Ankenævnet for Forsikring

Den 16. marts 2016 blev i sag nr. 88490:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring hos GF-Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt for smykker i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri den 30/3 2013.

Klageren har anmeldt et krav på ca. 400.000 kr. Størstedelen af kravet vedrører dækning for stjålne smykker. Smykkerne var ifølge klageren købt af hans svigermor i udlandet for 54.600 US dollars til hans hustru forud for deres bryllup. Ifølge klageren betalte moderen de 20.000 US dollars kontant til smykkehandleren og resten i henhold til en afdragsordning. Klageren har fremlagt udskrifter fra svigermoderens udenlandske konto. Ifølge selskabet viser disse, at svigermoderen har hævet 18.937 US dollars i landet, hvor smykkerne skulle være købt. Selskabet har på den baggrund opgjort og udbetalt en skønnet erstatning på 108.000 kr. for smykker.

Nævnets formand har efter klagerens fremlæggelse af en udtalelse fra smykkeforhandleren besluttet at genoptage sagen.

Nævnet har i kendelse 87.623 af 17/6 2015 tidligere taget stilling til klagerens krav. I kendelsen udtalte nævnet:

> "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.

To ure fra Ole Mathiesen og Omega:
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.

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."

Klageren har i brev modtaget af nævnet den 9/9 2015 anført:

"Hermed fremlægger jeg Dem min kortvarig kommunikation med GF forsikring, hvor jeg blandt andet havde fremvist GF forsikring nogle tilføjelser til sagen, da jeg synes de har en væsentlig betydning for sagens afgørelse. Jeg håbede at GF forsikring ville ændre afgørelsen på baggrund af det fremlagte (se tilføjede filer). Der i brevet skrevet af indehaveren (vedlagt som jpg format) gjort gældende at der er blevet købt for et beløb for ca. 38 946 US dollars. Der er klart uoverensstemmelserne med det angivne beløb, der ifølge fakturaerne er der blevet købt for et højere beløb på 54 600 US dollars. Dette igennem en telefon samtale forklarer indehaveren med at besværligheden med at få gendannet arkivet, hvor underbilagerne har kunne oplyse en konkret og sand beløb. Så der er angivet det beløb, som man på et eller anden måde kunne huske at have købt for. Endvidere forklarer GF forsikring at der er uoverensstemmelser med hvornår indehaveren fik besøg af GF's agenter, vedrører dette sagen og er det overhovedet vigtigt at huske en konkret dato eller tid for sagens afgørelse? Nej dette synes jeg ikke.

- **Indehaveren ikke kunne fremvise underbilag**
  Dette bliver forklaret for hvorfor i teksten.

- **Der er uoverensstemmelser med hensyn til bilag for Bvlgari ring**
  Dette står også fortalt i teksten og såvel har indehaveren påstået at han rent faktisk handlede med mærkevarer, hvilket han har gjort bekendt med i brevet.
- **Der er modstridende forklaringer om hvem man handlede med i butikken**
  Alt det for betaling stod [svigermoderen] for, mens [klagers hustru] stod for at udvælge det ønskede dele, derfor har hun ikke lagt mærke til hvem og hvad det var man handlede med i butikken.
- **[Smykkeforhandleren] ikke handler med mærkevarer eller specielt dyre smykker**
  Dette passer ikke, da indehaveren står og fortæller det modsatte til os. Han kan sagtens tillade sig at handle med mærke varer og det samme med dyre smykker, når han synes det er passende.
- **Dette ikke er bevist i form af dokumentation at man medbragte 20000 US dollars samt at de blev brugt til køb af smykker.**
  Hvilke form for dokumentation kan man fremlægge for at bevise at man havde kontanter i lommen til en planlagt rejse? Rejsen til [udlandet] var arrangeret af [hustruens] forældre og formål var primært at købe dyre smykker til [hustruen], hvilket vi har gjort bekendt med i tidligere henvendelser.

  På baggrund af det, som GF forsikring skriver vil jeg gerne bede Ankenævnet at tage stilling til min sag igen. Jeg vil på baggrund af det fremlagte bede Ankenævnet at få Gf forsikring til dækning af de stjålne smykker fra vores lejlighed, der ud over går vi med på det nye beløb som indehaveren oplyser, som lyder på 38 946 US dollars, dette vil i det mindste være nær de 54 600 US dollars."

Selskabet har i brev af 15/10 2015 til nævnet hertil anført:

"Sagsfremstilling:
Efter seneste behandling hos Ankenævnet har selskabet imødekommet forsikringstager med erstatning for HP computer incl. renter. Efterfølgende har forsikringstager kontaktet selskabet ved skrivelse af 29.07.2015, hvor han fremlægger en udateret skrivelse fra [smykkeforhandleren].
Ved skrivelse af 26.08.2015 afviser selskabet at udbetale yderligere i erstatning, idet vi ikke finder at der er tilgået sagen afgørende nye oplysninger..

Selskabet vil indledningsvist kommentere udtalelsen fra [smykkeforhandleren] :

1. Indehaveren bekræfter at der er foretaget salg til [klagers hustru] og [klagers svigermor]. Imidlertid fremgår det af rapporten fra [F&P's samarbejdspartner i udlandet] (punkt 7), at indehaveren ved besøg i april 2013 angav at have handlet med [svigermoderen], men aldrig mødt [hustruen].
2. Indehaveren angiver at have solgt smykker i 2010 for 38.946 dollars. Som forsikringstager selv angiver i sin klage, er dette beløb i uoverensstemmelse med det beløb man tidligere har gjort gældende, er det reelle køb på 54.600 dollars, men at indehaveren ikke har kunnet gendanne arkivet, så det var det beløb man angiveligt kunne huske. Der er således fortsat ikke noget dokumentation for salget andet end indehaverens hukommelse. Det virker i øvrigt bemærkelsesværdigt at han nu her 5 år efter husker beløbet.
3. Indehaveren oplyser at det føromtalte beløb blev betalt ved en bankoverførsel på 18.946 dollars og de resterende 20.000 dollars blev betalt kontant. Det bemærkes her, at det af [punkt 4 og 5 i rapporten udarbejdet af F&P's samarbejdspartner i udlandet] fremgår, at indehaveren ved besøg i butikken oplyste, at smykkerne formentlig var be-

talt kontant, da han ikke har terminal i butikken, men at han ikke huskede de omtalte smykker. Der har således ved [F&P's samarbejdspartner i udlandet]'s besøg været betydelig usikkerhed omkring selve betalingen, hvorfor det er bemærkelsesværdigt, at indehaveren nu er i stand til at huske de præcise detaljer.

4. Indehaveren angiver at han i 2012 fik besøg af nogle underlige personer, som bad ham om at fremvise dokumentation for køb foretaget af [klagers hustru], men at han nægtede dette.
   Vi må imidlertid korrigere disse oplysninger til at besøget fandt sted i april 2013 samt at det ikke var flere personer der mødte op i butikken, men kun en person, som i øvrigt identificerede sig med at han undersøgte en sag for forsikringsselskabet i Danmark.

Selskabet afviste som nævnt at yde yderligere erstatning ved skrivelse 26.08.2015, idet vi henviste til argumenter fra tidligere ankenævnssag (bilag 1).

Vi må stadig henvise til,

- At indehaveren ikke kan fremvise underbilag.
- At det ikke er dokumenteret, at butikken har handlet med mærkevaresmykker, som f.eks. Bulgari.
- At der er modstridende forklaringer om hvem man handlede med i butikken.
- At der er modstridende forklaringer om hvorledes man betalte, samt at der fortsat ikke foreligger dokumentation for det påståede beløb på 20.000 dollars, hvor det samtidig bemærkes at et hævebilag for beløbet stadig ikke ville dokumentere at beløbet var anvendt i den pågældende butik.

Selskabets stillingtagen:
Selskabet fastholder, at der fortsat ikke er tilgået sagen yderligere dokumentation, som gør at den erstatning på 108.000 kr., som selskabet tidligere fastsatte skønsmæssigt for smykker, kan forhøjes.

Det gøres gældende at der ikke med den fremsendte udaterede erklæring fra [smykkeforhandleren], er ført yderligere bevis for forsikringstagers erstatningskrav. Vi finder at erklæringen på væsentlige punkter er i direkte modstrid med de oplysninger, som indehaveren tidligere har oplyst til [F&P's samarbejdspartner i udlandet], som i 2013 aflagde butikken besøg for afklaring af forhold omkring de fremlagte bilag."

Smykkeforhandleren har i det nu fremlagte dokument anført:

"I, …, would like to inform you as of the purchases made by [klagers hustru] and [klagers svigermor].

In 2010 she purchased jewelries for the total amount of 38 946.00 USD from my store.

From the mentioned total amount, 18946.00 USD were paid by a bank transfer. The rest of the amount, about 20 000.00 USD, was paid by cash to the cash-desk of the store. We provide checks with the corresponding information and stamps for all the goods purchased in my store. All the jewelries bought by her were 100% made of 18K gold. Some of the purchased goods contained gemstones.

In 2012 some strange people visited my shop. They demanded me to show them the archive of the checks ever drawn as well as to provide them with the information related to the purchases made by [klagers hustru]. I told them that I wouldn't give them any information about Our clients without a correspondent official request from authoritative bodies.

According to the regulations of my jewelry store accounting department, the checks/invoices archive shall be written off at the end of the year. The value and amount of purchases are known to me from the records of the client base. I would also like to inform you that the copies of invoices for the purchased goods have unfortunately been written off due to the period of time passed since then.

We care about reputation of our jewelry store. That is why I can assure you that all the items shown and goods specified in the invoices, which bear the stamp of my store, were purchased by [klagers hustru] for payments in cash and through a bank."

Af selskabets interne undersøgelsesrapport af 7/1 2015 fremgår bl.a.:

"Vedr. guld, bemærkes det, at forsikringstager til taksator, … oplyste, at de fik guld af fru. Forsikringstagers fader, der har en tømrervirksomhed i [andet udland end det smykkeforretningen ligger i]. Det bemærkes, at der siden 2010 er købt guld for ca. 390.000,00 kr.!!

…

Forsikringstager indsendte elektroniske fotos af smykker. Der blev også indsendt 4 stk. kvitteringer for køb af smykker i [udlandet]. Disse køb i [udlandet], skulle være foregået i marts 2010.

Disse kvitteringer købt i marts 2010 og med fakturanummer: 1158, 1159, 1160 og 1161, blev via F&P, Forsikring & Pension …, sendt til undersøgelse, således en ekstern konsulent rettede henvendelse i [udlandet]. Det bemærkes, at der i marts 2010 skulle være købt smykker - alene ud fra disse 4 kvitteringer - for 54.600 US dollar!!!

./. Nævnte 4 kvitteringer vedlagt sagen.

Af rapport udarbejdet af F&P's samarbejdspartner i udlandet den 28-30/4 2013 fremgår bl.a.:

"Generelle bemærkninger:
På trods af [indehaveren af smykkeforretningen] var venlig og i nogen grad samarbejdsvillig, virkede han ikke ærlig på mig. Da besøget nærmede sig sin afslutning, nævnte han igen overfor mig, at det var en god kunde, men hvad kunden gjorde, var ikke op til ham at kommentere."

Af selskabets interne undersøgelsesrapport af 7/1 2015 fremgår videre bl.a.:

<u>Fredag d. 030513</u>
Der tilgik d.d. svar fra ekstern undersøger, der havde været i forretningen i [udlandet].

…

Undersøgeren bemærker, at forretningen var beliggende langt væk fra de almindelige gågader. På billedet ses sidegaden, hvor butikken ligger. Man skal kende området meget godt, for at finde hen til butikken. …
Det virker noget usandsynligt, at forsikringstagers fader, som er fra [et andet land], skulle tage til [udlandet] og finde denne forretning, langt væk fra de alm. Butiksområder og købe guld for ca. 300.000 danske kroner.

…

Her ses forretningen med indehaveren stående i butikken. En meget lille forretning på ca. 10m2.

Konklusionen fra undersøgelsen i [udlandet] er, at det var voldsomt svært for undersøgeren at finde forretningen. …
Indehaveren af butikken kunne ikke finde underbilag til kvitteringerne med fakturanummer 1158, 1159, 1160 og 1161. Dette selv om smykkerne skulle være købt i 2010. Indehaveren mente, at det var moderen til forsikringstager, der købte smykkerne. Kvitteringerne skulle være fra forretningen, men ikke skrevet af indehaveren selv. Han skulle have ansat en [udenlandsk (samme land som det, klagers svigerforældre bor i)] kvinde, som måtte have skrevet kvitteringerne. (Det kan undre, at indehaveren, vil lade en ansat skrive kvitteringer på en handel til ca. 300.000 kr.)

Indehaveren sælger sjældent ægte guld. Der er tale om bestillingsvarer og typisk af uægte guld – nærmest kopivarer. Der sælges ikke ægte varer som Cartier eller BVLGARI. Indehaveren kunne udstede certifikater, men ikke på kopismykker. Han anvendte i stor stil diamanter fra Hongkong (uden certifikat).

Smykkerne skulle være betalt kontant. Indehaveren har ikke terminal i butikken.
…
Tirsdag d. 070513
Efter aftale rettede jeg d.d. kl. 1030 personlig henvendelse hos forsikringstagen, …
…
Vedr. køb af guld oplyste han, at de blev gift i 2010. Hustruen (nu fru. Forsikringstager) rejste i feb. 2010 til [udlandet], idet de skulle købe smykker og tøj. De skulle købe smykker til brylluppet. Det var moderen, der betalte. …. Smykkerne blev betalt kontant. Jeg gjorde dem bekendt med, at det var rigtig mange penge at betale ca. 300.000,00 kr. i kontanter i forretningen i [udlandet]. Dette kommenterede de ikke. … Det var moderen, …, der betalte det meste guld, men hun havde også penge med fra brødre og andre familiemedlemmer, idet det er normalt at man giver guld til bryllupper. De blev gift i juni 2010. Fru. Forsikringstager oplyste, at de rejste fra [landet hendes forældre bor i] til [udlandet]. Forsikringstager sagde nu til fru. Forsikringstager, at hun skulle hente hendes pas, for at vise, at hun var i [udlandet] i 2010.
(Jeg fik passet forevist, og der sås indrejsestempel i [udlandet] d. 250210 og udrejse d. 020310).

Forinden jeg gjorde dem bekendt med, at vi havde været i forretningen i [udlandet], anmodede jeg om, at fru. Forsikringstager beskrev forretningen. Hun oplyste, at forretningen var ca. lige så stor som deres stue (ca. 6 x 4 meter). Hun huskede det ikke så godt. Jeg gjorde dem nu bekendt med, at vi havde været … i [udlandet], hvor vi havde talt med indehaveren. Indehaveren kunne ikke finde underbilag til de 4 kvitteringer, som vi havde kontrolleret. Forsikringstager blev meget overrasket over vi havde været i [udlandet] og han undrede sig over, at indehaveren ikke kunne finde bilag på handlen. (Han blev nu lidt 'hurtigkørende'. Han talte meget).

Fru. forsikringstager oplyste, at de handlede med en mand. Det var formentlig indehaveren. Hun så ikke andre personaler i forretningen. Hun mente, at der var andre kunder, men hun huskede det ikke præcist. Hun var ret sikker på, at det var manden, der skrev fakturaerne, idet han sad med dem på et tidspunkt. Han sad bagved skranken. Han var også ude bagved på et tidspunkt. Hun bemærkede ingen kvindelige ansatte.

Jeg gjorde dem bekendt med, at indehaveren oplyste, at han ikke skrev kvitteringerne. Dette kunne fru. forsikringstager ikke forstå, men sagde at det var lang tid siden.

Adspurgt, mente hun ikke, at hendes mor kendte indehaveren, men hendes mor havde været i [udlandet] flere gange for at købe smykker og tøj. Hun købte også smykker, da hendes søster skulle giftes.

Jeg gjorde dem bekendt med, at de skulle kontakte fru. forsikringstagers mor og få hende til at fremsende en officiel bankudskrift, således GF kunne se, at hun i 2009 eller 2010 hævede ca. 54.000 US dollar svarende til ca. 350.000 kr. De vil kontakte hendes mor.
…
Fredag d. 170513
Der tilgik d.d. sagen mail med kontooplysninger fra en konto i [det land klagers svigerforældre bor i] for perioden 131209 – d. 120310.
…
I mailen gør forsikringstager gældende, at [klagers svigermor], …, kender butiksindehaveren i [udlandet], ligesom hun kendte en [udenlandsk – samme land som svigerforældrene bor i] kvinde, der var gode venner med [svigermoderen]. Den [udenlandske] kvinde skulle have været ansat i butikken og det skulle være [hende], som fortalte/tippede [svigermoderen] om butikkens beliggenhed.

Moderen … og forsikringstager[s hustru], rejste til [udlandet] med 20.000 US dollar. Resten, der blev købet skulle være afbetalt over en længere periode. Han henviser til kontoudskrifter, der er vedhæftet mailen.

./. Mail med foto og kontoudskrifter vedlagt sagen under filer.

Vedr. kontoudskrifter:
Det bemærkes, at forsikringstager oplyste, at hun ([klagers hustru]) og hendes mor, …, rejste fra [by i det land svigerforældrene bor i] til [udlandet] d. 250210. Hun foreviste hendes pas med indrejse i [udlandet] d. 250210 og udrejse fra [udlandet] d. 020310. Det kan undre, at der på kontoudskrifterne ses hævninger foretaget i [udlandet], både før og efter førnævnte datoer. …
I perioden fra d. 270210 - d. 050310, ca. 7 dage, hævede moderen … 18.937,22 US dollar, …
Der er tale om adskillige hævninger, som er hævet på Mastercard. Man kan ikke se, i hvilke forretninger, der er hævet. Hævningerne beviser ikke at der er handlet i guldforretningen.
Det bemærkes, at der på de 4 kvitteringer fra smykkeforretningen er købt for 54.600 US dollar. Hvis det skal lægges til grund, at moderen medbragte 20.000 US dollar fra [hjembyen] og hævede 18.937 US dollar i [udlandet], så hænger tallene ikke sammen. Hun skulle have brugt 38.937 US dollar. Her bemærkes, at der ikke er ført bevis for at der blev medbragt 20.000 US dollar fra [hjembyen]. Dette kun oplyst pr. mail.
Pengestrømmen hænger ikke sammen, og guldprisen/købsprisen på bilag 1160 vedr. BVLGARI ringen på 6,4 gram til 11.000 … hænger heller ikke sammen. For 11.000 … skulle man kunne købe ca. 60 gram guld på daværende tidspunkt.

Torsdag d. 300513
Da GF forsikring ikke har kunnet få udleveret underbilag fra butikken i [udlandet], da indehaveren i butikken oplyste, at han ikke sælger mærkevare guld som BVLGARI, da GF finder forklaringen vedr. den [udenlandske] kvinde, som skulle være ansat i butikken i [udlandet] for meget speciel, foretog vi endnu et kontrolbesøg i butikken, for direkte at kontrollere kvitteringsblokken med siderne 1158, 1159, 1160 og 1161 og for at få en mere uddybende forklaring af indehaveren i butikken."

Af F&P's samarbejdspartners tilføjelse af 22/5 2013 fremgår bl.a.:

> "[Jeg] aflagde butikken et uanmeldt besøg midt eftermiddag den 22. maj 2013. [Indehaveren] var indledningsvist alene i butikken, men fik i løbet af min samtale med ham besøg af en kollega fra en nabobutik. Sidstnævnte person vanskeliggjorde opgaven.
> …
> [Min] bemærkning: [Indehaveren] forsøgte med en længere udredning om, at [den udenlandske ansatte] kun var i butikken engang imellem – hun agerede mere som en slags formidler/agent, der skaffede ham kunder. Hun fik sin betaling i form af en kommission baseret på det salg som [indehaveren] opnåede til de kunder som hun formidlede. Han oplyste, at hun i øvrigt også arbejde for hans sponsor.
> [Jeg] oplyste ham igen, at det forekom underligt, at hun havde udfyldt de i sagen aktuelle kvitteringer men ikke andre kvitteringer.
> [Jeg] gjorde ham også opmærksom på, at der var opgivet urigtige oplysninger, når han som i den aktuelle sag udstedte faktura i butikkens navn hvoraf det fremgik at der bl.a. var solgt BVLGARI når der reelt var tale om kopi smykker.
> [Indehaveren] var tydeligvist ikke tryg ved situationen og hans kollega fra nabobutikken begyndte at spørge indtil om forsikringen ikke lå inde med de originale bilag m.m.
> [Indehaveren] og dennes kollega spurgte flere gange i løbet af mit besøg indtil om jeg beskyldte [indehaveren] for urent trav, hertil svarede jeg diplomatisk, at jeg var på kundens side, men at denne såfremt hun ikke kunne bevise at salget havde fundet sted ikke ville kunne forvente at opnå erstatning.
> Kollegaen var i øvrigt en stor hæmsko for selve undersøgelsen. Det var tydeligt, at [indehaveren] ikke var glad ved situationen, men jeg kunne ikke få en tilståelse fra ham, hvilket jeg tilskriver den kendsgerning at han ikke var alene i butikken. Han ville ikke tabe ansigt overfor sin kollega.
> [Min] konklusion er den, at de omtalte bilag er udfærdiget efter indbruddet og at [den udenlandske ansatte] eller kunden selv har udfyldt disse. [Indehaveren] var tydeligvis ikke glad ved situationen og jeg har på fornemmelsen, at havde jeg været alene med ham i butikken havde jeg opnået en eller anden form for indrømmelse."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Nævnet udtaler:

Klagen er en genoptagelse nævnets kendelse nr. 87.623. Sagen er genoptaget på grundlag af en udtalelse fra smykkeforhandleren, som klageren har fremlagt.

Smykkeforhandleren har i udtalelsen bekræftet en handel vedrørende 38.946 US dollars. Han har anført, at han modtog 18.946 US dollars ved en bankoverførsel og 20.000 US dollars kontant. Han har endvidere anført, at smykkerne var fremstillet af 18 karat guld, og at nogle var forsynet med ædelstene. Han har oplyst, at nogle "strange people" besøgte hans forretning i 2012 og krævede oplysninger om handlen, herunder kvitterin-

ger. Han har tillige oplyst, at han ikke har kvitteringerne, da de er blevet "written off" i den mellemliggende periode siden salget i 2010, men at han husker handlen.

Efter en gennemgang af sagen – herunder den af klageren tilvejebragte udtalelse fra smykkeforhandleren – finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til yderligere erstatning, og nævnet kan derfor fortsat ikke kritisere størrelsen af den af selskabet skønsmæssigt fastsatte erstatning på 108.000 kr., for smykkerne, som selskabet tidligere har udbetalt til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der som anført af selskabet på flere punkter forekommer uoverensstemmelser mellem de oplysninger, smykkeforhandleren er fremkommet med i det nye indlæg, og de oplysninger, som han ifølge selskabet tidligere har oplyst til selskabets samarbejdsparter ved dennes besøg i forretningen i 2013. Hertil kommer de omstændigheder vedrørende smykkerne, som nævnet har anført i kendelse 87.623.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kendelse 87.623 fastholdes, hvorefter klageren ikke får medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund