggøre de krav, som er anmeldt stjålet.
I denne sag finder vi, at denne bevisbyrde skærpes når der som i denne sag er anmeldt en tablet, som ikke er stjålet, hvilket vi anser som et forsøg på uberettiget at få erstatning.

Som følge af disse omstændigheder fastholder GF Forsikring, at forsikringstager må fremBringe yderligere dokumentation for ejerskab, værdi og ægthed for de genstande som er anmeldt stjålet.

GF Forsikring har i denne sag tilbudt forsikringstager et forlig på kr. 50.000 til afslutning af denne sag, hvilket forsikringstager har afslået, hvorfor dette tilbud anses for bortfaldet."

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"7.6 Dokumentation.

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadesanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

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

13. 87032

Nævnet udtaler

Indledningsvis bemærker nævnet, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Sagen omhandler spørgsmålet om selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri i klagerens lejlighed i januar 2014. Selskabet har udbetalt erstatning på 164.836 kr., og klageren har anført, at der skal udbetales erstatning med yderligere 269.786 kr. for smykker, kontanter, parfumer, DVD'er, DJ udstyr og elektronik.

Under henvisning til bl.a. værdierne af de anmeldte stjålne genstande, oplysningen om at der på klagerens skadeopgørelse til selskabet den 16/1 2014 var anført en tablet og adapter, der ikke var stjålet, men 3 uger tidligere returneret til butikken, hvor de var købt, og uklarhederne omkring smykkekvitteringen fra udlandet finder nævnet, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at selskabet er berettiget til at stille skærpede krav til dokumentationen af det anmeldte krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit anmeldte krav. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere den af selskabet foretagne erstatningsopgørelse.

Nævnet har truffet sin afgørelse på et skriftligt grundlag, og det kan derfor ikke udelukkes, at en nærmere bevisførelse for en domstol kan føre til et andet resultat.

14. 87032

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels