Ankenævnet for Forsikring

Den 17. juni 2015 blev i sag nr. 87623:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et indbrud i hans hjem den 30/3 2013.

Selskabet har udbetalt en erstatning på 127.325 kr. Klagerens krav er ca. 395.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at erstatningen er opgjort skønsmæssigt, da han ikke har dokumenteret det fulde krav.

Klageren og selskabet er uenige om erstatningen vedrørende følgende effekter, som klageren har anmeldt stjålet ved indbruddet: 11 smykker købt i udlandet til en værdi af 54.600 USD, en bærbar pc til en værdi af 16.796 kr. samt to ure af mærkerne Ole Mathiesen og Omega til en værdi af henholdsvis 6.085 kr. og 37.999 kr.

Af selskabets brev af 17/12 2012, til klageren fremgår det bl.a.:

> "Din sag, indbrud i lejlighed, …, d. 30. marts 2013, blev ved GF Forsikring genstand for en nærmere undersøgelse. I forbindelse med undersøgelsen og behandling af den dokumentation, som du indsendte til GF Forsikring, fandt GF en falsk faktura, som du brugte som dokumentation for en HP computer. Du blev tiltalt af … Politi for forsøg på bedrageri mht. den falske faktura, men blev frifundet ved retten i ….
>
> Du sendte foto af et par øreringe og umiddelbart lægger GF til grund, at foto af disse øreringe blev taget efter gerningsdagen.
> Du sendte 4 kvitteringer fra en forretning i … [udlandet]. Disse 4 kvitteringer blev også genstand for nærmere undersøgelse, idet GF sendte en ekstern undersøger til forretnin-

gen i … [udlandet]. Indehaveren af forretningen i … [udlandet], kunne ikke vise underbilag for de 4 kvitteringer, ligesom indehaveren ikke selv havde udfyldt de 4 kvitteringer for salg af guld. Det var en for GF Forsikring ukendt russisk kvinde, der i perioder var ansat i forretningen. Indehaveren oplyste til den eksterne konsulent, at han ikke solgte mærkevarer som Bulgari ring eller Cartier smykker. Der var anført Bulgari ring på den ene kvittering. Indehaveren oplyste, at han typisk anvendte diamanter fra Hongkong — uægte — og han kunne ikke udstede certifikater på disse diamanter. Det bemærkes yderligere, at I betalte 11.000 … [valuta] for 6,4 gram Bulgari ring. Guldprisen for denne ring var ca. 9 gange for høj i forhold til guldprisen på dette tidspunkt.

Du oplyste, at din svigermor tog til … [udlandet] med 20.000 Dollars — penge hun havde med fra … [by i udlandet]. Der blev hævet 18.739 Dollars i … [udlandet], hvilket GF kan se på de af dig fremsendte bankudskrifter. Der er ikke ført dokumentation for, at din svigermor medbragte 20.000 Dollars til … [udlandet]. Der er ikke ført dokumentation for, at de penge, som blev hævet i [udlandet], alle blev anvendt til køb af smykker.

Din hustru oplyste ved en personlig samtale med konsulent fra GF, at hun var med i … [udlandet] og inde i butikken da der blev købt guld. Hun oplyste, at hun kun huskede, at det var indehaveren, der befandt sig i butikken. Indehaveren oplyste, at en russisk kvinde skrev de 4 kvitteringer. Forklaringerne passer ikke umiddelbart sammen.

Det virker i øvrigt for GF Forsikring bemærkelsesværdigt, at en kvinde i … [udlandet], skulle have mandat til at skrive kvitteringer og sælge guld for et så stort beløb som er anført på de 4 kvitteringer.

Det bemærkes, at der skal betales told og afgift af smykker, der indføres til Danmark.

Med baggrund i førnævnte kan GF Forsikring tilbyde en skønnet erstatning for smykker på 108.000,00 kr, dette med udgangspunkt i hævninger på 18.739 US dollar i … [udlandet]. Yderligere kan der tilbydes erstatning for elektronik og ure som følger;

Sony Playstation 3	1399,00 kr. Kvittering forvist
Canon digitalkamera	2378,00 kr. Kvittering forevist
Apple ipad 3	4599,00 kr. Kvittering forevist
Apple Macbook Air	8949,00 kr. Kvittering forevist
Ole Mathiesen ur	1000,00 kr. Skønnet erstatning.
Omega Constellation ur	1000,00 kr. Skønnet erstatning.

Samlet erstatning til udbetaling på din NEM **127325,00 kr.**

Det bemærkes vedr. pkt. 5 og pkt. 6, at der kun er forevist fotos og dette er ikke tilstrækkeligt som dokumentation, idet urene er af relativ høj værdi. Derfor gives der skønnet erstatning.

Der vil blive tilskrevet renter i sagen."

Af klageskema af 1/2 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Sagen har været til vurdering siden skadedatoen. Siden der, har forsikringsselskabet og mig kørt en retssag, pga. en forfalsket faktura over en bærbar pc, som vi havde købt på DBA.dk og som jeg havde indgivet til GF-forsikringen uden en anelse at fakturaen var falsk. På baggrund af nogen mærkelige grunde vil forsikring ikke dække hele beløbet, som vores kvitteringer indeholder.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne bede Ankernævnet til, at tvinge GF - forsikring til at opfylde sine forpligtelser, som vi havde indgået før indbruddet på vores bopæl fandt sted."

Klageren har i tillæg til klageskemaet den 1/2 2015 fremsendt følgende supplerende bemærkninger til nævnet:

"Hermed fremsender jeg Dem, yderligere oplysninger som vedrører vores sag hos GF - forsikring. Filer (Kontoudskrifter) fortæller om overførsler som skete på indehaveren på guldsmed butikken. Det er netop de kontoudskrifter som der bliver skrevet om fra GF-Forsikringens opgørelse nr. 1. Kontoudskrifterne er et bevis på overførelser på de resterende beløb som vi manglede at indbetale, for de ønskede smykker. Som De kan se ud fra kontoudskrifterne er overførslerne sket i EURO, men GF-Forsikring vælger at udbetale erstatning (som vi synes er ikke god nok) i Dollars.

Samt vedhæfter vi billeder, som forsikringen mener er 'taget efter indbruddet', bare fordi min kæreste havde taget billedet fra vores stationer PC uden at tænke på konsekvenserne. Hvis der bliver mere, som vi synes er relevant for sagen, vil jeg (…) rette henvendelse til jer. Tak på forhånd."

Selskabet har i brev af 19/2 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Klagen vedrører selskabets afvisning af at imødekomme forsikringstagers fulde krav i forbindelse med et anmeldt indbrud.

Sagsfremstilling:
Den 03.04.2013 anmelder forsikringstager telefonisk et indbrud sket den 30.03.2013. Han oplyser, at der er stjålet elektronik + guld og 'sådan noget', skadebehandler ønsker det uddybet, hvorefter forsikringstager oplyser at det er smykker. Der fremsendes adgang til Scalepoint selvbetjening, således at forsikringstager kan fremsendes sin opgørelse elektronisk. GF har samme dag kl. 20.08 modtaget opgørelsen med et erstatningskrav på ca. 400.000 kr. (bilag 1).
Efterfølgende modtages diverse fotos og bilag pr. post (bilag 2), og sagen videresendes til vores taksator for vurdering af sagen.

Efter taksators besøg modtager vi de tidligere fremsendte fotos elektronisk, hvor det fremgår af et foto af et sæt øreringe er optaget den 03.04.2013, altså 3 dage efter tyveriet. Taksator bemærker endvidere, at han ved sit besøg vurderede at hjemmet ikke bar præg af store værdier.

På baggrund af ovenstående besluttes det, at sagen bør gennemgå en nærmere undersøgelse ved vores skadekonsulent …, herunder for nærmere vurdering af kravene og undersøgelse af bilag og fotos, som ligger til grund for forsikringstagers erstatningskrav.

Kvittering fra Komplett.dk:
[Skadekonsulent] foretager i forbindelse med undersøgelse af sagen en kontrol af faktura fra Komplett.dk, som er fremlagt som dokumentation for en bærbar pc. Kvitteringen er udstedt i andet navn end forsikringstagers, og ved henvendelse til firmaet viser det sig at være en falsk faktura der er fremlagt. Den korrekt kvittering, som vi har modtaget ved henvendelse til Komplett.dk vedlægges (bilag 3). Vores konsulent er i kontakt med den person som kvitteringen er udstedt til, og han bekræfter stadig at være i besiddelse af den bærbare computer, som han har købt, og står uforstående overfor hvorledes forsikringstager er kommet i besiddelse af en anden kvittering i hans navn.

Undersøgelse i … [udlandet]
Der iværksættes endvidere en undersøgelse af 4 kvitteringer fra … [smykkeforhandler], som viser køb i butikken for 54600 dollars sket i marts 2010. Efter kontakt til F & P's … [kontor] rekvireres FSL til undersøgelse i … [udlandet], der henvises til rapport og fotos vedr. denne undersøgelse (bilag 4).

Det konstateres ved denne undersøgelse, at … [smykkeforhandler] er en meget lille butik, som ligger meget afsides fra den stor … i … [udlandet]. Det er meget svært at finde butikken uden på forhånd at have kendskab til dens eksistens.

Indehaveren af butikken har ikke kunnet fremvise underbilag eller andet regnskab, som kan bekræfte salg i henhold til de kvitteringer GF har modtaget. Indehaver af butikken angiver at de foreviste kvitteringer er udstedt af en russisk kvinde, som har hjulpet ham i butikken. Denne kvinde skulle have udstedt kvitteringer til netop denne handel til 54600 dollar, men indehaveren har ikke kunne forevise lignende kvitteringer som denne kvinde skulle have skrevet. Butikken er meget lille så det undrer undersøgeren hvis der overhovedet skulle være flere personer til at betjene kunder, simpelthen pga. pladsmangel.
I øvrigt bærer butikken ikke præg af at sælge meget dyre smykker og slet ikke smykker af mærket Bulgari, hvilket indehaveren også har bekræftet.

Foto af øreringe:
Et af de fotos som GF modtager digitalt, er ved nærmere kontrol taget 3 dage efter skadedato den 03.04.2013. Fotoet er taget med en iphone 5, som indstiller sig selv med dato, hvorfor telefonen som udgangspunkt er indstillet datomæssigt korrekt. Foto og udskrift fra fotoets metadata vedlægges (bilag 5)

Konsulentens møde med forsikringstager:
Ved møde hos forsikringstager gennemgik vores konsulent sagen med begge forsikringstagere. Forsikringstagers hustru blev bedt om at beskrive butikken hvor hun og hendes mor købte smykkerne, hvor hun angiver at butikken var på størrelse med deres stue (ca. 24 m2), hun mente endvidere at de handlede med en mand, som var indehaver af butikken, hun så ikke noget kvindeligt personale, og var ret sikker på at det også var manden som skrev kvitteringerne.

Alle disse informationer omkring handlen er meget anderledes end den beskrivelse vi har fået ved undersøgelsen i … [udlandet], idet butikken ikke engang er halvt så stor som beskrevet, og indehaveren oplyser at det var en russisk kvinde som stod for handlen og som også skrev kvitteringerne.

Da vores konsulent gør dem bekendt med oplysninger fra butikken undskylder forsikringstager sig med at det er lang tid siden, men selvom det er nogle år siden, så handler det

stadig om køb af udvalgte smykker til forsikringstagers bryllup hvor man ikke burde forvente at forklaringen omkring handlen var så upræcis i forhold til indehaverens forklaring.

Konsulenten konstaterede i øvrigt at butikken ikke normalt handlede med dyre smykker og at der heller ikke var udstedt certifikat, hvilke forsikringstagerne ikke havde nogen forklaring på.
Konsulenten så dog dokumentation på, at forsikringstagers hustru var i … [udlandet] på det tidspunkt, hvor der angiveligt er lavet en handel.
Det blev aftalt at der skulle fremskaffes kontoudskrifter, som viser hævning af beløb svarende til det køb der har været i henhold til kvitteringer. Denne udskrift er senere modtaget (bilag 6), men viser alene hævninger af 'skæve beløb', hvor man ikke kan se at de er anvendt til køb af smykker. De fleste transaktioner er sket i februar 2010, og smykkerne skulle angiveligt være købt i marts 2010, hvorfor disse transaktioner ikke kan anses for at dokumentere købet. I øvrigt var … [smykkehandler] ved besøg i butikken, ikke i besiddelse af en terminal.
Det gøres ligeledes gældende at der var medbragt 20000 dollars i kontanter til … [udlandet], men dette er ikke dokumenteret og ville i øvrigt ikke dokumentere at penge var brugt til køb af smykker, ligesom beløbet langt fra strækker til et køb i henhold til kvitteringer fra … [smykkehandler.

Vedr. foto af øreringe blev det på stedet kontrolleret at forsikringstagers hustru havde taget dette foto med sin iphone 5, hvor det blev kontrolleret, at iphone var indstillet datomæssigt korrekt. Som kontrol heraf blev der taget et foto ved besøget, som blev sendt til vores konsulent. Dette fotos metadata viser ligeledes at iphone datomæssigt er indstillet korrekt.

Ved mødet stod forsikringstager uforstående overfor dette, og oplyste at der var tale om et foto han havde liggende på sin computer, som der så var taget et foto af. Han ønskede at vise konsulenten dette foto på computeren, men det lykkedes ikke at finde dette foto frem. Under dette forløb ændrer forsikringstager ligeledes forklaring om hvorfor han havde taget det omtalte foto, idet det foto først var taget for at sætte øreringene til salg på Den Blå Avis, men da fotoet ikke kunne udfindes på computeren, blev forklaring ændret til at de ville vise fotoet til en veninde, som var interesseret i at købe øreringene.

Forsikringstager blev ligeledes konfronteret med at den faktura han har fremlagt fra Komplett.dk er en falsk faktura. Til at starte med hævder forsikringstager, at han har købt den bærbare pc af en kammerat, som hed …, men da konsulenten ønsker oplyst kammeratens telefonnr., ændrer forsikringstager forklaring til at han købte den bærbare pc via Den Blå Avis af en ukendt mand. Forsikringstager mødtes i … [bydel] med denne ukendte mand og betalte 7-8000 kr. for den bærbare pc. Adspurgt om han ikke undrede sig over at han kunne købe en bærbar pc til ca. 1/2 pris, når han kunne se på kvitteringen at den fornylig havde kostet omkring 16000 kr. fra ny, svarede forsikringstager blot at han fandt at det var en billig pc.

Intern rapport fra skadekonsulent …. vedlægges (bilag 7)
<u>Politianmeldelse:</u>
Som følge af ovennævnte omstændigheder, primært forholdene om den falske kvittering fra Komplett.dk og foto af øreringe taget 3 dage efter skadetidspunktet, anmeldte GF Forsikring forsikringstager og hans hustru til … Politi. GF Forsikring havde på baggrund af konsulentens undersøgelse mistanke om at der forelå et forhold vedrørende forsøg på bedrageri, subsidiært hæleri. Anmeldelsen skete ved skrivelse af 30.05.2013 (bilag 8). Politiet beslutter på baggrund af anmeldelsen, at rejse sigtelse mod forsikringstager.

Den 18.11.2014 bliver der afsagt dom hos Retten i …, hvor forsikringstager bliver frikendt (bilag 9).

Afgørelse:
Efter at have modtaget domsudskrift, har vi gennemgået sagen igen, og vores konsulent har ved skrivelse af 17.12.2014 meddelt, at GF Forsikring kunne tilbyde forsikringstager erstatning på 127325 kr. med tillæg af renter. Der blev i skrivelsen redegjort for forhold som selskabet fandt mistænkelige, ligesom det blev bemærket, at der ikke var fremvist tilstrækkelig dokumentation for Ole Mathiesen og Omega ure. Der blev sammen med brevet fremsendt opgørelse, hvor forsikringstager kunne acceptere det fastsatte beløb (bilag 10).

Forsikringstager afslår dette tilbud ved skrivelse af 03.01.2015, og kræver fuld erstatning for smykkerne og urene tilligemed at der kræves 100000 kr. i erstatning for personlig skade, fordi forsikringstager er blev påført gener, som følge af politianmeldelse af sagen (bilag 11).

GF Forsikring finder ikke, at der i forsikringstagers skrivelse er fremlagt nye oplysninger, som gør at selskabet ændrer holdning til sagen, hvorfor vi ved skrivelse af 26.01.2015 meddeler forsikringstager, at afgørelsen om erstatning fastholdes og udbetaler den tilbudte erstatning til forsikringstager med tillæg af renter fra skadedato. I den forbindelse meddeler vi ligeledes forsikringstager, at vi ikke finder, at han har krav for erstatning for personlig skade, idet selskabet finder det berettiget at lade politiet undersøge forholdene (bilag 12)

I forbindelse med behandlingen af forsikringstagers klage til Ankenævnet, at vi igen gennemgået de fotos, som forsikringstager tidligere har sendt til GF Forsikring som dokumentation for smykkerne. Her bemærker vi, at der faktisk er 2 fotos blandt de fremsendte, som viser optagelsesdato den 29.08.2009. Da det gøres gældende i opgørelsen, at alle smykker er anskaffet i marts 2010, kan de smykker som er vist på dette foto ikke have været blandt de smykker, som er anmeldt stjålet. Fotos samt udskrift fra fotoenes metadata vedlægges (bilag 13).

Selskabets stillingtagen:
GF Forsikring fastholder sin stillingtagen til sagen, idet det gøres gældende:

At Indehaver af butikken i … [udlandet] ikke kan vise underbilag fra regnskab, som bekræfter de fremsendte kvitteringer.
At der er uoverensstemmelse omkring bilag for Bulgari ring vedrørende pris, gram og ægthed heraf.
At Der er modstridende forklaringer om hvem man handlede med i butikken, og hvem som udfyldte de fremsendte kvitteringer.
At Butikken normalt ikke handler med mærkevarer eller særligt dyre smykker, hvilket indehaveren selv oplyst til den person, som undersøgte sagen på GFs vegne. Denne person oplyser ligeledes at butikken ved selvsyn heller ikke bar præg af dette.
At Der er ikke fremvist dokumentation for at man medbragte 20000 dollars i kontanter, og selvom dette havde været tilfældet, ville det heller ikke dokumentere et køb af smykker for 54600 dollars. Fremsendte kontoudskrifter viser heller ikke hævninger, som kan lægges til grund for køb af smykker til 54600 dollars.

At Foto af øreringe er taget 3 dage efter indbrud, hvorfor de ikke kan være genstand for tyveri. Forsikringstager har ikke dokumenteret, at der var tale om et foto fra sin computer, idet det ikke kunne udfindes ved konsulentens besøg, og endeligt har forsikringstager under konsulentens besøg forskellige forklaringer om hvorfor dette foto overhovedet var taget.

At Der er ikke er betalt told og afgift, som dokumentation for at smykker er indført til Danmark

At Der er fremlagt falsk kvittering fra Komplett.dk vedr. bærbar pc, hvor forsikringstager også under konsulentens besøg ændrer forklaring om hvorledes han er kommet i besiddelse af den bærbare pc og den fremlagte kvittering fra Komplett.dk

At Der alene er fremlagt foto som dokumentation for Ole Mathiesen og Omega ure, hvilket ikke dokumenter ægthed, værdi eller ejerskab, hvorfor det er utilstrækkeligt som dokumentation for de erstatningskrav der er stillet for urene.

At Forsikringstager ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort sine erstatningskrav, især vedrørende smykker og ure, hvorfor erstatningen for disse genstande er fastsat skønsmæssigt med henvisning til forsikringsbetingelserne punkt 7.6.

At Der er forskel på bevisvægtningen i henholdsvis straffesager og civile sager. Det forhold, at retten under straffesagen ikke har vurderet, at anklagemyndigheden har tilvejebragt tilstrækkelige bevismateriale til at der kunne ske domfældelse, er således ikke ensbetydende med, at klager har et civilt erstatningskrav overfor GF Forsikring. Forsikringstager skal således fortsat løfte bevisbyrden for, at der er indtruffet et dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og at der er borttaget genstande som anmeldt, hvilket bevisbyrde vi ikke finder at forsikringstager har løftet."

Hertil har klageren i brev af 26/2 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Angående kvitteringen fra Komplett

Den berømte faktura som GF forsikring bliver ved med at nævne har vi aldrig spillet med, som GF forsikring prøver at fremstille det. Grunden til at vi begyndte at oplyse forskellige ting var, at vi var kommet til at forveksle MacBook (som var blevet købt ved lån af en af mine venner) og HP computeren. Konsulenten var gjord bekendt med, at HP computeren var købt igennem DBA og det virker lidt mærkeligt, at det aldrig bliver nævnt i GF's udtalelse. Desuden var jeg lidt vred over konsulentens opføresel, som gik rundt og snusede sig omkring vores hus og spurgt om mange forskellige ting, så som om han kunne tjekke Dianas iphone, hvor hendes private ting lå.

Angående smykker

Angående guld smykker i … [udlandet], ved vi intet om, hvor GF forsikring har alle de oplysninger fra. Der betalte kvitteringer, og indehaverens mundtlig bekræftelse på, at smykkerne var faktisk købt hos ham og at kvitteringerne var udstedt fra hans smykkeforretning. Vi vil ikke komme nærmere ind til forsklaringer om hvordan butikken så ud og hvem det var der udskrev fakturerne. Der er en bevis, at min hustru (…) var i …[udlandet] på dette tidspunkt (som visa udstedelse), som GF forsikring også bekræfter. Om indehaveren har bekræftet det og det, om han kunne fremvise underbilag, har vi heller ikke nogen kommentar til, der dette ikke har ifølge vores mening intet med sagen at gøre. Smykkerne er finanseret af … [klagerens hustru] far, som er en foretningsmand til dagligt og er aktiv i … [by i udlandet], som gave til … [klagerens hustru] og min bryllup. For at kunne likvidere ethvert påstand om 'mistænkelige adfærd' i sagen ang. smykker, vil vi sammen med vores

advokat, som hjælper os i sagen sørge for at få anskaffet en skriftlig bekræftelse på at fakturerne var betalt.

Foto af øreringe

På grund af vores stationær PC ikke var tilkoblet netforbindelsen havde … [klagerens hustru] taget et par billeder ud fra PC'ens skærm, som man tydeligt kan se på et originalt billede. De billeder kan De efterspørg forsikringen og vurder om vores forklaring passer. Vi havde intet at skjule og derfor havde taget billederne ud fra skærmen for at kunne afsende billederne til GF fra en af vores telefoner. Jeg kunne ikke fremvise originalerne den dag, der jeg havde brugt tid på at lede efter, mens konsulenten stod ved siden af og stilt en hele masse mærkelige spørgsmål. Jeg vil gerne bemærke at jeg så senere fandt originalerne og havde fremsendt dem til GF forsikring og der er heller ingen kommentar om det i udtalelsen.

I forhold til forklaringerne om foto til øreringerne kan jeg ikke huske om jeg havde sagt at jeg ville sætte øreringene til DBA, dette kan ikke passe at vi havde, der billederne skulle bruges primært for en af … [klagerens hustru] veninder fra … [by], som var interesseret og ville vise øreringene til sin mand som er en … [udenlandsk] erhvervsdrivende forretningsmand. Dette kan også bekræftes.

På baggrund af det forklarede beder jeg Ankenævnet at medvirke til en retfærdig opgørelse, som Forsikringen prøver med alle sine kræfter forhindre. Der vi havde en hele masse dyre smykker, havde vi ved siden af forsikret vores smykker med en ekstra forsikring, som GF ej heller har kommenteret til. Desværre tager man ikke alle egendele med, når man skal ud og rejse i en bil med familien, der vi heller ville have vores guldsmykker igen, der dette er en gave og det betyder rigtig meget for … [klagerens hustru]."

Af selskabets brev af 9/3 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Vedr. kvittering for computer fremsendes vores konsulents kommentarer, hvoraf det fremgår at han alene talte med forsikringstager om en HP computer og at der ikke blev nævnt noget om en Macbook. Endvidere kommenterer konsulenten forhold omkring hans færden i huset, hvor han alene befandt sig i stuen og kun var med inde på et værelse da forsikringstager forsøgte at udfinde et foto på sin stationære computer.

I det afsluttende afsnit oplyser forsikringstager, at han tegnede ekstra forsikring for sine smykker. GF Forsikring kan bekræfte, at der ved tegning af forsikring blev anmodet om ekstra forsikringssum for guld/sølv på 180.000 kr. udover de 15% af forsikringssummen, som normalt er dækket. Kopi af policen vedlægges.
Vi finder dog ikke, at en høj forsikringssum kan tillægges større værdi i relation til forsikringstagers erstatningskrav i denne sag, og henviser i øvrigt til vores besvarelse til Ankenævnet."

Af klagerens brev af 17/3 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"**HP bærbar komputer**

Udover HP Komputeren var der ifølge afgørelsen fra d. 17/12/2014 gjort krav på en Apple Macbook Air computer, som var blevet forvekslet med, pga. misforståelse. Så simpelt er det. Vi forstår godt GF forsikring ikke en gang gennemgår sagerne på en ordentlig måde, og ikke ved hvad der præcist var gjort krav på udover det forbandet HP-computer. Som det fremgår afgørelsen er der udbetalt fuld erstatning for en 'Apple' computer (8949,00 DKK). Når der er tale om en bærbar ud fra 2 stjålne, var konsulenten ikke nok præcis I, hvad for en computer der var tale om.

Vedrørende konsulentens færden i huset

Nu ved jeg ikke om konsulenten var påvirket af et eller noget andet, men det føles som om det ikke var ham der besøgte os under det sidste møde. Konsulenten var ikke kun nysgerrig om alt og følte mig over det hele i huset. Udover det, var konsulenten meget stædig i at få tjekket … [klagerens hustru] Iphone, hvor han så fik en KLAR kæmpe NEJ, for … [klagerens hustru] telefon indeholder primært private ting og er ikke forberettiget for ham.

Vedr. smykkerne.

Jeg har også en lille tilføjelse til 'billederne som var blevet taget efter gerningsdagen' som ifølge forsikringsselskabet 'ser mærkeligt ud'. Efter det påstand fra forsikringsselskabet havde jeg lovet konsulenten at finde originalen og fremsende dem enten på USB nøgle eller email. Billederne blev undersøgt og originalerne blev efterfølgende sendt til GF forsikring, som kan bekræftes med en email. De originale billeder som var taget meget før indbruddet i vores lejlighed bliver ikke kommenteret af GF-forsikring."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder fotos af de bortkomne genstande og forretningen, hvorfra smykkerne er købt, samt selskabets taksator/konsulents rapporter og fremlagte kontoudskrifter.

Af byrettens dom af 18/12 2014, hvor klageren blandt andet blev frifundet for tiltale om forsøg på bedrageri, fremgår:

"Ved bedømmelsen af skyldspørgsmålet lægger retten tiltaltes forklaring, der understøttes af vidnerne … og … forklaringer, til grund. Herefter har tiltalte købt computeren for 5.000 - 6.000 kr. af en person, som han var kommet i kontakt med igennem Den Blå Avis. Sammen med computeren blev udleveret fakturaen, som nu er dokumenteret værende falsk.

Der er intet grundlag for at antage, at forfalskningen af fakturaen er foretaget af tiltalte, ligesom der intet grundlag er for at antage, at tiltalte skulle havde kendskab til, at den var forfalsket.

Tiltalte frifindes derfor for overtrædelse af straffelovens § 171.

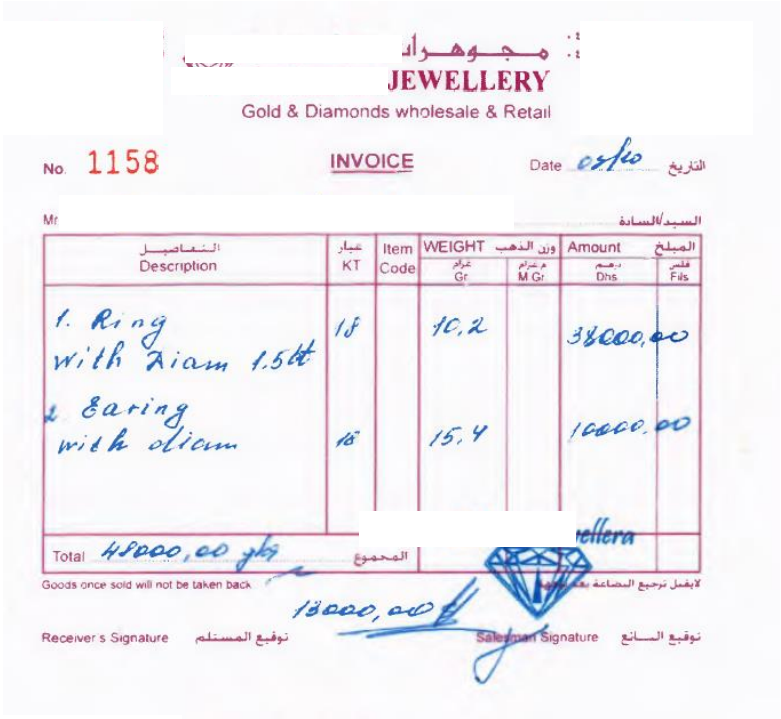
Tiltalte har opgivet fakturasummen ved anmeldelsen til sit forsikringsselskab GF Forsikring.

10. 87623

Af den underliggende faktura fremgår tydeligt, at det ikke er tiltalte, der oprindelig havde købt computeren, men derimod ….

GF-Forsikring har derfor været klar over, at der var tale om at der var tale om en computer, der var blevet købt brugt og har i den forbindelse kunnet fastsætte erstatningen herefter."

Klageren har som dokumentation for smykkerne købt i udlandet blandt andet fremlagt følgende kvitteringer.



مجوهرات :
JEWELLERY
Gold & Diamonds wholesale & Retail

No. 1158 INVOICE Date 03/10 التاريخ

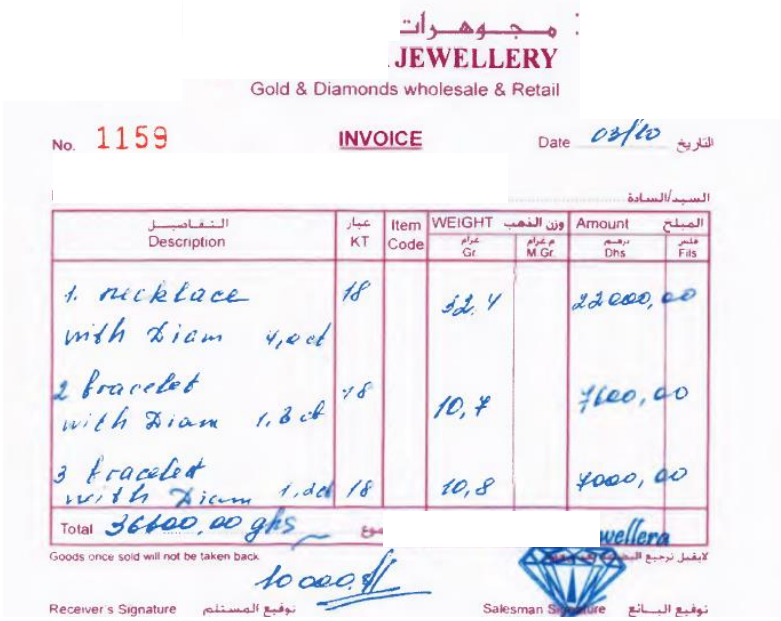
Mr. السيد/السادة

Description التفاصيل	KT عيار	Item Code	WEIGHT وزن الذهب Gr غرام	M Gr م غرام	Amount المبلغ Dhs درهم	Fils فلس
1. Ring with Diam 1.5ct	18		10,2		38000,00	
2 Earing with diam	18		15,4		10000,00	
Total 48000,00 ghs المجموع						

Goods once sold will not be taken back لايقبل ترجيع البضاعة بعد

18000,00 $

Receiver's Signature توقيع المستلم Salesman Signature توقيع البائع



مجوهرات :
JEWELLERY
Gold & Diamonds wholesale & Retail

No. 1159 INVOICE Date 03/10 التاريخ

السيد/السادة

Description التفاصيل	KT عيار	Item Code	WEIGHT وزن الذهب Gr غرام	M Gr م غرام	Amount المبلغ Dhs درهم	Fils فلس
1. necklace with Diam 4,0 ct	18		32,4		22000,00	
2 bracelet with Diam 1,8 ct	18		10,7		7100,00	
3 bracelet with Diam 1,0 ct	18		10,8		7000,00	
Total 36100,00 ghs المجموع						

Goods once sold will not be taken back لايقبل ترجيع البضاعة بعد

10000 $

Receiver's Signature توقيع المستلم Salesman Signature توقيع البائع

11. 87623

مجوهر
WELLERY
Gold & Diamonds wholesale & Retail

No. 1160 INVOICE Date 03/10 التاريخ

Mr./M/s. السيد/السادة

Description التفاصيل	KT عيار	Item Code	WEIGHT وزن الذهب Gr غرام	M.Gr مغرام	Amount Dhs درهم	المبلغ Fils فلس
1. Ring with diam 1.50ct	18		11,0		15200,00	
2. Ring with diam 2.04ct	18		10,7		17000,00	
3 Ring BVLGARI	18	6	6,4		11000,00	
Total 46200,00 dhs						

Goods once sold will not be taken back لايقبل ترجيع البضاعة بعد البيع

12600,00 $

Receiver's Signature توقيع المستلم Salesman Signature توقيع البائع

مجوهر
WELLERY
Gold & Diamonds wholesale & Retail

No. 1161 INVOICE Date 03/10 التاريخ

Mr./M/s. السيد/السادة

Description التفاصيل	KT عيار	Item Code	WEIGHT وزن الذهب Gr غرام	M.Gr مغرام	Amount Dhs درهم	المبلغ Fils فلس
1. Ring with diam 2,7ct	18		13,2		15200,00	
2. Earing with diam 4,2ct	18		18,4		33900,00	
3 Pendent with diam 2,6ct	18		11,2		11300,00	
					69400,00	
Total 69400,00 Dhs المجموع						

Goods once sold will not be taken back لايقبل ترجيع البضاعة بعد البيع

19000,00 $

Receiver's Signature توقيع المستلم Salesman Signature توقيع البائع

12. 87623

Af 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."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/4 2013 til selskabet, at der havde været indbrud i hans hjem den 30/3 2013, mens han havde været bortrejst. Han har anmeldt et krav på ca. 395.000 kr. Selskabet har udbetalt 127.325 kr. med henvisning til, at navnlig en bærbar computer, smykker købt i udlandet samt to ure ikke er tilstrækkeligt dokumenteret.

Bærbar HP computer

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning for den anmeldte HP computer.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at retten i bedragerisagen mod klageren – hvor han blev frifundet – efter afgivelse af vidneforklaringer lagde til grund, at klageren købte en bærbar HP computer brugt for 5-6.000 kr af en person, som han var kommet i kontakt med gennem Den Blå Avis. Nævnet finder under hensyn hertil ikke anledning til at tilsidesætte hans oplysning om, at computeren blev stjålet ved indbruddet.

Selskabet skal derfor genoptage sagens behandling og yde forsikringsdækning for den bærbare HP computer efter forsikringsbetingelserne og ovenstående forudsætninger.

Smykker købt i udlandet:

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det forsikringstageren at sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

Klageren har anmeldt, at en række smykker til en værdi af 54.600 USD bortkom ved indbrudstyveriet. Han har oplyst, at der var tale om smykker, som hans kone modtog i gave fra sine forældre.

Som dokumentation for smykkernes værdi har klageren blandt andet fremlagt kvitteringer fra en smykkeforhandler i udlandet, udskrift fra en bankkonto samt fotos.

Selskabet har anerkendt indbrudstyveriet og har udbetalt en skønsmæssig erstatning for smykkerne på 108.000 kr., idet selskabet ikke har fundet smykkernes art eller lødighed dokumenteret i tiltrækkeligt omfang.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere den af selskabet udbetalte skønsmæssige erstatning for de bortkomne smykker.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der som bevis for smykkerne er fremlagt håndskrevne kvitteringer fra en smykkeforhandler i udlandet, men at der ikke ved selskabets henvendelse til smykkeforhandleren kunne fremlægges kvittering eller genpart herfor.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at der ikke er fremlagt ægthedscertifikater, som efter smykkernes værdi må betragtes som almindeligt, og at de fremlagte fotos ikke i sig selv kan dokumentere ægthed eller værdi.

Endvidere har nævnet lagt vægt på, at kvitteringerne indeholder et smykke af mærket BVLGARI, som indehaveren af smykkeforhandleren efter det oplyste ikke forhandlede, idet han efter det oplyste navnlig beskæftigede sig med kopismykker.

Endelig har nævnet lagt vægt på, at forløbet omkring handlen fremstår med en betydelig uklarhed, og at der er uoverensstemmelser mellem den af klarereren og hans hustru afgivne forklaring og den forklaring, selskabet har fået ved kontakt til smykkeforhandleren.

På baggrund af ovenstående finder nævnet, at der består en sådan tvivl om smykkernes ægthed og værdi, at nævnet ikke kan pålægge selskabet at udbetale yderligere.

Det forhold, at klageren har tegnet ekstra smykkeforsikring samt fremlagt fotos af smykkerne, kan ikke føre til andet resultat.

<u>To ure fra Ole Mathiesen og Omega:</u>
Klageren har anmeldt, at der ved indbruddet bortkom et Ole Mathiesen ur til en værdi af 7.500 kr. og et Omega ud til en værdi af 37.999 kr., der skulle være anskaffet i henholdsvis oktober 2011 og april 2010. Klageren har som dokumentation fremlagt fotos af de to ure båret af klageren og hans hustru.
Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning svarende til 1.000 kr. pr. ur med henvisning til, at der ikke er fremlagt til strækkelig dokumentation for urenes art og lødighed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets skønsmæssige erstatning for de to ure.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke fremlagt anden dokumentation for de to ure end et enkelt billede af henholdsvis klageren og hans hustru. I mangel af nærmere redegørelse og dokumentation for erhvervelsen af urene, der er af betydelig værdi og mindre end 5 år gamle, finder nævnet det ikke bevist, at de har haft den af klageren oplyste værdi.

15. 87623

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, GF-Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har haft en bærbar HP computer, der bortkom under indbruddet. Selskabet skal genoptage sagens behandling og yde forsikringsdækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne med forrentning efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Poul Sørensen