Ankenævnet for Forsikring

Den 31. august 2016 blev i sag nr. 88787:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft indbo- og husforsikring hos Tjenestemændenes Forsikring. Han klager ved sin repræsentant over selskabets afslag på at udbetale erstatning i anledning af tre anmeldte indbrudstyverier.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren hverken har bevist, at der har været indbrudstyveri, eller at de anmeldte genstande har tilhørt ham.

I bilag vedlagt klageskema af 1/12 2015 har klageren bl.a. anført:

> "I 2014 fik [klageren] et job på [meget langt fra klagerens ejendom]…, hvor ejendommen …, blev lejet ud, for at det ikke skulle stå tomt. p.g.a. uenighed om lejen sidst i året 2014, opsiger [klageren] aftalen med lejer og beder dem fraflytte ejendommen. Iforb. med at [klageren] kommer hjem på ferie i februar 2015.12.15
>
> [Klageren]j ankommer til Danmark i begyndelsen af februar 2015 og bor hos os i …, da vi fornemmer at lejer ikke er fraflyttet.
>
> Tirsdag 10 februar 2015 tager jeg med [klageren] til hans ejendom … for at bistå med tilbageleveringen af lejemålet. Da vi ankommer får vi begge et chock, der er livlig aktivitet, 2 for os ukendte personer er ved at tømme garagen for effekter som de havde fået lov at opmagasinere af lejeren, imellemtiden er vi gået ind i huset og får yderlig et chock, alt er ribbet, og nu beskriver jeg så godt jeg kan forløbet som hænder over de næste par dage iflg. Video og billede klip på usbstikket.
>
> 1. På gårdspladsen foran garagen står en aflåst container, sikkerheds godkendt incl. Låsen, videoklippet viser at containeren er brudt op efter alle kunstens regler, og indholdet

som bestod af personlige ejendele, pcer, papirer, værktøj, legoklodser som var en stor og ret kostbar samling. Pceren indeholdt bl.a. alt den dokumentation som forsikrings selskabet efterspøger, så alle 3 anmeldelser tyveri og indbrud er sket efter bedste evne og fælles indsats.

I selve huset ser vi alt inventar er væk, såsom fastmont, lamper, væghængt fladskærms tv, væghængte massive egetræsskabe, sågar en hedvandskoger ved køkk. Vask er afmonteret. I huset er stadig 1 US køleskab og 1 fryseskab, i bryggers 1 vaskinemaskine og 1 tørretumbler og i badeværelset 1 spabadekar og vægophængt toiletter.

Den ene siderude i terassedøren er sparket ud og terassen døren som var mont. med en kodelås var brudt op/knækket, dette er med på videoklippet.

Vi kontakter politiet i … som noterer opkaldet, men har ikke tid til at komme, derefter kontakter [klageren] lokalavisen og TV2 øst for at sætte skub i sagen da vi føler os svigtet. [Klageren] kontakter forsikringen og anmelder forseelsen, politiet ankommer senere på dagen, fordi TV2 øst har ringet og ville sende live samme aften. Mens politiet er der, er de 2 'bekendte' til lejer ved at tømme garagen for effekter som de har opmagasineret, politiet lader dem køre uden yderlig tiltag og tager herefter afsted igen, vi stod tilbage med en fornemmelse af, at ingen tog det seriøstt Efter vi havde 'sikret' os så godt det nu kunne lade sig gøre ved at lukke og sikre terasse døren og skrue en plade over hullet hvor ruden er sparket ud, tager vi hjem til min bolig i …. da min søn ikke havde lyst til at opholde sig i huset.

Torsdag 12 februar tager vi atter derned (min søn brugte onsdagen på at samle oplysninger og dialog med forsikringen), Da vi ankommer ser vi til vores skræk at der atter havde været uventet besøg, denne gang var US køleskabet med vandtilslutning, fryseskab, vaskemaskine og tørretumbler taget, vi så tydelige tegn på indbrud, hvilket jeg dokumenterede ved billede og videoklip, og på badeværelset er et væghængt bidet løsnet og sat på gulvet, ved siden af står et alm. Toilet til mont. i gulv som vi ikke kender noget til, mystik ? vi tog denne gang personligt til politigården i … og anmeldte sagen og for at få dem til at tage sagen seriøst, herefter anmeldte [klageren] for 2 gang til tjeneste mændene. På dette tidspunkt er [klageren] i daglig dialog med forsikring og politi, den første teori (fra vores side) gik på at det var lejer som stod bag, og forsikringen vil afvente politiets endelig rapport,

Tirsdag 3 marts er jeg alene tilbage på ejendommen …, (min søn er imellem tiden taget tilbage til …), jeg er taget derned for at lukke for strøm og vand. Jeg observerer at der atter en gang, 3 gang har været ulovlig indtrængen i ejendommen, denne gang er et fastmonteret spabad, bidet som ved det andet besøg var løsnet og sat på gulvet, væghængt toilet og det løse alm. Toilet som vi ikke kendte noget til fjernet. Jeg tog atter engang til politigården i … og anmeldte tyveri, jeg havde forinden orienterede min søn i … som imellem tiden kontaktede Forsikringen og anmeldte dette 3 indbrud.

Vi kontaktede dagligt politiet i … for at få en endelig rapport/afgørelse som fastslog om det var lejer eller anden ukendt person. Den 6 maj 2015 bliver jeg orienteret af politiet at rapporten er færdig og afventer anklagemyndighedens afgørelse, som endelig er afgjort, den bliver sendt til tjeneste mændene 11.05.2015, vi får også tilsendt en kopi, og i den, kort fortalt, er lejer ikke den skyldige, men ukendte gernings mænd, der sker ikke mere fra politiets side, da det nu er en forsikringssag. Jeg med fuldmagt fra [klageren] kontakter herefter første gang Tryg tjeneste mænd att. spec konsulent … tirsdag 26 maj, som har sa-

gen for at forhøre mig om forløbet, de har lige modtaget rapporten som er på 42 sider, som skal nærlæses og dette vil tage noget tid.

I maj måned opsiger Tjeneste mændene [klagerens] indboforsikring og samtidig sættes brandforsikrings policen betydeligt op, og i samme åndedrag forsikrer [klageren]j at så længe sagen køres, er han dækket af indboforsikringen.

Herefter er min søn i daglig dialog via e-mail med tj.m. att: …, indtil 26.06.2015 hvor tj.m. bekræfter de daglige mails. an. artiklen som blev bragt i lokal avisen på … med billeder som selskabet var interesseret i at se, jeg tilbød mine video og billede klip, hvilket på det tidspunkt ikke var interessant for tj.m.

Dialogen herefter på e-mail har jeg printet ud, kalder dem bilag a,b,c m.m.

håber det er OK, som er vedhæftet dette skriv, jeg noterer datoerne og kort hvad de handler om, da de enkelte mails dokumenterer hvad de enkelte parter skriver.

30 juni skriver [klageren] til tj.m.(Bilag A) an. en afgørelse han ikke er enig

Det er åbenbart anmeldelses datoerne selskabet roder rundt i, som tidl. skrevet i denne skrivelse konstaterede vi først da vi d. 10 feb. at huset var tomt både for effekter og lejer.

Bilag 2 viser korrespodancen mellem parterne an. at der blev klaget over afgørelse fra tj. m. til Trygs egen kvalitets afd. att: ….

… fra Tj.m. rykker [klageren] konstant mellem hvert mail veksling, om dokumentation som der tidl. er forklaret ikke kan skaffes, da den lå i den container som omtalt først i skrivelsen, yderlig blev der sig gøre. Min søn har været gift 2 gange,med Hustru nr. 1 som endte i en skilsmisse, og har/havde … hvilke min søn ikke har efter skilsmissen, og uden hendes fuldmagt kan der ikke hentes evt. dokumentation/ kvitteringer for der fælles køb via bank. Hustru nr. 2 er død og de havde … bank som blev overtaget af …, som fik nyt EDB system og [klageren] har skiftet til bank i …, og kan heller ikke få dokumentation den vej, da hustru nr. 2 er død, surt show.

Jeg har sendt video billede klip til tj.m. 14 sep.(se bilag C)

7 august får [klageren] (bilag D) en mail an. mangelende oplysninger og at sommertiden vil udskyde endelige beslutninger.

13 september (bilag E) hvor [klageren] yderlig rykker for afgørelse og giver udtryk for at forhale sagen.

18 september (bilag F) rykker [klageren] atter for svar

21 september (bilag G) svarer Tj.m. at de har bedt deres taksator opgøre skaden, det viser sig at det kun er de skader der foregået på huset, da der iforb. med de 3 indbrud er foregået en del hærværk på bygningen.

6 oktober (bilag H) klager [klageren] over at de har delt sagen op i bygning og indbo og vil behandle derefter, [klageren] føler virkelig på dette tidspunkt sagen at syltes.

23 oktober. (bilag I) jeg har i mellem tiden været i kontakt med … fra Tj.m. over den langsommelige behandling, og fordi vi på dette tidspunkt, føler os chikaneret, her lover … at vende hurtig tilbage se bilag.

3 november (bilag J) som jeg især beder jeg om al gennemlæse, selskabet afviser at der er grundlag for at erkende at der er en sag, bl.a. med henvisning til omtalt i denne skrivelse hvordan jeg har dokumenteret indbrud på ejendommen hvor man tydelig ser kodelåsen på terasse døren, hvilket fortæller mig at selskabet fuldstændig ignorerer mit videoklip, eller også har de overhovedet ikke set det. Selskabet skriver omkring sideruden er aflistet, hvis man ser ordentlig efter på videoklippet, ser man både det famøse kodegreb og den manglende rude, hvor glasskårerne ligger spredt ude på terasse gulvet. Yderlig henviser de til at der ikke var tegnet en spec. forsikring iforb. til udlejning, underligt at det skal nævnes i afvisninge, da politi rapporten afviser at udlejer har noget med de 3 indbrud at gøre.

15 november (bilag K) klager [klageren] til selskabet over afgørelsen.

hvor selskabet svarer tilbage og henviser til ankenævnet, og det er der vi står nu.

Tryg Tjeneste mænds afgørelse er ikke i overens stemmelse med hverken politi rapporten og min dokumentation".

Hertil har selskabet i brev af 25/1 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"**Sagsfremstilling**
Vi modtog den 9. februar 2015 en telefonisk anmeldelse fra kunden om et tyveri fra hans bolig … Her oplyste kunden, at hans hus var tømt for indbo og at der var en del ødelæggelser. Kunden oplyste, at det formentlig var hans lejere der stod bag dette. Vi afviste i den forbindelse tyveriet og ødelæggelserne. Årsagen til dette skyldes, at indboforsikringen ikke dækker tyveri af genstande, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet, se nærmere i indboforsikringsbetingelsernes punkt 4.1. **(se bilag 1)**

Nogle dage efter blev vi kontaktet af vores kommunikationsafdeling i forbindelse med, at kunden var gået til medierne på grund af afvisningen. Her blev vi nu gjort bekendt med, at der også havde været indbrud i en container der stod på adressen. I denne container havde der været opbevaret en del af kundens indbo. Denne container havde kunden ikke nævnt noget om ved den telefoniske anmeldelse den 9. februar 2015. Kravet for indboet i containeren viste sig senere, at være på 120.000 kr.

Vi indhentede herefter politirapporten. Da politiet i første omgang efterforskede sagen, kunne de ikke udlevere politirapporten til os, hvorfor der gik noget tid før vi modtog denne. Først den 15. maj 2015 modtog vi politirapporten.

Af denne fremgik det, at politiet havde frafaldet sigtelserne over for lejerne vedrørende tyveri af de anmeldte effekter.

Af politirapporten fremgik det endvidere, at der var oplyst 70 punkter med stjålne effekter. Vi bad herefter kunden om, at oplyse alder, mærke, model, købspris, og nypris samt at indsende dokumentation for sit krav. Der ud over bad vi kunden oplyse, hvad der var op-

bevaret i den pågældende container. Han oplyste herefter, hvad der havde stået i containeren, og at han ikke havde nogle købskvitteringer eller dokumentation overhovedet.

Den 26. juli 2015 fik vi tilsendt en liste over kundens krav **(se bilag 3).**

Denne liste indeholdt et krav på 650.100 kr. vedrørende indbo og 119.945 kr. vedrørende bygningsdele. Listen over stjålet indbo var nu på 194 punkter **(bilag 3).**
Da listen ikke var udførligt udfyldt med mærker, modeller mv. bad vi kunden sørge for dette. Listerne blev sendt frem og tilbage nogle gange, da vi ikke modtog det vi bad om.
Af det stjålne indbo viste det sig, at der var genstande, som kunden også havde forsøgt anmeldt ved et tyveri den 28. juli 2013 og som vi den gang afviste på grund af manglende tillid til kunden og tyveriet **(se bilag 4).**

Vi bad den 12. oktober 2015 kunden indsende dokumentation for sit krav **(se bilag 5).** Kunden vendte samme dag tilbage og oplyste, at han havde lavet opgørelsen ud fra hans hukommelse, og at han ikke huskede, hvad der var i huset, og at der derfor kunne være nogle smuttere!!!!! Han oplyste i samme mail at han ingen dokumentation havde **(se bilag 6).**

Lige ledes modtog vi om aftenen den 12. oktober 2015 en mail fra kunden om at han var blevet meldt for forsikringssvindel af en anonym person i forbindelse med tyveriet tilbage i 2013 **(se bilag 7).**

Vores udredningskonsulent besøgte i forbindelse med undersøgelse af sagen de tidligere lejere af ejendommen. De blev foreholdt kundens krav over stjålne effekter, som skulle have befundet sig inde i huset hos lejerne. Der var flere genstande, herunder lænestol, skammel, gulvlampe, tv og lysekrone, vinglas, Webergrill mv. som lejerne blandt andet ikke kunne genkende skulle have stået i huset. Derudover var det lejernes vurdering, at der ikke havde stået 1000 dvd'ere som kunden havde oplyst, men max et par hundrede.
Lejerne har oplyst, at den aflistede rude aldrig var blevet endeligt monteret men blot løst isat ved politiets gerningsstedsundersøgelse, hvilket også var tilfældet da lejerne fraflyttede adressen midt januar 2015.
I samtlige politianmeldelser havde kunden oplyst, at tyveri/indbrud skulle være sket i perioden 1. september 2014 til 2. februar 2015 hvilket ikke kan være tilfældet, da der ikke ses noget indbrud anmeldt fra lejers side ud over indbruddet den 21. december 2014.

Efter en gennemgang af hele sagen afviste vi den 3. november 2015 kravet på grund af manglende tillid til kunden (se bilag 8).

Vi har endvidere opsagt hans indboforsikring og har ændret hans bygningsforsikring til kun at omfatte brand på grund af husets dårlige stand. Årsagen til at vi ikke har opsagt brandforsikringen skyldes udelukkende panthaverne i ejendommen.

Da vores bygningstaksator besigtigede kundens hus konstaterede han, at kundens hus stod ulåst.
Skaden på gulvet kunne efter vores vurdering ikke stamme fra et eventuelt tyveri.
Hvad angår de stjålne bygningsdele finder vi ikke, at kunden har sandsynliggjort, at der har fundet et dækningsberettiget tyveri af bygningsdelene sted, og vi har derfor afvist at udbetale erstatning for dette krav.

Den 15. november 2015 klagede kunden over vores afgørelse (se bilag 9). Af klagen fremgik det blandt andet, at han ikke kunne bevise, at han havde haft tingene, da alt var

taget, både brugsanvisninger, kvitteringer. Endvidere havde han skiftet bank 3 gange siden tingene var købt, hvorfor han ikke kunne fremskaffe kontoudskrifter. Vi undrer os over, at en gerningsmand stjal alle former for dokumentation. Endvidere er det stadig muligt at fremskaffe kontoudskrifter fra en tidligere bank/banker, vores kunde havde blot kunne henvende sig til de 3 banker hvor han havde været kunde.
Vi fastholdt den 25. november 2015 vores afgørelse i sagen og henviste kunden til at klage til Ankenævnet for Forsikring (se bilag 10).

Vores indstilling
Efter modtagelsen af Ankenævnets brev har vi gennemgået sagen igen.

Det er fortsat vores vurdering, at vi ikke kan have tillid til de anmeldte tyverier. Det er vores vurdering, at anmeldelserne til Tjenestemændenes Forsikring ikke på tilstrækkelig måde er sandsynliggjort og troværdige, hvilket også er årsagen til, at kundens forsikring er opsagt. På grund af pant i ejendommen var det desværre ikke muligt at opsige husets brandforsikring, hvorfor denne fortsat var i kraft.

Det fremgik af politiets rapporter, at der ikke var konstateret tegn på indbrud. Kunden havde tidligere oplyst, at det var hans lejere der havde stjålet hans effekter. Politiet havde ikke fundet bevis for, at lejerne skulle have fjernet effekterne. Dette har efterfølgende ført til, at politiet har frafaldet sigtelserne med den begrundelse, at der er modstridende forklaringer mellem lejer og udlejer, at der ikke er fundet vidner og, at der ikke foreligger andre omstændigheder, herunder tekniske erklæringer, der støtter den ene forklaring frem for den anden. Politiet mente derfor ikke, at der var fundet de nødvendige beviser til, at en domstol ville finde de sigtede skyldige.
Ud fra en anmeldelsesrapport som omhandlede indbrud i ejendommen sket den 21. december 2014, anmeldt af lejerne kan vi samtidig konstatere, at der i politirapporten står anført, at en rude er blevet aflistet.
Politiets undersøgelse viste, at gerningsmændene var kommet ind i boligen ved at afliste en rude i havedøren med ukendt genstand, hvorefter døren ved håndsindrækning var blevet åbnet.
Der ses intet anført, at døren skulle have været monteret med kodelås.

Vedrørende bygningsdele
Der er endvidere anmeldt 2 tyverier af bygningsdele, anmeldt af kunden og hans far. Første tyveri med gerningstidspunkt den 10-12 februar 2015, hvor kunden har oplyst, at der skulle være fjernet blandt andet en tørretumbler, US køleskab og vaskemaskine, hvor kunden har oplyst, at der var mistanke til tidligere lejere. Andet tyveri med gerningstidspunkt den 1. marts til 7. april 2015 hvor kundens far har oplyst til politiet, at der skulle være fjernet bidet og spa-bad, hvor det også her blev oplyst, at der ikke var tegn på indbrud, og at tingene måtte være fjernet af personer, der har haft nøgle til huset.
Det anmeldte krav vedrørende bygningsdele udgør 119.945 kr. **(se bilag 5)**

Da vores bygningstaksator besigtigede kundens hus konstaterede han, at kundens hus stod ulåst.

Skaden på gulvet kan efter vores vurdering ikke stamme fra et eventuelt tyveri.
Hvad angår de stjålne bygningsdele finder vi ikke, at kunden har sandsynliggjort, at der har fundet et dækningsberettiget tyveri af bygningsdelene sted, og vi kan derfor ikke udbetale erstatning for dette krav.

Derudover stiller vi også spørgsmålstegn ved, om de anmeldte bygningsgenstande er stjålet ved et tyveri. Årsagen til dette skyldes, at man ved afmontering af f.eks. spa og cooker skal bruge specialværktøj, som ikke er normalt værktøj for en gerningsmand at medbringe. Endvidere undrer det os, at de stjålne bygningsdele er afmonteret på en måde, hvor der ikke er sket yderligere skade/hærværk. Derudover er de fleste af bygningsdelene af en størrelse, der gør, at man er nødsaget til at have en varevogn/lastvogn. Det er ikke noget en gerningsmand bare lige tager med.

Yderligere bemærkninger
Vi vil ikke undlade at gøre opmærksom på, at i forbindelse med at kunden anmeldte tyveri tilbage i 2013, forsøgte han at få erstatning for blandt andet computerudstyr, som rettelig tilhørte en af hans tidligere arbejdsgivere. Vi rettede henvendelse til denne arbejdsgiver, der oplyste, at der aldrig var indgået en aftale om, at kunden skulle overtage dette computerudstyr i forbindelse med ansættelsesforholdets afslutning. Det vil sige, at kunden havde uretmæssigt beholdt dette computerudstyr, og selvom den var stjålet fra ham, forsøgte han at få denne erstattet over hans egen indboforsikring. Kunden vildledte os med, at det var hans eget computerudstyr. Det var computerudstyr han havde fået i forbindelse med en medarbejderordning og som han skulle betale for via løntræk. Da ansættelsesforholdet ophørte, havde kunden ikke færdigbetalt computerudstyret og dette var ikke blevet tilbageleveret af kunden. Computerudstyret var ikke kundens ejendel. Kunden havde selv oplyst til Tjenestemændene at han havde frikøbt det, hvilket ikke var korrekt. Firmaet rykkede adskillige gange for dette, men opgav til sidst **(Se bilag 11)**

I øvrigt har sagen være kompliceret at håndtere, i det både kunden og hans far adskillige gange, efter vores vurdering er kommet med divergerende oplysninger omkring forsikringsbegivenhederne.

Konklusion
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Det er vores vurdering at kunden ikke har bevist hverken rigtigheden og størrelsen af kravet.
Kunden oplyste, at han slet ikke havde nogen former for dokumentation for alle de stjålne genstande. Han kunne end ikke dokumentere påfyldning af olie til oliefyret, på trods af at kravet tyder på, at der er sket en hel påfyldning kort før tyverierne.

I forbindelse med behandling af kundens sag havde han først den 26. juli 2015 fremsendt et krav til os vedrørende stjålne indbogenstande på 650.110 kr. Af denne opgørelse fremgik der blandt andet tilsvarende indboeffekter som han har anmeldt stjålet til Tjenestemændene den 28.juli 2013. Kravet på 650.110 kr. kom først ca. 5 måneder efter skadedatoen.

Derudover svarede det krav som vi modtog den 26. juli 2015 ikke til det krav, der var indsendt til politiet og noteret i politirapporten.

Endvidere anmeldte kunden først efterfølgende tyveriet fra containeren og ikke ved den første telefoniske anmeldelse til.

Desuden er det også vores vurdering, at hvis man inden for de senere år har anskaffet sig effekter for over 600.000 kr. forudsætter det, at man har en rimelig indkomst. Da vi kan forstå på Folketidende (se bilag 12), hvor kunden har haft en artikel i i forbindelse med tyverierne, har hans økonomiske situation ikke været af en karakter som gør, at han har kunnet anskaffe de pågældende ting. Dette begrunder vi med, at både hans far og kunden

selv i artiklen har oplyst, at kundens hus er på tvangsauktion. Endvidere fremgik det af artiklen i Folketidende, at kunden oplyste til journalisten, at han ikke havde fået tegnet en forsikring der dækkede indboet, når huset var udlejet. Han havde derfor ikke råd til at købe nye ting og havde heller ikke råd til, at sætte huset i stand hvorfor han var nødsaget til at sælge huset.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde at vi ikke kan udbetale erstatning i sagen, da vi ikke har tillid til kunden.
Vi vil for god ordens skyld ikke undlade at oplyse, at kunden den 28. juli 2013 anmeldte et indbrud til os med et krav på ca. 136.000 kr. Dette krav afviste vi, da vi ikke havde tillid til det anmeldte tyveri. På grund af en fejl fra vores side, blev kundeforholdet desværre ikke opsagt på daværende tidspunkt".

Heroverfor har klageren i brev af 19/2 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Side 2 under sagsfremstilling omtaler Tj.mændene at [klageren] ikke har omtalt at der var indbrud i containeren første gang at han anmeldte indbrud / tyveri, hvilket ikke er korrekt, jeg forstår ikke at Tj. Mændene bliver ved med at fremture i samme spor som tidligere, mine video optagelser fortæller eksakt hvornår og i hvilken rækkefølge tingene er sket, jeg har i den grad debatteret dette med selskabet, og har den fornemmelse at de ikke har brugt tid på at se al den billede legitimation jeg har vedlagt.

Side 3 Med hensyn til krav om beløb og hvor meget der er forsvundet, går selskabet i den grad i detaijler, så når [klageren] anmelder f.eks. bestik omtaler han pr. person, og selskabet vil have uddybet ned i mindste detalje, (1 teske, 1 gaffel, 1 kniv osv). Hvilket efterfølgende er en umulig ting at anmode om, når vi som tidl. oplyst har omtalt at vores mulige dokumentation lå i den famøse container, Yderlig henviser selskabet til en anonym persons anmeldelse, om at [klagerens] anmeldelse ikke er sande, disse påstande ved vi nu, kommer fra [klagerens] kone, da de på dette tidspunkt lå i skilsmisse,(Hvilken var en af de rigtige forfærdelige jeg har oplevet), dette fandt vi ud af senere lå til grund for, at sætte [klageren] i et så dårligt lys over for myndighederene p.g.a. forældremyndigheds krav over deres fælles barn.

Tj.mændenes udredningskonsulent besøg hos tidligere lejer, (da vi i første omgang mistænkte vedkommende) omtaler sagen og hvad der er taget, benægter tidligere lejer dette og hvor meget der er taget bl.a. antal på DVDer. Selskabet sætter åbenbart mere tiltro til en tidligere straffet person som på dette tidspunkt gik rundt med en fodlænke, viser med al tydelighed (min konklusion) at selskabet bruger alle midler på at lukke denne sag.

Da selskabets bygningstaksator besøger huset, konstateres at huset står ulåst. På dette tidspunkt havde [klageren] ikke længere adgang til huset da nøglerne er blevet overdraget til advokaten som repræsenterede kreditorer, jeg var på adressen sidste gang tirsdag 3 marts, hvor 3 og sidste indbrud blev opdaget og anmeldt, herefter aflåste jeg huset og slukkede for strøm og vand.

An. selskabets krav på dokumentation fra bankerne, har vi tidligere sagt ikke kunne lade sig gøre, p.g.a. [klagerens] kone også stod på kontoen, og da Konen imellem tiden er død, må vi ikke få indsigt, den første bank [klageren] havde blev overtaget af en anden bank, er muligheder lukket her.

Side 4 Selskabet blander i den grad anmeldelserne sammen i en pærevælling, iflg, vores dokumentation som tidl. omtalt incl. Billede dokumentation har de som jeg omtalte i be-

gyndelsen af dette brev åbenbart checket min dokumentation overhovedet, hvilket bestyrker min mistanke i, at de for en hver pris vil miskreditere os i en grad som chokere mig. Hvordan kan man overhovedet have tillid til sådan en adfærd de ligger for dagen, hvis man checkker min beskrivelse som er understøttede af billede dokumentation, ser man den rigtige rækkefølge, medmindre man har den opfattelse at jeg har manipuleret med dette. An. selskabets konklusion om hvordan en eventuel person har bortskaffet dette, skulle ske med et større befordrings køretøj, kan jeg ikke forstå at selskabet stiller spørgsmåls tegn ved dette, 'indbrudstyve' ved jo nok hvordan de klarer dette og ifølge min video optagelse fra første besøg viser jo med alt tydelighed at der for fandtes en trailer på pladsen foran ejendommen. ?????

Side 5 Under yderlige bemærkninger påstår selskabet at [klagerens] tidl. arb.pl. har rykket for computerudstyr, hvilket ikke passer, … har aldrig rykket [klageren] for dette.

Under selskabets konklusion mener vi at selskabet bevæger sig ud på så dybt vand, at de påstår ting de åbenlyst ikke har sat sig ind i, an. olie tanks påfyldning, [klageren] henviser til tidl. lejekontrakt at husets olietank skulle være påfyldt inden huset forlades, og an. [klagerens] økonomiske situation skulle ligge til grundlag for alt dette,

[Klageren] havde på tidspunktet ved anmeldelserne et velaflønnet job på …, hvilket han stadig har, så disse beskyldning er taget ud af den blå luft, og viser selskabets desperate holdning for at komme ud sagen".

Hertil har selskabet i brev af 25/2 2016 til nævnet bl.a. bemærket følgende:

"Vi fastholder, at kunden ved anmeldelsen den 9. februar 2015 ikke har nævnt noget om indbrud i en container. Årsagen til denne fastholdelse skyldes, at vi ikke ville have afvist dækning for dette, da det er dækket i henhold til forsikringsbetingelserne.

Hvad angår dokumentation så påhviler det i henhold til almindelige forsikringsretslige principper, at det lir den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Det er fortsat vores vurderings, at kunden ikke har bevist hverken rigtigheden og størrelsen af kravet.

Vi går, efter vores vurdering, ikke ned i detaljer omkring dokumentationen, men forlanger blot at kunden skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Når man fremsender så stort et krav, finder vi det fortsat usandsynligt, at man ikke kan dokumentere noget af dette.

Selvom kunden havde haft fælles konto med hans tidligere hustru vil han, selvom hun er afgået ved døden, kunne få tilsendt kopi af kontoudtog fra deres fælles konto. Som tidligere oplyst er det også vores vurdering, at hvis man inden for de senere år har anskaffet sig effekter for over 600.000 kr. forudsætter det, at man har en rimelig indkomst.

Det er korrekt, at vores specialkonsulent har haft kontakt til de tidligere lejere. Vi har dog ikke grund til at stille spørgsmålstegn til lejernes forklaring og troværdighed. Ifølge vores specialkonsulent virkede lejemen ved besøget meget troværdig.

Hvad angår computerudstyret har vi som tidligere oplyst haft kontakt til den tidligere arbejdsgiver og denne fastholder, at kunden uretmæssigt har beholdt udstyret i forbindelse med ansættelsesforholdets afslutning. Den tidligere arbejdsgiver har oplyst, at de rykkede kunden for tilbagebetaling flere gange. Vi har ikke grund til at tro, at den tidligere arbejdsgiver ikke taler sandt.

Vi ønsker ikke at kommentere kundens økonomiske situation, men har blot noteret os, at hans hus er gået på tvangsauktion, hvilket må betyde, at han ikke har kunne betale sine udgifter. Og som ovenfor anført kræver det en vis indtægt, hvis man over nogle år anskaffer effekter for over 600.000 kr.

Til sidst vil vi ikke undlade at gøre opmærksom på, at vi fortsat ikke har tillid til kunden og hans anmeldelser/krav".

I brev af 8/3 2016 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

"Punkt 1. tryg fastholder åbenbart dækning af indhold i containeren, hvis det var anmeldt ved første henvendelse, hvilke min søn i skrivne stund ikke kan mindes i hvilken rækkefølge, hvad der er blevet sagt. Man er rimelig chockerede når man ankommer til sin bopæl og konstaterer hvad der tidl. er beskrevet. Jeg personlig forstår ikke rigtig trygs udtalelse og holding for dette punkt, idet vores korrespondance løbende på mail med mit videomateriale, fastslå rækkefølgerne på hvad og hvornår tingene er sket. Jeg kan efter dette kun konkluderer, at de ikke har set videooptagelser eller de ignorerer dette, hvilket vi sætter vores lid til at ankenævnet vil gøre.

punkt 2. det er rigtig at vi ikke kan synliggøre og dokumenterer effekterne, min søn har kontaktet banken, og det eneste banken kunne hjælpe men er de 46 siders udskrift vi hermed vedlægger, de viser jo ingenting, andet en at [klageren] ikke har været uden midler.

punkt 3. Vi stiller spørgsmåltegn ved måden selskabet henvendelse til tidligere lejer, for at høre hans udlægning, det har vi jo politiet til, og det står i politirapporten, at tidligere lejer ikke er mistænkt, så hvad er formålet med denne kontakt, er det for at miskreditere Nicolaj yderlig, så forstår jeg simpel hen ingenting, vi er vidende at tidligere er kendt af politiet og på tidspunket hvor vedkommende boede på adressen, var iført fodlænke ????

punkt 4. an. [Klagerens] computerudstyr fra tidligere arbejdsgiver, påstår selskabet, at [klageren] uretmæssigt har beholdt IT udstyr, hvilket vi på det kraftigeste afviser, det er en løgn af dimensioner, [klagerens] fagforening har været med inde og støttede [klageren] i netop denne sag.

punkt 5. Selskabet ønsker åbenbart ikke at kommentere [klagerens] økonomiske situation, men henviser til at ejendommet er gået på tvangsauktion. Ja det siger sig selv, [klageren] står med et hus der er totalt udplyndret og ødelagt, og håbede hjælp fra sit forsikringsselskab. Det eneste [klageren] fik, og det galdt politiet og forsikringsselskabet, ingenting anden end at alle svigtede deres ansvar. [Klageren] valgte herefter at kaste håndklædet i ringen og afleverede nøglerne til kreditforeningen og forklarede dem situationen. [Klagerens] økonomiske på tidspunktet var der ikke noget galt med, han havde og har stadig et godt lønnet arbejde på ....".

I brev af 30/3 2016 til nævnet har selskabet fastholdt sin afgørelse.

11. 88787

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet, politirapporten samt fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Hvor dækker familieforsikringen?**

3.1. Familieforsikringen dækker i Danmark med de definitioner og begrænsninger, som følger af betingelsernes punkter 4-11:

- I og ved helårsboligen (anført på policen som forsikringsstedet)
- På udeboende barns bolig, hvis barnet er sikret under familieforsikringen (se punkt 1.2.)
- I kundeboks i et pengeinstitut
- På plejehjem, hvis personen er sikret under familieforsikringen (se punkt 1.2)
- I anerkendt opbevaringsmagasin, flyttevogn, container eller lagerhotel. Guld og sølv m.m. og penge m.m. nævnt i dækningsskemaerne i punkt 4 er ikke dækket.

Ved flytning i Danmark dækker indboforsikringen i både den gamle og den nye helårsbolig i indtil 3 måneder fra den faktiske overtagelsesdato af den nye helårsbolig.

3.2. Herudover dækkes med de definitioner og begrænsninger, som følger af betingelsernes punkter 4-11:

3.2.1. I fritidshus dækkes indbogenstande medbragt fra helårsboligen, så længe en sikret bor der. Kortvarige ophold, fx weekendophold, bevirker ikke, at stedet kan betragtes som beboet mellem opholdene.

I perioden 1. maj til 30. september dækkes dog i fritidshuset, selvom det ikke er beboet.

I perioden 1. oktober til 30. april dækkes kun almindeligt privat indbo, der midlertidigt er medbragt fra helårsboligen, selvom fritidshuset ikke er beboet.

3.3. Genstande, der i øvrigt befinder sig midlertidigt uden for forsikringsstedet er dækket i op til 12 måneder uden særlig aftale med selskabet.

…

4. Forsikringsdækning

4.1.
Indbrudstyveri er
Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.

Simpelt tyveri er
Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.

Ved forsvarligt aflåst forstås, at indbruddet var vanskeliggjort væsentligt og kun muligt ved brug af vold.

Vinduer, der står på klem, anses ikke som forsvarligt aflåste, selvom der er monteret sikringsbeslag.

Forsikringen dækker ikke ved indbrudstyveri
Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 mårgeder.

Guld og sølv m.m. og penge m.m. opbevaringsmagasin. Flyttevogn, container eller lagerhotel.
…
Simpelt tyveri er
Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.

Tyveri fra ikke forsvarligt aflåst bygning eller lokale, fx tyveri gennem et åbentstående vindue.
Tyveri fra hotelværelse, feriebolig, kahyt eller togkupé, når voldeligt opbrud hertil ikke kan konstateres. Tyveri fra biler, bagagebokse, beboelsesvogne, campingvogne, private sø- og luftfartøjer og telte.

Forsikringen dækker ikke ved simpelt tyveri
Glemte, tabte eller forlagte genstande.

Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.

Tyveri begået af de sikrede, medhjælp, logerende eller dermed ligestillede.

Tyveri af genstande, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet.

Tyveri af genstande i opbevaringsmagasin, flyttevogn, container eller lagerhotel.
…
9.2. Dokumentation
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign., ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

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

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at selskabet den 9/2 2015 modtog en telefonisk anmeldelse fra klageren om et tyveri fra hans bolig. Klageren oplyste, at hans hus var tømt for indbo, herunder blandt andet møbler, lamper, et væghængt fladskærms-tv, et væghængt skab i massivt egetræ, en cooker samt vask, og at han mistænkte sine lejere for at stå bag

tyveriet. Ved klagerens anmeldelse til politiet oplyste han, at tyveriet måtte være sket mellem den 1/9 2014 og den 8/2 2015. Det fremgår af den vedlagte politirapport, at tyveriet var anmeldt af lejerne tilbage i december måned 2014. Politiets undersøgelse havde her vist, at ukendte gerningsmænd havde fået adgang til boligen via terrassedøren, hvor et vindue var blevet aflistet med en ukendt genstand, hvorefter døren ved håndsindrækning var blevet åbnet.

Selskabet afviste i første omgang klagerens krav med henvisning til, at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri af genstande, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet.

Den 12/2 2015 modtog politiet endnu en anmeldelse fra klageren vedrørende et tyveri sket i tidsrummet mellem den 10/2 2015 og den 12/2 2015. I forbindelse med anmeldelsen oplyste klageren blandt andet, at havedøren, der var udstyret med en elektronisk lås, var brudt op indefra, fordi den på grund af låsen ikke kunne brydes op udefra. Han oplyste endvidere, at hoveddøren var låst, og at alle vinduer sås lukket indefra. Det var kun terrassedøren, der sås opbrudt. Ved tyveriet var der blandt andet blevet stjålet et US køleskab, en vaskemaskine og en tørretumbler. Klageren havde fortsat mistanke til, at det var de tidligere lejere, der stod bag, selvom de var fraflyttet adressen i januar måned på grund af uenigheder vedrørende huslejen. Politiets gerningsstedsundersøgelse viste, at ukendte gerningsmænd havde indfundet sig foran terrassedøren på østsiden af huset, hvor de havde udtaget en termorude fra terrassedøren, hvorefter der havde været fri adgang til lukkehåndtaget. Termoruden sås ikke monteret med lister. Både indvendigt og udvendigt ved lukkehåndtaget omkring slutblikket sås mærker efter et 30 mm ukendt redskab. Lukkehåndtaget var knækket, og håndtaget var påvirket indefra, således at terrassedøren kunne åbnes. Ud fra forholdene ved indstigningsstedet var det ikke umiddelbart muligt at vurdere, hvorvidt lukkehåndtaget var knækket af inde- eller udefra. Der var brugt meget tid på at afmontere hårde hvidevarer korrekt.

Den 7/4 2015 modtog politiet endnu en gang anmeldelse fra klageren vedrørende tyveri sket i tidsrummet mellem den 1/3 2015 og den 7/4 2015. Klageren oplyste, at der denne gang var stjålet et toilet, bidét og et 2-personers spabad. Det fremgik af anmeldelses-

rapporten, at der ikke var tegn på indbrud, og at de personer, der havde fjernet genstandene, måtte have haft nøgle til huset.

Politiet valgte efterfølgende at frafalde sigtelserne over for lejerne, idet man ikke fandt bevis for, at de skulle have fjernet genstandene.

I forbindelse med sagens behandling blev selskabet bekendt med, at der også havde været indbrud i en container, der stod på adressen. I denne container havde der ifølge klageren været opbevaret en del af klagerens indbo. Selskabet bad herefter klageren om at oplyse alder, mærke, model, købspris og nypris samt at indsende dokumentation for sit krav. Selskabet bad desuden klageren om at oplyse, hvad der havde været opbevaret i containeren. Ifølge klagerens fremsendte liste var det samlede krav for både indbo og bygningsdele opgjort til i alt 770.055,00 kr. Heraf udgjorde kravet vedrørende bygningsdelene 119.945 kr.

Selskabet har afvist klagerens krav i sin helhed med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at genstandene er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Til støtte herfor har selskabet blandt andet anført, at der ifølge politiets rapporter ikke var konstateret tegn på indbrud, og at selskabets bygningskonsulent ved sin besigtigelse konstaterede, at klagerens hus stod ulåst. Selskabet har endvidere anført, at klageren ikke har været i stand til at fremlægge kvitteringer, kontoudtog eller anden form for dokumentation for nogen af de stjålne genstande.

Det er desuden selskabets vurdering, at anskaffelse af genstande for over 600.000 kr. forudsætter, at man har en rimelig indkomst, hvilket selskabet betvivler er tilfældet i klagerens sag. Selskabet henviser i den forbindelse til en artikel, hvor klageren har oplyst, at huset er sat på tvangsauktion, idet han ikke havde råd til at købe nye ting og heller ikke havde råd til at sætte huset i stand.

For så vidt angår bygningsdelene har selskabet anført, at det af politirapporten fremgår, at der ikke var tegn på indbrud, og at genstandene måtte være fjernet af personer, der har haft nøgle til huset. Det er endvidere selskabets opfattelse, at afmontering af en del

af genstandene – herunder blandt andet spabad og cooker – normalt kræver specialværktøj, og at de stjålne bygningsdele er afmonteret på en sådan måde, at der ikke er sket yderligere skade/hærværk. Desuden er de fleste af bygningsdelene af en sådan størrelse, at bortskaffelse vil kræve en varevogn eller lignende.

Klageren har anført, at han ikke har været i stand til at fremlægge kvitteringer, da disse befandt sig i containeren og blev taget ved indbruddet. For så vidt angår kontoudtog har klageren anført, at han har skiftet bank 3 gange, og at det ikke har været muligt at fremskaffe kontoudtog fra tidligere banker.

Nævnet bemærker indledningsvis, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han som følge af tyveri er berettiget til udbetaling af erstatning fra selskabet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at politiets undersøgelse efter indbrud nr. 2 viste, at termoruden i terrassedøren ikke sås monteret med lister, og at lejerne har oplyst, at den aflistede rude aldrig var blevet endeligt monteret, men blot løst isat ved politiets undersøgelse efter indbrud nr. 1, og at selskabets bygningstaksator ved sin besigtigelse konstaterede, at klagerens bolig var ulåst. Nævnet har tillige lagt vægt på det oplyste om, at der i huset var brugt meget tid på at afmontere hvidevarer korrekt, og at det af politirapporten vedrørende indbrud nr. 3 fremgår, at der ikke var tegn på indbrud, og at personerne, som havde fjernet genstandene, måtte have haft en nøgle til huset. Herudover har nævnet lagt vægt på det oplyste om, at klagerens hus efterfølgende er sat på tvangsauktion, og at klageren – foruden de vedlagte fotos, der blandt andet viser spabad, toilet og bidét – ikke har været i stand til at fremlægge nogen form for dokumentation – eksempelvis i form af kontoudtog – for de stjålne genstande.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan føre til et andet resultat. En sådan sag skal i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

16. 88787

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand