Den 3. maj 2016 blev i sag nr. 88832:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afslag på at yde dækning for bagage, der er bortkommet under en rejse til udlandet.

Klageren anmeldte den 18/8 2015, at hans ene kuffert var bortkommet under en rejse til udlandet, og at han havde fået nogle af effekterne dækket af flyselskabet samt rejseforsikringen, men da ikke alle effekterne var blevet dækket, ønskede han resten dækket af sin indboforsikring. Sammen med anmeldelsen var fremsendt en del kopier af boner m.v. som dokumentation for kravet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at de anmeldte effekter er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet henviser endvidere til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

I klageskema af 9/12 2015 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
>
> Undertegnede mistede 15 marts 2015 to kufferter i forbindelse med udrejse til feriemål i ... Den ene kuffert blev fundet og levere, hvorfor denne ikke er relevant for nærværende sag. Den anden blev aldrig fundet og blev derfor af flyselskabet erklæret som værende tabt. …

Airlines som havde ansvar for levering har kompenseret tabet med i alt 2589,50 kr. og … rejseforsikring med 10.000 kr. Der udestår dog dækning af et restbeløb, som undertegnede i nærværende sag har anmodet Tryg om at dække. Tryg har vedvarende været særdeles tilbageholdende i sagen og har løbende øget deres krav til dokumentation i sagen, specielt i relation til det udækkede krav over for … Airlines. Hertil skal bemærkes, at Tryg på intet tidspunkt har drøftet eller søgt yderligere dokument vedr. rest-dækningen fra … forsikring Rejseforsikring, ej heller under samtale. Det har derfor været konkluderet og antaget at denne del af erstatningen kunne opgøres og udbetales, mere eller mindre som den forelå. Der blev jo aldrig rest spørgsmål til denne del af den samlede skade. Anderledes har det dog set ud til med erstatningen fra … Airlines. Vedr. denne har tryg til stadighed søgt nye information med det ene formål; at kunne undgå en hvilken som helst udbetaling af erstatning. Først ved at rejse tvivl om indhold og dernæst ved at rejse tvivl om dokumentation. Det skal bemærkes, at alle Tryg ønsker og krav i relation til resterstatning i relation til … Airlines er blevet imødekommet, herunder også fremsendelse af originale kvitteringer. Endvidere er det opgjorte krav løbende blevet revurderet og nedjusteret på baggrund af Tryg bemærkninger,

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
At der ydes en erstatning på kr. 19.170,45".

Hertil har selskabet i brev af 10/2 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Sagen drejer sig om, at vi har afvist at betale for en anmeldt skade med en bortkommet kuffert, da vi ikke har tillid til kundens anmeldelse og den dokumentation, som kunden har sendt os.

Indledningsvist skal vi oplyse, at kunden her i sidste omgang har været forsikret her siden 1.2.2013. I perioden fra 5.12.2013 - 1.4.2015 har kunden anmeldt 4 skader. En stormskade, et tyveri af taske, et indbrud og den aktuelle sag om bortkomst af en kuffert.

Kunden er ikke længere forsikret hos Tryg.

Kunden anmeldte den 18. august 2015, at hans kuffert var bortkommet, og at han havde fået nogle af tingene dækket vi … Airlines og … Rejseforsikring, men da ikke alt var blevet dækket, ønskede han resten dækket af indboforsikringen. Sammen med anmeldelsen var fremsendt en del kopier af boner m.v. som dokumentation for kravet. Bilag 1 og 2.

Af den medsendte dokumentation kunne vi se, at en del af kravet tilhørte en [kvinde], og da [kvinden] ikke var tilmeldt cpr.registeret på kundens adresse, blev den del af kravet afvist samtidig med, at vi bad kunden indsende en opgørelse med originale kvitteringer for de øvrige genstande. Bilag 3.

Kunden ringede herefter den 1. september 2015 og oplyste, at han ikke kunne sende de originale bilag, da disse befandt sig hos … Airlines.

Vi modtog den 3. september 2015 en opgørelse af kravet fra kunden, dog uden specificering af de enkelte krav, da han ikke kunne specificere, hvad … Airlines og … Forsikring havde udbetalt for, da der var tale om udbetalte max. dækninger.

Opgørelsen viste, at kundens krav beløb sig til 94.821 kr. Bilag 4. I opgørelsen gjorde kunden opmærksom på, at han havde taget [kvindes] ting ud af opgørelsen under henvis-

ning til, at vi tidligere havde oplyst ham, at [kvindens] ting ikke var dækket af hans indboforsikring.

Den 3. september 2015 sendte vi sammen med en mail en helt almindelig samtykkeerklæring til kunden, som vi bad ham udfylde og returnere til os. Bilag 5.

Dagen efter den 4. september 2015 returnerede kunden samtykkeerklæringen efter at have slettet noget af teksten i denne og selv tilføjet en anden tekst i samme skrifttype og størrelse, således at han kun gav samtykke til at indhente oplysninger hos … Airlines og … Rejseforsikring.

Den af kunden tilrettede og underskrevne samtykkeerklæring vedlægges. Bilag 6. Vi bad kunden tilsende os en udspecificeret opgørelse af hans krav.

Kunden fremsendte herefter den 13. september 2015 et revideret krav til os. Kravet var nu nedsat fra 94.821 kr. til 37.839,50 kr. Bilag 7.

Kunden rykkede herefter flere gange om dagen for en afgørelse i sagen.

Vi bad herefter vores konsulentafdeling om at gennemgå sagen og det modtagne materiale. Konsulenten aftalte med kunden, at de skulle mødes den 28. september 2015.

På mødet forklarede kunden, at de tjekkede 2 kufferter ind fra … til ... Ved ankomsten var ingen af de to kufferter med flyet. Dagen efter dukkede den ene kuffert op, men den anden blev aldrig fundet.

Konsulenten spurgte på ny, om kundens reviderede liste var renset for [kvindens] effekter. Det bekræftede kunden.

Herefter gennemgik konsulenten den reviderede kravliste på 37.839,50 kr. med kunden.

Konsulenten startede med **#1 pair of sandals**, hvor han foreviste bilaget fra Horatio NY Boutique på 695 USD. Kunden forklarede, at det var et par sorte herresandaler, med brede stropper over foden. Konsulenten viste herefter kunden billederne fra nettet vedr. 'Yoyospinna 100'. Der var tale om et par Christian Louboutin højhælede damesko, hvilket kunden var noget uforstående over for. Han ville foranledige, at det korrekte bilag blev sendt til konsulenten. Prisen på de 695 USD passede i øvrigt også med prisen for dameskoene.

Kunden oplyste til konsulenten, at alle originale bilag, som vi havde modtaget i kopi, var sendt til … Airlines.

Det blev i øvrigt kendetegnende for den efterfølgende samtale, at konsulenten bad kunden om at finde de originale bilag, og ikke hverken kopi eller kreditkortkvittering.

Det samme gjorde sig gældende vedr. kundens ret konsekvente overstregning/overskrivning med sort tusch hen over vitale del af de enkelte kvitteringer. Kunden mente det måtte være en tilfældighed.

Efterfølgende fremsendte kunden en original kvittering fra Selfridges vedr. 'Prada' til 480 GBP fra 2007 - altså 8 år gamle sandaler og ikke fra 2013, som anført på hans opgørelse. Kunden reducerede efterfølgende dette krav til 4.862,00 kr.

Vedr. **#3, blouse** til 195 GP fra Harvey Nichols ville kunden forsøge at få oplysninger om årstal. Opgivet på kundens anmeldelse til 2014.

Efterfølgende indsendte kunden originalbilag, der var revet over i forhold til kopien, således at ca. 2/3 manglede, ligesom der var skrevet ekstra kraftigt over den tekst, der i forvejen var skrevet, formentlig ordet 'Bluse'.
Kunden frafaldt efterfølgende kravet.

Vedr. **#6, Hermes halstørklæde**. Her havde konsulenten ved henvendelse til Hermes fået at vide, at dametørklæder var 90x90 cm, mens herretørklæder var 100x100 eller 140x140 cm. Tørklædet på bilaget var 90x90, hvilket indikerede et dametørklæde.

Kunden kunne i øvrigt heller ikke forklare, hvorfor han havde krævet for hele det anførte beløb på 585 Euro, når beløbet var opdelt i hhv. et tørklæde (275 E) og en hat (310 E). Kunden ville finde dokumentation for tørklædet.
Kunden frafaldt efterfølgende kravet.

Vedr. **#7 Chloe trøje** til 668 Euro, Kunden kunne fortsat kun dokumentere med kopi. Der kunne være tale om en af to trøjer. Jfr. opgørelsen skulle købet være i 2014, men årstal kunne fortsat ikke fastslås.
Kunden halverede efterfølgende kravet.

Vedr. **#8 Chanel T-shirt**. Umiddelbart var det konsulentens opfattelse, at Chanel kun lavede dametøj. De laver imidlertid også få T-shirts i en Unisex model. Kunden kunne imidlertid ikke fremkomme med en kvittering.
Kunden frafaldt efterfølgende kravet.

Vedr. **#9 Burberry T-shirt** købt ved Burberry Italy jf. kopi og original, der er eftersendt. Konsulenten konstaterede, at den originale var overrevet umiddelbart neden for teksten "bluse", hvorimod kopien var hel. Kreditkortnota kan ikke bruges, da man hverken kan se, hvad der er købt eller hvor mange genstande, der er købt, men blot beløbet for det samlede indkøb. Kunden frafaldt efterfølgende kravet.

Vedr. **#13 Burberry pullover**. Der er forevist kopi af bilag, med ulæselig udsteder, dato mv., men beløbet på 590 Euro kan aflæses. Originalen er eftersendt og heller ikke på originalen kan disse data aflæses. Kvitteringen er afrevet umiddelbart under beløbet, i modsætning til originalen, der Er hel. Kreditkortnota kan ikke bruges, da man hverken kan se, hvad der er købt eller hvor mange genstande, der er købt, men blot beløbet for det samlede indkøb.
Kunden frafaldt efterfølgende kravet.

Derudover var der krav for badekåbe, toiletsager, undertøj og 2 par badebukser med et krav på i alt 5.000 kr., for hvilke der ikke kunne forevises dokumentation.

Kunden fastholdt såvel ved mødet som senere, at original dokumentation var indsendt til … Airlines.

Vores konsulent kontaktede herefter såvel … Rejseforsikring og … Airlines.

… Rejseforsikring oplyste, at man kun havde modtaget dokumentation i kopi.

… Airlines oplyste ved konsulentens henvendelse, at de udelukkende havde modtaget en liste med det mistede, og at man hverken havde bedt om eller modtaget dokumentation for kravet.

Endvidere oplyste … Airlines, at begge kufferter var læsset på flyet i en bestemt nummereret container. I så fald skulle den ene kuffert være mistet efter ankomsten til … lufthavn.

Vi afviste herefter sagen den 7. oktober 2015. Bilag 8.

Kunden ringede herefter til taksator den 9. oktober 2015, idet han var utilfreds med vores afgørelse. Kunden gav udtryk for, at vi bare kunne trække de ting ud af opgørelsen, som vi mente var dameting. Han hævdede fortsat at originalkvitteringerne var ved … Airlines, og at de befandt sig [hos flyselskabet]. Taksator fastholdt, at vi ville have de originale kvitteringer, og at vi ikke bare kunne trække de ting ud, hvor dokumentationen var for dametøj/sko. Kunden ville herefter klage til ankenævnet.

Taksator fastholdt afgørelsen i brev af 22. oktober 2015. Bilag 9.

25.10.2015 vendte kunden tilbage, da han var utilfreds med afgørelsen og fremsendte samtidig et revideret krav, der nu beløb sig til 19.170,45 kr. Bilag 10.

Afgørelsen blev fastholdt, og kunden bad herefter om, at afgørelsen blev forelagt Kvalitetsafdelingen.

I forbindelse med de indledende undersøgelser af sagen i Kvalitetsafdelingen sendte vi en mail til kunden den 26. oktober 2015 og bad ham udfylde en samtykkeerklæring, således at vi kunne indhente de nødvendige oplysninger til sagen. Vi forklarede kunden i mallen, hvorfor vi ønskede et nyt samtykke. Bilag 11.

Kunden vendte tilbage ved mail af 27. oktober 2015. Af mailen fremgik det, at kunden ikke ønskede at underskrive samtykkeerklæringen, således at vi kunne indhente oplysninger til sagen. Kunden mente, at sagen lå fuldt oplyst og var fuldt ud dokumenteret. Bilag 12.

Vi skrev herefter til kunden igen ved mail af 4. november 2015, at vi havde noteret os, at kunden ikke ønskede at underskrive samtykkeerklæring og medvirke til at få sagen fuldt oplyst, og at vi nu ville se på hans klage på det foreliggende grundlag. Bilag 13.

Efter at have gennemgået sagen på baggrund af det foreliggende grundlag og uden mulighed for at indhente yderligere oplysninger fastholdt vi afvisningen ved brev af 19. november 2015, hvorefter vores kunde klagede til ankenævnet. Bilag 14.

Vurdering af ankenævnssagen
Efter en gennemgang af ankenævnssagen må vi konstatere, at der ikke er noget nyt i forhold til vores tidligere gennemgang af sagen.

Kunden startede med at indsende et krav på 94.821 kr. Kunden reducerede herefter kravet til 37.839,50 kr. Kunden reducerede igen kravet nu til 19.170,45 kr.

Vi må konstatere, at kunden ikke ønsker at medvirke til sagen, idet han ikke ønsker at afgive samtykke til, at vi må indhente oplysninger fra andre selskaber.
Vores konsulent ved fra tidligere sager med kunden, at kunden tidligere såvel hos os som i andre selskaber har været indblandet i flere forsikringssager, hvor der har været kraftig

mistanke om svindel. Derfor er det særdeles påfaldende, at kunden ikke ønsker at afgive det ønskede samtykke til indhentelse af yderligere oplysninger.

Alene den kendsgerning gør, at vi må skærpe dokumentationskravene i sagen.

Når vi derudover kan se, at ikke bare en enkelt kvittering, men hele 14 stk. er blevet streget over med kraftig sorttusch eller er ulæselige af andre årsager, eller revet over, så datoen ikke fremgår, skærper vi vores dokumentationskrav.

Der er således ikke tale om et enkelt bilag, hvor man er kommet til at slå en streg henover et kritisk sted. Her er tale om systematisk overstregning/sletning af datoer, som ikke kan være en tilfældighed. Der er masser af plads på kvitteringerne, hvis man vil skrive på dem, uden at man konsekvent skriver oveni datoerne.

Efterfølgende indsendte kunden nogle få bilag i original. Her var der imidlertid samme problem, at datoer var overstreget med sort tusch, boner var afrevet lige under beløbet.

Kunden havde på mødet med konsulenten fastholdt, at der ikke var flere af tingene, der tilhørte [kvinden], hvilket imidlertid ikke var korrekt, idet der fortsat fandtes dametøj/sko på kundens reviderede krav.

Kunden havde oplyst og senere fastholdt, at de originale bilag befandt sig hos … Airlines, hvilket imidlertid viste sig ikke at være sandt.

Kunden havde ændret på samtykkeerklæringen til Tryg. Konsulenten måtte med rette tage dette som udtryk for, at kunden ikke ønskede, at vi kunne indhente oplysninger i andre forsikringsselskaber.

Vores konsulent konstaterede endvidere, at han tidligere for år tilbage har haft sager med samme kunde, hvor der var kraftig mistanke om svindel, og hvor en række andre selskaber havde haft lignende oplevelser med kunden. Kunden blev dengang politianmeldt.
I forbindelse med undersøgelsen dengang kunne konsulenten konstatere, at kunden også var blevet opsagt af et selskab i forbindelse med en skade.

Af forsikringsbetingelserne afsnit 6 fremgår bl.a.:

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Krav til dokumentation
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

Kunden har ikke ønsket at give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelse af skaden, i og med kunden ikke vil give samtykke til, at vi kan indhente oplysninger i andre forsikringsselskaber.

Endvidere er kunden under sagen fremkommet med forklaringer, der ikke var korrekte og har ikke sandsynliggjort og dokumentere sit erstatningskrav.
På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke har tillid til kundens anmeldelse og den fremsendte dokumentation, hvorfor der ikke kan udbetales erstatning i sagen".

Heroverfor har klageren i brev af 28/2 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabets svar giver anledning til flg. bemærkninger:

Indledningsvis skal bemærkes, at den anført stormskade blev afvist, idet skaderne blev henført til dækning af ejendomsforsikringen og ikke indbo forsikringen.

I relation til opgørelsen fremsendt 3. september 2015 skal understreges, at det ikke var muligt at specificere mine krav over for Tryg på enkelt bilag eller genstande. Dette med baggrund i, at hverken … Airlines eller … Forsikring havde specificeret deres godtgørelser, men alene udbetalt et samlet beløb uden nærmere specificering. Der var således ikke mulighed for at identificere, hvad der allerede var dækket. Kravet blev derfor blot reduceret til erstatningen ydet.

I relation til de anførte bemærkninger omkring samtykkeerklæring skal tilføjes, at undertegnede rettede telefonisk henvendelse til Tryg med henblik på at få oplyst til hvilket formål Tryg skulle bruge samtykkeerklæringen. Denne blev alene tilrettet således, at den fortsat tilgodeså Tryg behov for indhentning af oplysninger.

Det anføres af Tryg, at … Airlines skulle have oplyst, at begge kufferter var læsset på flyet i en bestemt nummereret container, hvormed den denne kuffert skulle være mistet efter ankomst til … lufthavn. Undertegnede har ingen mulighed for at kunne stadfæste hvor de 2 kufferter er forsvundet. Faktum er, at begge blev checket ind i … lufthavn, og at ingen var at finde på transportbåndet i … ved ankomst. Dette dokumenteret ved den fremsendte PIR rapport. Hvor de er forsvundet har jeg ingen idé om og kan heller ikke se kan være afgørende for skades dækningen. Den ene blev leveret dagen efter og den anden er aldrig leveret, som må være det faktiske forhold dækningen skal bygge på.

Tryg anfører med reference til forsikringsbetingelserne afsnit 6, at erstatningskravet skal sandsynliggøres og dokumenteres, samtidigt hermed, at der er pligt til give alle oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Det skal i tilslutning hertil understreges, at dette netop er hvad jeg har gjort. Ved samtykkeerklæringen er give mulighed for indhentning af alle de oplysninger, som Tryg ønskede adgang til. Tryg blev forespurgt om deres krav og behov, og samtykkeerklæringen blev justeret netop til dette behov. I fortsættelse heraf, har undertegnede ligeledes reduceret alle krav, som Tryg ikke mente var tilstrækkeligt dokumenteret. Således har undertegnede løbende justeret kravet på baggrund af Tryg ønske om dokumentation, ikke på baggrund at de faktiske forhold.

Tryg anfører afslutningsvis, at de ikke har tillid til undertegnedes anmeldelse og den fremsendte dokumentation. Det skal i relation hertil påpeges:

- At de 2 kufferter ikke var i … ved ankomst, og at kun den ene efterfølgende blev leveret er et ufravigeligt faktum, jf. PIR rapporten, som er optegnet og fulgt af Bagage Handling i … lufthavn. De har ved selvsyn konstateret at ingen var ankommet og at kun den ene efterfølgende blev leveret.
- … Airlines har erkendt tabet og udbetalt erstatning i lighed med … Rejseforsikring.
- Kravet over for Tryg er fuldt ud reduceret med de erstatningsbeløb som er udbetalt af henholdsvis … Airlines og … Rejseforsikring, og endvidere reduceret på baggrund af Tryg bemærkninger i sagen.

- Det resteredne krav over for Tryg er således reduceret til alene at omfatte de genstande, som Tryg IKKE har haft bemærker til.

På baggrund af ovenstående fastholdes det reducerede krav over for Tryg til det af Tryg anførte krav på 19.170,45 kr".

Hertil har selskabet i mail af 16/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Indholdet af det af kunden fremsendte giver os ikke anledning til yderligere kommentarer.

Vi fastholder på baggrund af vores tidligere besvarelse, at vi fortsat ikke har tillid til kundens anmeldelse og den fremsendte dokumentation.

Yderligere kan det oplyses, at vi nu har en anden sag, hvor vores tidligere kunde er involveret, idet hans svigermor har en forsikringssag, hvor kunden varetager hendes interesser. I den sag har vi nu måtte konstatere, at der er indsendt flere bilag, som dokumentation, som vores kunde tidligere har benyttet i en anden sag, som han tidligere har anmeldt til Tryg.

Dette betyder naturligvis, at vi også af den grund må skærpe dokumentationskravene i nærværende sag".

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

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Hvor gælder forsikringen**

…

Forsikringen dækker desuden:

…

- Dine ting i indtil 3 måneder fra afrejsedatoen, når du medbringer dem på rejse til/fra og i udlandet og på Færøerne.

…

5.7 Skade pa bagage i udlandet

Forsikringen dækker efter de samme regler, der gælder for din indboforsikring, når dine ting medbringes eller sendes som bagage til/fra og i udlandet.

Forsikringen dækker dine ting, som du medbringer eller køber under rejse til/fra og i udlandet i indtil 3 måneder fra afrejsedatoen.

Beskadigelse af bagage

Forsikringen dækker beskadigelse af indskrevet bagage, der sendes med fly, tog eller fragtmand. Beskadigelsen skal anmeldes til transportøren og kvitteringen for anmeldelsen skal sendestil os.

Forsikringen dækker ikke:

- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene, penge og lignende samt tyvetækkelige ting (se pkt. 5.3)
- Skader, der skyldes mangelfuld emballage eller udflydende væsker.
- Skader, der skyldes almindelig ramponering af kufferter og anden bagage, fx ridser og skrammer.

Bortkomst af bagage
Forsikringen dækker bortkomst af indskrevet bagage, der sendes med fly, tog eller fragtmand.

Ved busrejse dækker forsikringen bortkomst af bagage, opbevaret i separat bagagerum, under transporten. Det er en betingelse, at busrejsen er et led i selve rejsen, og at den er købt hos en sædvanlig rejseudbyder.

Bortkomsten skal anmeldes til transportøren og kvittering for anmeldelse skal sendes til os.

Forsikringen dækker ikke:

- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene, penge og lignende samt tyvetækkelige ting (se pkt. 5.3)
- Tab og udgifter, når bagagen kommer for sent frem.

…
6. Erstatning og krav til dokumentation
Anmeldelse af skade
Du skal straks anmelde enhver skade til os.

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal du straks anmelde til politiet i det land, hvor skaden er sket. Du skal sikre dig skriftlig bekræftelse for anmeldelsen, og journalnummer skal oplyses. Bliver tingene fundet inden udbetaling af erstatning, vil du kun få dækket de eventuelle skader på tingene, der er sket i forbindelse med tyveriet/røveriet.

Du må ikke reparere eller fjerne ødelagte ting, før du har aftalt det med os.

Krav til dokumentation
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine 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 du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

Ting købt privat
Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Ting købt erhvervsmæssigt
Er tingene købt erhvervsmæssigt erstattes de kun, hvis du sender en overdragelses- eller revisorerklæring til os, som viser, at tingene er overdraget til privat brug.

Ting købt i udlandet
Er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis tingene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

Opgørelse af erstatning
Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:
- Reparation
- Genlevering
- Kontanterstatning".

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Klageren anmeldte den 18/8 2015, at hans ene kuffert var bortkommet under en rejse til udlandet, og at han havde fået nogle af effekterne dækket af flyselskabet samt rejseforsikringen, men da ikke alle effekterne var blevet dækket, ønskede han resten dækket af sin indboforsikring. Sammen med anmeldelsen var fremsendt en del kopier af boner m.v. som dokumentation for kravet.

Klageren indsendte oprindeligt et krav på 94.821 kr., og reducerede det herefter til 37.839,50 kr. og dernæst til 19.170,45 kr.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at de anmeldte effekter er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikrings-

begivenhed. Selskabet henviser endvidere til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Selskabet har til støtte herfor blandt andet anført, at klageren flere gange undervejs har ændret sit krav, at der for en del af kravets vedkommende formentligt er tale om effekter, der tilhører en kvinde, som ikke er dækket på forsikringen, at klageren ikke har ønsket at medvirke til at belyse sagen, idet han ikke ønsker at give samtykke til, at selskabet kan indhente oplysninger fra tidligere selskaber, at klageren såvel i selskabet som i andre selskaber har været indblandet i flere forsikringssager, hvor der har været kraftig mistanke om svindel, at klageren alene har fremsendt kopi af kvitteringer, og at datoen på disse systematisk er blevet overstreget med sort tusch eller kvitteringen revet over, så det er umuligt at se, hvornår tingene er købt, at klageren har oplyst, at de originale kvitteringer befandt sig hos flyselskabet, men at dette har vist sig ikke at være korrekt, og endelig at en del af den indsendte dokumentation har været benyttet i en anden sag, som klageren tidligere har anmeldt til selskabet.

Efter en gennemgang af sagen – herunder parternes indlæg – finder nævnet efter en samlet vurdering ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at de anmeldte effekter er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det, som klageren i øvrigt har oplyst, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings