Ankenævnet for Forsikring

Den 12. oktober 2016 blev i sag nr. 88705:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrud.

Selskabet har anført, at det ikke har tillid til kundens anmeldelse og derfor har afvist at udbetale erstatning.

I brev af 23/5 2016 til nævnet har selskabet blandt andet anført:

> "Sagen drejer sig om, at vi har afvist at dække et anmeldt indbrud, idet vi ikke har tillid til kundens anmeldelse, og vi har derfor ikke behandlet kundens krav i sagen.
>
> Kunden havde tegnet en indboforsikring med ikrafttrædelse den 15. september 2015, og anmeldte få dage efter, den 18. september 2015, et tyveri i boligen.
>
> Vi har efterfølgende opsagt kundens forsikring på baggrund af skaden.
>
> Ved anmeldelsen til os oplyste kunden, at han havde haft lejet et værelse ud til en studerende. Lejeren betalte ikke sin husleje, hvorfor han blev han smidt ud. Lejeren skulle afhente nogle ting, og kunden ville ikke have, at lejeren kom, når han ikke var hjemme, så da kunden skulle gå, låste kunden døren indefra og hoppede ud af et vindue i stedet for.
>
> Vinduet havde han så skubbet helt til.
>
> Kunden oplyste samtidig, at døren var sparket op, og kunden var helt sikker på, at det var lejeren der havde gjort det.

Kunden oplyste endvidere ved anmeldelsen, at det var sket ½ time tidligere og oplyste, at han allerede havde nået at være hos politiet og fået fri for arbejde den næste uge, så han kunne rydde op.

Samme dag fremsendte vi opgørelseslister til kunden med forbehold for dækning og samtykkeerklæring til brug for indhentelse af politirapport.

2. oktober 2015 modtog vi samtykke til at indhente oplysninger til brug for sagen og nogle opgørelseslister.

Sagen blev herefter overdraget til vores taksator, der besøgte kunden den 13. oktober 2015.

Kunden forklarede på mødet med vores taksator, at han havde lejet sit soveværelse ud til en norsk studerende. Han fremviste en kopi af lejerens pas og en del af den indgåede lejekontrakt. Lejer ikke havde fået udleveret en nøgle til lejligheden, og I kunden aftalte fra gang til gang, hvornår lejeren kom, så kunden var hjemme og kunne lukke lejer ind.

Kunden forklarede endvidere, at han allerede efter en uge havde opsagt lejemålet, da han ikke var tryg ved lejer, blandt andet fordi, han ikke havde betalt leje og ikke havde medbragt ejendele og kun havde overnattet en enkelt gang i lejligheden.

Senere på mødet oplyste kunden, at tyveriet var sket den 18. august 2015, og at det var umiddelbart inden denne dato, at han telefonisk havde opsagt lejemålet over for lejer. Han havde ved den lejlighed aftalt, at lejer skulle komme den 18. august 2015 og afhente et par jeans, som var hans eneste ejendel hos kunden.

Af politiets kvittering fremgår tyveridatoen imidlertid som værende 18. september 2015.

Ved taksators besøg oplyste kunden endvidere, at han havde boet i lejligheden i 2 år, men at han på grund af travlhed ikke tidligere havde fået tegnet en indbo forsikring. Efter pres fra hans mor og hans kæreste havde han endelig fået gjort dette.

På dagen for tyveriet låste han hoveddøren indefra, og påsatte sikkerhedskæden. Derefter gik han ud af havedøren, og ved at række armen gennem vindue ved siden af døren, låste han døren indefra.

Lejligheden efterlod kunden herefter forladt med et på klem stående stuevindue.

Taksator kunne ikke konstatere nogen beskadigelser på sikkerhedskæde eller beslag ved hoveddøren. Hvis sikkerhedskæden havde været monteret i beslaget på døren på tyveritidspunktet, som det blev oplyst af kunden, ville der være sket beskadigelser både på karmtræ og døren ved indsparkning af døren. Dette sås ikke at være tilfældet.
Ved taksators besøg forklarede kunden, at både sengen og klædeskabet blev ødelagt ved tyveriet. Kunden viste taksator en låge til skabet samt et stykke træ, som kunden oplyste hørte til sengen. Øvrige dele til både skab og seng havde han kasseret. Kunden har senere oplyst, at der var tale om en elevationsseng til 15.000 kr.

Taksator optog nogle fotos af soveværelset ved mødet ligesom der fremgår nogle fotos af politiets rapport, som politiet har optaget ved deres besigtigelse samme dag, som kunden anmeldte tyveriet. Politiets fotos viser hverken rester af seng eller skab - men derimod alene samme skabslåge, som kunden viste taksator, og som taksator også optog fotos af.

Af anmeldelsen til politiet fra den 18. september 2015 fremgik, at der var stjålet en 52" LG fladskærm, playstation, bærbar Dell pc, smykker samt 7.000 kr. i kontanter.
Ved anmeldelsen blev det IKKE nævnt overfor politiet, at der var stjålet et Omega Seamaster ur til 55.000 kr. og et Perrelet 1777 ur til 47.000 kr.
Disse oplysninger omkring urene tilgik først politiet den 5. oktober 2015 på fortegnelsen over stjålne genstande.

Kunden oplyste ved anmeldelsen til politiet, at han havde mistanke til tidligere lejer. Kunden blev af politiet bedt om af udfinde lejers identitet via lejekontrakt.

Af anmeldelsesrapporten til politiet fremgik endvidere, at der ligeledes havde været tyveri fra kundens lejligheden den 1. september 2015 med samme mistanke til lejer. Også dengang var der oprettet en sag, og ved den første tyverianmeldelse bad politiet også om oplysninger om tidligere lejer men modtog intet fra kunden.

Taksator foreholdt kunden, at hvis det er samme lejer der er tale om, så hænger det ikke sammen med, at kunden skulle have opsagt lejemålet midt i august måned.

Af kundens anmeldelse til Tryg fremgik, at der ved tyveriet var stjålet LG tv, HP Notebook, Playstation, nyt tøj, 7.000 kr. i kontanter, Omega ur, Ipad, Imac pc, Perrelet ur samt køkkenudstyr, ligesom der var ødelagt diverse indbo for 15.000 kr.

Ved taksators besøg blev kunden bedt om at fremsende original dokumentation for det stjålne.

Kunden oplyste til taksator, at han havde kvittering for Omega uret, men at den var stjålet sammen med Omega uret, men at havde kvitteringer på det øvrige.

Kunden indsendte efterfølgende følgende originale kvitteringer:
...: Electrolux køkkenmaskine til 2.499 kr. købt 21. september 2009.
...: 1 ring til 3.180 kr. købt den 1. september 2011.
...: Tebstrup skab til 1.000 kr. købt den 6. februar 2015.
...: Ecco offroad til 900 kr. købt den 24. juni 2015.
...: skjorte til 199 kr. købt den 19. februar 2015.
...: bon modtaget, men ingen faktura hvoraf købet fremgår, købt for 4.999 kr. den 28. januar 2011.
...: 1 skjorte og 1 strik til 500 kr. den 6. marts 2015.
...: Adidas badesandaler og t-shirt til 250 kr., købt den 2. august 2015.
...: bluse til 39 Euro, købt den 6. april 2015
Kunden indsendte desuden fotokopier af 3 smykkefakturaer fra [Guldsmed1], [Guldsmed2] og [Guldsmed3] og forklarede, at han havde fotokopierne, men ikke originalerne, fra sin skilsmisse.

Yderligere har vi modtaget fotos af kunden med de stjålne ure, samt fotos, hvorpå Ipad og LG tv kan ses.
Kunden har oplyst til taksator, at de indsendte fotos med urene er optaget umiddelbart efter han købte urene, og blev taget for at han kunne blære sig lidt.

Vi kunne imidlertid konstatere, at de modtagne foto af kunden og urene var optaget den 30. september 2015 i tidsrummet mellem kl. 13.27.48 og 13.37.36.

Fotos af LG tv var optaget den 15. oktober 2015 kl. 17.12, efter tyveriet, på et nærmere angivet sted mellem ...gade og ...gade.

Fotoet af Ipad var optaget den 25. september 2015 kl. 19.09.41, efter tyveriet. Samtlige modtagne fotos var således optaget efter tyveriet.

Kunden blev gjort opmærksom på, at ifølge forsikringsbetingelserne skal kunden ved anmeldelse af en skade sandsynliggøre og dokumentere sit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden. Det fremgår videre, at kunden ikke må reparere eller fjerne ødelagte ting, før det er aftalt med Tryg.

Kunden skal ligeledes kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Kunden skal også kunne dokumentere, hvornår hans ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør kunden gemme sine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

Taksator konkluderede, at der var mange usammenhængende oplysninger og forhold i denne sag, herunder usikkerhed omkring nøjagtig skadedato og forløbet med lejer inden da, unøjagtigheder i det oplyst stjålne og skadede til henholdsvis politiet og Tryg og urigtige oplysninger omkring fotos af ure og øvrige genstande.
På denne baggrund afvist taksator sagen, idet vi ikke havde tillid til kundens anmeldelse og derfor ikke kunne tilbyde at udbetale erstatning.

10. november 2015 skrev kundens advokat til taksator og lagede over afgørelsen.

Taksator fastholdt afgørelsen den 13. november 2015.

Herefter klagede advokaten til ankenævnet den 11. december 2015.

Vurdering af ankenævnssagen
I forbindelse med klagen til ankenævnet bad vi kundens advokat om at få oplyst politiets journalnr. på det første indbrud, som kunden anmeldte til politiet.

Kundens advokat vendte tilbage og oplyste, at man ikke var i besiddelse af dette journalnr.

Det står vi naturligvis helt uforstående overfor. Kunden og kundens advokat er de nærmeste til at udfinde dette journalnr. via politiet, således at vi har mulighed for at indhente og sammenholde oplysninger fra det først anmeldte indbrud kort tid forinden med de oplysninger, som vi har omkring nærværende sag.

Hertil kommer, at den først anmeldte sag til politiet skete lige før kunden tegnede en indboforsikring, mens nærværende sag skete lige efter, og at kunden selv har oplyst, at han har en stærk mistanke om, at det er hans lejer/tidligere lejer, der har gjort det.

Vi er enige med taksator i, at sagen skal afvises af flere årsager, som er anført nedenfor.

-Ved anmeldelse til Tryg oplyser kunden, at det allerede er anmeldt til politiet og at han havde fået fri fra arbejde den følgende uge for at rydde op. Vi må imidlertid konstatere, at da det anmeldes til os, var det endnu ikke anmeldt til politiet. Vi fik anmeldelsen 18.9.2015 kl. 15:22, det blev anmeldt til politiet den 18.9.2015 kl. 16:40.

-Selvom det af fotos kan se, at dørkarmen har en skade, så stemmer skaden ikke overens med kundens forklaring om, at han havde låst døren indefra og påsat sikkerhedskæden og var gået ud gennem havedør. Når sikkerhedskæden har været sat på, vil det ikke kunne lade sig gøre at komme ind gennem hoveddøren, uden at der var skade på både karmtræ og dør, der hvor sikkerhedskæden har siddet.

-Ser vi på kundens skriftlige anmeldelse til os, har kunden i feltet svaret ja til, at døre og vinduer var lukkede og tilhaspede. Imidlertid oplyser kunden selv til taksator, at han gik ud gennem havedøren og stak hånden ind gennem vinduet og efterlod dette stående på klem. Vinduer har således heller ikke være lukkede og tilhaspede.

-Selvom kunden på forespørgsel fra vores taksator skriftligt har oplyst, at fotos er optaget lige efter kunden købte urene for at blære sig lidt, viste det sig imidlertid, at en række fotos var optaget lang tid efter tyveriet, og foreholdt dette ændrede kunden forklaring omkring optagelserne. Udover at kunden ikke har fortalt sandheden omkring urene, skulle kunden så også have fundet nogle tilsvarende ure hos andre, som han kunne fotografere. Ligeledes er der indsendt fotos af LG TV og Ipad optaget efter skaden.

-Hele konstruktionen omkring lejeforholdet, hvor vores kunde lejer et værelse ud, men lejer ikke har en nøgle, så han kan komme ind, forekommer også en smule besynderlig.
Samtidig har kunden mistanke om, at tyveriet er forvoldt af lejer både det første og det nuværende - uagtet dette har kunden ikke oplyst politiet om lejers identitet på trods af opfordringer herom.

-Kunden ønsker ikke at medvirke til, at vi få de nødvendige oplysninger omkring det først anmeldte tyveri til politiet. Herved har vi ikke mulighed for at sammenholde anmeldelserne og hvilke erstatningskrav der er i forbindelse med de to tyverier. Kunden kan få oplyst journalnr. hos politiet, således at vi kan undersøge de nærmere forhold. Det ønsker kunden tilsyneladende ikke.

-Udvidelse af listen over stjålne genstande anmeldt til politiet og den senere indsendte fortegnelse. Det er bemærkelsesværdigt, at det er de 2 dyreste genstande, nemlig urene, som kunden ikke oplyser noget om til politiet ved anmeldelsen, hvor kunden ellers er ret specifik omkring, hvad der var stjålet. Først senere da fortegnelse afleveres er de 2 dyre ure kommet på.

-Kunden ændrer adskillige gange undervejs i sagen forklaring omkring kvitteringer, først har han originalkvitteringer, så har han ikke, så har søsteren dem, så har han kun kopi efter en skilsmisse, så har han slet ingen osv.

I henhold til forsikringsbetingelserne er det kunden der skal sandsynliggøre, at tyveriet har fundet sted i overensstemmelse med det anførte. Den bevisbyrde mener vi ikke, at vores kunde har løftet.

Ud fra en samlet vurdering af sagen fastholder vi, at vi ikke har tillid til anmeldelsen, og på den baggrund har vi ikke behandlet kundens krav. Vi har således ikke taget stilling til kravets størrelse og dokumentation herfor."

I brev af 10/6 2016 til nævnet har klagerens advokat hertil blandt andet bemærket:

"For så vidt angår de indledende bemærkninger på s. 1 omkring de mere faktuelle forhold, er dette for så vidt korrekt gengivet.

Videre fremgår det imidlertid, at man - tilsyneladende - finder det bemærkelsesværdigt, at min klient/klager har oplyst, at tyveriet 'var sket d. 18. august 2015', mens det af politiets kvittering fremgår, at datoen rettelig var d. 18. september 2015.

Det skal i denne forbindelse understreges, at begge datoer ER korrekte i den forstand, at der er tale om 2 tyverier. Min klient anmeldte det første tyveri telefonisk og talte med en kvindelig politier, som ville sende en kvittering til klienten for anmeldelsen. Min klient kan huske, at han modtog denne, men kan beklageligvis ikke finde den. Dette er også årsagen til, at min klient ikke er i besiddelse af politiets journalnummer på dette tyveri.

Jeg vil opfordre Ankenævnet til at få denne oplysning om politiets modtagelse af første anmeldelse bekræftet ved henvendelse til Københavns Politi.

Det er videre korrekt, at der hverken var beskadigelser af sikkerhedskæden eller beslag ved hoveddøren, men det har sin simple forklaring i det forhold, at sikkerhedslåsen rev hele panelet med sig, hvilket var tydeligt ved taksators besigtigelse. Såfremt dette bestrides må Tryg opfordres til at fremlægge (foto)dokumentation for andet!

Det bemærkes i relation til begge tyverier, at min klients nabo jagtede tyvene væk ved første indbrud og var vidne til de omfattende skader ved det andet. Såfremt Ankenævnet ønsker en erklæring fra denne nabo, bedes jeg underrettet herom.

Det er endvidere korrekt, at min klient ikke til politiet d. 18. september 2015 oplyste, at han havde fået stjålet 2 ure. Men årsagen er alene, at min klients hjem for det første var i en kaotisk tilstand og at min klient således overhovedet ikke havde noget overblik over hvad der var stjålet. Endvidere var min klient blevet påbudt af politiet ikke at røre noget og det var således først efterfølgende, at han blev opmærksom på de manglende ure.

Det fremgår videre af Tryg's svar af 23. f.m., at man tilsyneladende undrer sig over, at min klient havde en mistanke til sin lejer, men allerede opsagde denne medio august 2015 og dermed FØR tyverierne.

Det er korrekt, at lejer blev opsagt før tyverierne, men opsigelsen relaterede sig (således) ikke til disse tyverier, men alene til lejers opførsel og det or old, at lejer ofte var beruset.

Det er videre korrekt, at min klient har optaget fotos efter tyverierne, men det var på forsikringsselskabets egen opfordring. Da min klient ikke alene fik stjålet ure men ligeledes tilhørende kvitteringer, blev min klient oplyst af Tryg, at han måtte skaffe noget dokumentation for disse ure, da han ellers ikke kunne få dækket sit tab. Dette var årsagen til, at han i mangel af andre muligheder tog billeder af tilsvarende ure efterfølgende.

For så vidt angår anmeldelsestidspunkt og rækkefølgen er det IKKE korrekt, at min klient først anmeldte tyveriet til Tryg. Min klient ringede rettelig først til politiet, som opfordrede ham til straks at kontakte sit forsikringsselskab.

Videre skal det i forhold til spørgsmålet om døre og vinduer bemærkes, at det er korrekt, at min klient har bekræftet, at disse var lukkede og tilhaspede.

Den forklaring, som Tryg giver i omhandlede skrivelse er dog hverken korrekt eller fyldestgørende.

Forholdet var rettelig, at da min klient ikke var tryg ved sin lejer, som havde nøgle til hoveddøren, forlod min klient lejligheden via altandøren, da han således kunne sætte sikkerhedskæden på og dermed sikre sig, at lejeren ikke kom ind i lejligheden under min klients fravær.

Den nævnte altandør kunne kun låses indefra via et vindue, som lige kunne sættes på klem og som det ikke var muligt at komme ind ad! Altandøren blev således låst indefra med en nøgle, som min klient selvsagt tog med sig.

Hvad angår den omhandlede lejer, blev dennes originale nøgle til inddraget af min klient før begge tyverier, men da lejeren havde oplyst til min klient, at han havde taget en kopi, var det således nødvendigt for min klient for at sikre sig, hvorfor han forlod lejligheden via altandøren.

Sammenfattende gøres det således gældende, at min klient har givet en plausibel og sammenhængende forklaring og at den manglende dokumentation ikke bør lægges min klient til last, da det er forårsaget af forhold, der ikke kan bebrejdes min klient.

Afslutningsvist bemærkes, at Ankenævnet opfordres til at kontakte både politi og vidner i form af naboer, idet disse vil kunne støtte min klients forklaringer."

I mail af 16/6 2016 til nævnet har selskabet hertil blandt andet anført:

"Vi har hertil følgende kommentarer:

Politiets journalnr. for 1. indbrud
Kunden der tidligere har meldt en tyveri til politiet kan uden problemer kontakte politiet og få udleveret journalnummeret fra det først anmeldte indbrud.

Vi må endnu engang opfordre til, at kunden sørger for dette.

Kunden ønsker tilsyneladende ikke at medvirke til sagen, og giver os hermed ingen mulighed for at sammenholde oplysningerne fra de to anmeldte indbrud. Det er nærliggende at tro, at kunden faktisk ikke ønsker, at vi får adgang til politiets oplysninger vedr. 1. indbrud.

Dette er på ingen måde tilfredsstillende, særligt ikke i en sag som denne, hvor kunden ikke havde en forsikring da det første indbrud fandt sted.

Urene
M.h.t. at urene ikke blev anmeldt i første omgang, må vi fortsat undrer os over, at kunden politianmeldte smykker, kontanter, elektronik som stjålet på selve dagen, men først 14

dage senere tilgik der politiet oplysninger om de to ure til en værdi af 55.000 kr og 47.000 kr.

Er man i besiddelse af så dyre genstande vil det være noget af det første man kigger efter i forlængelse af et indbrud, og ikke noget man først opdager lang tid efter.

Fotos optaget efter tyveriet
Vi skal på det kraftigste afvise, at vi skulle have opfordret vores kunde til at optage fotos efter tyveriet.

Kunden er naturligvis blevet bedt om at indsende dokumentation for det store krav på urene. Og kunden har til taksator oplyst, at fotos var optaget umiddelbart efter han købte urene, hvilket vi efterfølgende har kunnet dokumentere ikke var sandt.

Nøglen
Det fremgår nu, at vores kunde havde inddraget lejers nøgle inden begge tyverier, og at lejer i den forbindelse havde oplyst til kunden, at han havde en kopinøgle. På baggrund heraf forlod vores kunde lejligheden via altandøren for at sikre sig. Altandøren skulle låses indefra ved at kunden stak armen ind igennem et åbentstående vindue og låst den indefra. Dette skulle så have foregået i mindst en måned, hver gang kunden gik fra lejligheden og kom hjem igen. Vi anser ikke dette som sandsynligt.

Kunden har haft alle muligheder for at få omstillet låsen, således at lejer ikke længere havde adgang.

Kunden har mistanke til, at det er lejer, og hvis der er åbnet med rette nøgle, og kun sikkerhedskæden har været på, således at gerningsmanden har kunnet rykke døren op, har der ikke været forsvarligt aflåst.

Vi fastholder vores afgørelse og henviser i øvrigt til vores fyldestgørende besvarelse af 23. maj 2016."

I mail af 21/6 2016 har klagerens advokat hertil bemærket:

"Det er ikke korrekt, at min klient 'uden problemer' kan kontakte politiet for få udleveret et journalnummer fra det først anmeldte indbrud.

Min klient har flere gange oplyst, at han HAR kontaktet politiet herom, men at den første anmeldelse ikke er registreret. Dette er jo alene politiets forhold, som min klient selvsagt ikke kan bebrejdes og som han ikke bør bære en bevisbyrde for.

Det har også formodningen med sig, at det alene har været i min klients interesse at få anmeldt det første indbrud, så andet giver ingen mening.

For så vidt angår datoen på det første indbrud - d. 18. august 2015 - oplyser min klient, at det rettelig var omkring d. 1. september 2015.

Det er således på ingen måde korrekt, at min klient ikke ønsker at medvirke til sagens oplysning... dette er selvsagt alene i min klients interesse, da det jo er ham, der har et erstatningsbeløb til gode.

Hvad angår forholdene omkring urene er det korrekt, at dette tyveri ikke blev anmeldt i første omgang, men det skyldtes alene, at min klient på daværende tidspunkt ikke var klar over, at disse også var blevet stjålet.

Min klient var af politiet blevet påbudt ikke at røre noget i lejligheden, og da denne samtidig var blevet gennemrodet og alt var et kaos, er det kun naturligt, at man ikke kan forvente, at min klient skulle have et fuldt overblik over samtlige stjålne genstande.

For så vidt angår selve dokumentationen for de indkøbte varer, henvises til det tidligere oplyste og da min klient også havde fået stjålet kvitteringer på urene, valgte han således at fremsende fotos, som eneste mulige dokumentation, hvilket selvsagt ikke kan bebrejdes min klient.

Hvad endelig angår min klients forhold til pågældende lejer er der tidligere redegjort for deres indbyrdes forhold. Den af min klient anvendte løsning med at forlade lejligheden via altandøren var selvsagt kun en midlertidig nødløsning, som jo faktisk kan have forhindret yderligere tyveri fra lejligheden. I denne forbindelse bemærkes videre, at min klient ikke bare - som af Tryg bemærket - kunne omstille låsen.

Dette var dels bekosteligt, og dels var døren jo smadret på daværende tidspunkt.

Så sammenfattende gøres det gældende, at min klient har handlet forsvarligt og efter hvad man med rimelighed kan forvente. Min klient har samtidig givet en både plausibel og korrekt redegørelse for sagen, hvorfor min klient bør gives medhold i klagen."

I mail af 28/6 2016 til nævnet har selskabet hertil blandt andet anført:

"Klagers advokat skriver nu, at kundens første anmeldelse til politiet ikke er registreret.

Det finder vi helt usandsynligt, idet alle anmeldelser til politiet registreres.

I øvrigt har kundens advokat i tidligere mail af 10. juni 2016 selv beskrevet, at hans klient kan huske at han modtog en kvittering fra politiet, men at han beklageligvis ikke kan finde den.

Når kunden har modtaget en kvittering, er det i sig selv et bevis for, at sagen er registreret hos politiet, og dermed har et journalnr. hos politiet.

Advokaten anfører, at det selvsagt er i hans klients interesse at medvirke til sagen omkring anmeldelsen til politiet af det 1. tyveri.

På tidspunktet for det 1. tyveri havde kunden ingen forsikring, og var dermed ikke berettiget til erstatning. Det er derfor af betydning for sagen at vide, hvordan det første tyveri er foregået og hvad der er an meldt stjålet ved det første tyveri.

Og det er klart, at når vi modtager fotos optaget efter det andet tyveri, skærpes vores krav til dokumentation.

For så vidt angår urerne må vi henvise til vores tidligere besvarelse omkring manglende dokumentation og fotos optaget efter tyveriet.

> Med hensyn til aflåsning og nøgle anfører advokaten, at vores kunde ikke kunne omstille låsen. Dels fordi det var bekosteligt, dels fordi døren var smadret.
>
> At kunden ikke har haft midler til at få omstillet låsen, gør ikke, at forsikringsselskabet skal dække som indbrud, hvis ikke betingelserne herfor er opfyldt.
>
> Når advokaten skriver, at kunden heller ikke kunne omstille låsen fordi døren var smadret, bestyrker det os blot i, at der ikke har været forsvarligt aflåst på gerningstidspunktet for det andet tyveri."

Af anmeldelsesrapporten fra politiet fremgår det, at klageren anmeldte tyveriet den 18/9 2015 kl. 16.40, og at gerningstidspunktet er angivet til mellem kl. 6.00 og 12.45 samme dag. Endvidere fremgår det af rapporten blandt andet:

> "Indstigning via lejlighedens hoveddør, der ses påvirket med en kraft, der medførte at gerigten blev revet ud af væggen.
> Færden i samtlige rum.
> Udgang lig indgang.
> Dørlås vurderes åbnet med nøgle.
> En skyderigel, monteret på døren var i åben position, og kunne ikke fremføres gr. et mindre buk.
> Skyderiglens slutblik sad på gerigten.
> A/F oplyste, at han låste døren og fremførte skyderiglen, og hans ind og udgang fra lejligheden foregik via et vindue, der således har stået åbent.
> Kostervalg: 52' LG fladskærm, Playstation, bærbar Dell pc, Smykker samt ca. 7000 i kontanter.
> Serienumre vil tilgå sagen ved udfindelse.
> Mistanke til tidligere lejer, hvis indentitet A/F vil udfinde via lejekontrakt.
> Tyveri fra lejligheden med samme mistanke oprettet d. 1. september. Oplysninger om tidligere lejer også udbedt under den sag. Intet modtaget."

Nævnet har fået forelagt fotos i sagen.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren tegnede indboforsikring i selskabet den 15/9 2015 og den 18/9 2015 anmeldte, at der havde været indbrud i lejligheden.

Klageren har forklaret, at indbruddet formentligt blev begået af en tidligere lejer, som havde en kopinøgle til lejligheden. Det fremgår blandt andet af politirapporten, at klageren også den 1/9 2015 anmeldte et tyveri, hvor han mistænkte den tidligere lejer.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning og henviser til, at klageren har afgivet modstridende, skiftende og usandsynlige forklaringer.

Selskabet har blandt andet anført, at klageren har fremlagt dokumentation for sit ejerskab af to meget værdifulde ure, en IPad og et TV i form af fotos, der var optaget efter tyveriet, og at det forekommer påfaldende, at tyveriet af urene ikke blev nævnt over for politiet ved anmeldelsen, men først blev efteranmeldt den 5/10 2015.

Selskabet har videre bemærket, at hans forklaring om, at han for at undgå tyveri fra lejeren i en periode over ca. 1 måned forlod lejligheden ved at låse hoveddøren indefra og sætte sikkerhedskæden på for derefter at gå ud af altandøren og låse denne via et vindue, der stod på klem, og derefter hoppe ud over altanen, lyder usandsynlig. Selskabet finder det i øvrigt ejendommeligt, at han ikke i stedet for fik omstillet låsen i hoveddøren.

Selskabet har tillige anført, at klageren omtaler datoen for det første tyveri som både den 18/8 og den 1/9 2015, og at han ikke som ønsket af selskabet har fremlagt politikvittering for dette tyveri, hvorfor selskabet ikke har mulighed for at sammenholde kosterfortegnelsen fra dette tyveri med de anmeldte stjålne effekter ved tyveriet den 18/9.

Dertil har selskabet anført, at klageren anmeldte, at en dyr seng og et klædeskab blev ødelagt ved tyveriet, men at der på fotos optaget af politiet samme dag i hans tværelses lejlighed ikke ses rester af sengen eller skabet.

Klageren har blandt andet anført, at han først senere opdagede tyveriet af urene, og at han tog billeder af identiske ure efter tyveriet, da han ikke så andre muligheder for at dokumentere sit tab. Om det første tyveri har han oplyst, at det ikke har været muligt for ham at få et journalnummer fra politiet, da tyveriet ikke er registreret.

Nævnet finder, at klagerens forklaring på flere punkter ikke forekommer troværdig. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke at kunne kritisere, at selskabet helt har afvist at udbetale erstatning for det anmeldte tyveri. Nævnet

bemærker, at de utroværdige omstændigheder efter nævnets opfattelse bevirker en betydelig skærpelse af klagerens bevisbyrde i forhold til, såvel at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som med hensyn til det fremsatte erstatningskrav. Nævnet finder, at klageren på denne baggrund ikke har godtgjort, at han har et forsikringsdækket krav.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand