Ankenævnet for Forsikring

Den 16. august 2017 blev i sag nr. 89735:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for sit krav.

I klageskema af 16/8 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Jeg er efter en udenlandsrejse i forbindelse med mit arbejde kommet hjem til et hjem der har haft indbrud og er gennemrodet. Jeg har meldt sagen til forsikringen, men forsikringen nægter at udbetale en erstatning. I første omgang tilbød de mig 40.000 til fuld og endelig afgørelse af en sag med værdier for godt 500.000 kr., hvor af jeg er velkendt med at visse af disse værdier ikke er dækket af forsikringen. Dernæst blev det til en stor debat om hvorvidt mine ure kunne dækkes af forsikringen da man ikke mente de kunne tilskrives som værende min ejendom og nu er det så lykkedes forsikringen at skræmme min guldsmed så meget, at han nu nægter at have solgt guld til mig nogensinde. Dette til trods for at jeg har en del billeder med guld indkøbt hos denne guldsmed i [land1], men naturligvis ikke med billeder kan dokumentere, at det er købt hos ham.
>
> Hvor om alt er så mener jeg ikke selskabet kan fralægge sig ethvert erstatningsansvar som de har gjort det i denne sag. Flere af tingende er veldokumenteret bl.a. af danske forhandlere som [forretning1], der har anerkendt mig som en passioneret ursamler og som har haft op til flere af mine ure til reparation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få dækket de effekter der er forsvundet i forbindelse med indbruddet."

Selskabet har i brev af 13/9 2016 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabets bemærkninger

Klager anmeldte telefonisk til selskabet den 29. marts 2016, at der havde været indbrud i hans lejlighed. Det blev oplyst, at altandøren havde været opbrudt, idet gerningsmanden var kravlet op på et på stedet opstillet stillads. Via stilladset havde gerningsmanden opbrudt altandøren.

Selskabet modtog kort efter anmeldelsesrapport til politiet dateret 28. marts 2016 (rettet 29. mart 2016), bilag 1. Af rapporten fremgik som i den telefoniske anmeldelse, at der havde været indbrud via opbrudt vindue til en lukket altan, hvorefter altandøren var opbrudt. Adgang var skaffet via et stillads uden for ejendommen.

Der kunne konstateres opbrudsmærker i karmen på vinduet og på altandøren, formentlig fra en skruetrækker eller lignende, selvom opbrudsmærkerne i politirapporten betegnes som 'ikke så tydelige'. Af rapporten fremgår, at der ikke var brugbare spor, og at gerningsmanden formentlig havde forladt stedet via altanen og stilladset.

Af rapporten fremgik desuden, at der var stjålet kr. 160.000 i kontanter 'i en skyr-bøtte i en skuffe i kommoden i soveværelset' tillige med en PH-lampe og et ukendt antal smykker, to iPads, et spejlreflekskamera samt to TAG Heuer-ure, et Rolex-ur, et Omega-ur og et stk. B&O højtaler.

Det er i politirapporten endelig angivet, at ifølge klager skulle hans eks-svigerinde have et motiv, da hun beskyldte klager for at have lavet indbrud hos hende et par måneder tidligere. Efter det oplyste har politiet ikke foretaget en nærmere efterforskning af denne mistanke.

Den 1. april 2016 modtog selskabet via ScalePoint krav for de anmeldte stjålne genstande. Af opgørelsen, bilag 2, fremgik, at klageren meldte syv forskellige ure stjålet til en samlet værdi af kr. 238.590 (urene havde en værdi på fra ca. kr. 6.000 for et Hugo Boss-ur til ca. kr. 83.000 for et Rolex-ur). Herudover anmeldte klager smykker stjålet for en samlet værdi på kr. 53.500.

Herudover blev der anmeldt stjålet diverse elektronik i form af apple-computere og iPads samt en iPhone. Endelig blev der anmeldt stjålet et Canon Eos 5D kamera til en værdi af kr. 22.000 tillige med et andet kamera til en værdi af kr. 10.500 og et objektiv til kr. 4.400. Endelig indgik kontantbeløbet på kr. 160.000 tillige.

Det samlede krav var på kr. 529.585, hvoraf kr. 160.000 var udgjorde kontanter.

Der var ikke i forbindelse med anmeldelsen via ScalePoint fremsendt reelt/brugbar dokumentation for genstandene, som ifølge opgørelsen alle skulle være indkøbt i perioden 2014 til 2016 (bortset fra smykkerne som skulle være købt i perioden 2009 til 2012). Der

var fremsendt fotos, hvor klager havde ure på sit håndled, men det var umuligt at fastslå urets model og mærke eller tidspunkt, hvornår billederne var taget.

Som følge af kravets størrelse sammenholdt med det forhold, at selskabet havde afvist dækning for et anmeldt tyveri af klagers [bil] den 1. december 2015 (verserer for ankenævnet under j.nr. …) besluttede selskabet sig for at foretage nærmere undersøgelser.

Selskabets konsulent afholdt derfor møde med klager den 13. april 2016. Han fik her forevist indstigningsstedet i form af et flytbart vindue til den lukkede altan og opbrudsmærker på plastikterrassedøren.

Klager forklarede, at han opdagede indbruddet, da han kom hjem den 28. marts 2016 ca. kl. 17 efter at han havde været fem dage i [land2]. Han oplyste, at han havde mistanke til, at hans ekskærestes familie kunne have forøvet indbruddet, da de vidste, at han havde mange urer og hvor lejligheden lå. Han undrede sig således over, at gerningsmændene skulle have udvalgt sig netop hans lejlighed, idet der ikke havde været indbrud i de tilstødende lejligheder.

Klager oplyste under mødet, at han ikke umiddelbart havde yderligere dokumentation end hvad han havde sendt til selskabet. Han havde mange billeder, men han kunne ikke med sikkerhed sige om billeder, der var fremsendt til selskabet, passede til de ure, der var fremsat krav for. Dette som følge af, at han havde rigtig mange ure. Han oplyste desuden, at hans mappe med kvitteringer var blevet stjålet, så han kunne ikke vise kvitteringer og certifikater til selskabet.

Om de enkelte genstande oplyste klager om post 1, TAG Heuer Grand Carrera-uret, at han med stor sikkerhed havde købt dette i april 2014 i [land3]. Han kunne ikke finde noget dokumentation, men fremviste dog et foto, som han skulle have haft fremsendt i forbindelse med en SMS-korrespondance om privat salg af uret.

Selskabet havde i den forbindelse konstateret, at et tilsvarende ur var blevet erstattet i april 2014 i forbindelse med en bagageskade (bortkommet bagage) anmeldt af klager, jf. bilag 3. Selskabet havde i forbindelse med denne skade modtaget en kvittering for køb af det tilsvarende ur i [land3] den 7. april 2014, men klager angav, at det ikke var det samme ur.

For så vidt angår Rolex-uret oplyste klager, at dette var købt i forretningen [forretning2], for et beløb på ca. kr. 58.000. Han viste i den forbindelse selskabets skadekonsulent et billede af Rolex-uret taget på telefonen, men billedet var taget så tæt på, at det ikke kunne bruges som dokumentation. Han havde betalt uret kontant og sandsynligvis i april 2015. Han havde ikke en kvittering, og kunne ikke forevise 'pengestrømme', der relaterede sig til købet af uret, for eksempel bankoverførsler. Han oplyste i den forbindelse, at han havde mange ure og typisk kunne køb og salg ske i forbindelse med handel af andre ure.

For så vidt angår uret af mærket Omega Seamaster af titanium 18 karat guld oplyste han, at det var købt i [land3] samtidig med TAG Heuer-uret, men han var dog i tvivl herom. Han viste et billede af Omega-uret taget den 10. februar 2016, idet uret skulle sælges på nettet. Han oplyste, at uret var købt brugt, og der var ikke kvittering eller brugbar dokumentation og klager kunne ikke garantere, at billederne passede præcist til urene, idet han havde haft mange ure af samme mærke.

For så vidt angår Hugo Boss-herreuret var dette købt privat på nettet i … Han havde taget et foto af uret, men kunne ikke huske præcist hvor eller hvornår og heller ikke adressen, hvor uret var blevet hentet.

For så vidt angår TAG Heuer Carrera Kronograf-uret var dette købt i [land3]. Han havde ingen dokumentation på købet.

For så vidt angår Tudor Petagos-herreur var dette købt i april 2014. Der var reelt ingen dokumentation herfor. Heller ikke et Mont Blanc Timewallker Black Dial-herreur forelå der dokumentation for. Klager kunne ikke huske, hvor uret var blevet købt.

For så vidt angår smykkerne kunne klager alene fremvise nogle fotos men ikke nogen former for dokumentation i form af kvitteringer mv.

I relation til de øvrige genstande var dette også præget af, at der ikke forelå nogen dokumentation. Særligt for så vidt angår Apple MacBook Pro, 13" oplyste klager, at han havde fået den af sin arbejdsgiver, og han fremviste i den forbindelse SMS-korrespondance, hvor der var omtalt en 13" computer.

Klager fremviste endvidere emballage for en Apple iPad Mini 3, men han var ikke sikker på, at emballagen var til denne iPad, idet han havde haft flere. Han fremviste tillige emballage til en Apple iPad Air 2, 64 GB samt til en iPhone 5S, 32 GB.

For så vidt angår digitalkamera af mærket Canon med tilhørende objektiv oplyste klager, at han ikke havde dokumentation og han kunne ikke huske, hvor det var købt. Samyang-kameraet (post 20) var købt i [land4]. Der var ikke dokumentation.

Vedrørende kontantbeløbet på kr. 160.000 oplyste klager, at han havde hævet pengene i banken af to omgange i januar og februar 2016, hvor han havde hævet i alt over kr. 200.000, idet han ville købe en bil og have pengene klar, hvis der kom et godt tilbud. Hans erfaring var, at det var godt at have kontanter, så man kunne 'slå til'.

Under mødet med selskabets skadekonsulent fremkom klager med tillægskrav i form af en stabilisator til et kamera. Stabilisatoren skulle være købt i 2015 for kr. 19.000 hos [firmaet]. Under mødet ringede klager til forretningen, men man kunne ikke umiddelbart finde dokumentation for salget.

Under den efterfølgende drøftelse blev klager af skadekonsulenten gjort bekendt med, at dokumentationen for det meget betydelige krav var utilstrækkelig. Klager oplyste hertil, at han de sidste fire år havde haft omkring 80 ure, men at han ikke umiddelbart kunne finde dokumentation herfor, idet han ofte handlede med ure, hvor andre ure så indgik i handlerne.

Der tilgik efterfølgende selskabets skadekonsulent bankudtog fra [bank], hvoraf fremgår hævning af to beløb på henholdsvis kr. 122.000 den 29. januar 2016 og kr. 100.000 den 5. februar 2016.

Ved samtale med klagers tidligere arbejdsgiver blev det oplyst, at da klager var stoppet på arbejdspladsen havde han fået udleveret en MacBook Pro 13" (klagers private model). Klager havde imidlertid angivet, at dette skulle ikke have været den korrekte MacBook. Klager skulle således på gerningstidspunktet have haft to MacBook Pro 13", hvoraf den ene tilhørte klagers tidligere arbejdsgiver.

For så vidt angår den anmeldte stjålne telefon (iPhone 5) blev det konstateret, at denne sidst havde været aktiv hos … den 14. april 2015, det vil sige ca. et år forud for det anmeldte indbrud.

Selskabet undersøgte herefter den sideløbende verserende skadesag (hvor selskabet har afvist at betale erstatning i anledning af anmeldt tyveri af klagers [bil] den 30. november 2015) af sin bank var blevet registreret i RKI i forbindelse med manglende betalinger af afdrag på sit billån.

Den 2. maj 2016 fremsendte klager en mail, hvori han gjorde krav på to stjålne styrthjelme. Der var ikke nogen dokumentation herfor.

Den 10. maj 2016 modtog selskabet så mail fra klager, som sendte kvittering for køb af Rolex-uret hos virksomheden [forretning2]. Dette gav selskabets skadekonsulent anledning til undren, når henses til, at klager tidligere har oplyst, at der ikke forelå nogen kvittering eller dokumentation herfor.

Den 16. maj 2016 modtog selskabet e-mail fra klager med tre servicesedler for ure af mærkerne TAG Heuer, Mont Blanc og Tudor Pelagos, der skutte være blevet serviceret hos [forretning1]. Firmaet oplyste, at man kunne bekræfte, at klager havde haft et stort antal ure til forskellige former for service over de seneste tre til fire år, at urene havde været originale og at man anså klager som passioneret samler.

Den 19. maj 2016 modtog selskabet e-mail fra klager, hvor han oplyste, at han nu havde dokumentation for købet af guldsmykker i [land1]. Også dette gav anledning til undren, da klager under mødet med skadekonsulenten havde oplyst, at han ikke havde nogen dokumentation for dette køb, og at kvitteringerne var blevet stjålet sammen med kvitteringerne for urene.

Klager fremsendte nu certifikater på køb i [land1] fra henholdsvis juli 2011 og juli 2012 i form af køb af en halskæde og et armbånd tit en samlet værdi af kr. 48.000.

Samme dag modtog selskabet faktura for køb af et stk. Gimbal stabilisator som var købt i [firmaet].

Den 24. maj 2015 rettede selskabets skadekonsulent henvendelse til klager telefonisk for at forespørge til den nu fremsendte 'dokumentation'.

I forhold til TAG Heuer-uret oplyste klager, at det tidligere ur, der var erstattet som en bagageskade i april 2014, havde været et ur med sort skive, mens det nuværende ur var med brun skive. Han havde kun billeddokumentation for uret.

I forhold til halskæden og armbåndet, hvor der nu var fremsendt certifikater fra [land1] oplyste han, at han havde rettet henvendelse til guldsmeden i [land1] og fået denne til at fremsende en ny 'kvittering' for køb af smykkerne. Han angav, at han havde mistet de oprindelige kvitteringer men havde fået 'de nye kvitteringer' hjem via nogle bekendte.

For så vidt angår det andet TAG Heuer-ur angav han, at det gik han med til daglig, og at han havde rettet henvendelse til [forretning1] med henblik på at få en bekræftelse på, at han tidligere havde haft ure. Dette omfattede tillige Tudor Pilagos og Mont Blanc-uret.

Selskabet vedlægger som bilag 4 intern undersøgelsesrapport udarbejdet af selskabets skadekonsulent.

Som bilag 5 vedlægges mail af 14. april 2016 fra klagers bank til dokumentation af de foretagne hævninger af store kontantbeløb. Som bilag 6 vedlægges kvittering af 22. april 2015 fra firmaet [forretning2] udstedt til klager for køb af brugt Rolex Sea Dweller, årgang 2012 for kr. 58.000. Som bilag 7 vedlægges mail af 16. maj 2016 fra klager til selskabets skadekonsulent med erklæring fra [forretning1] tillige med underliggende servicesedler fra henholdsvis 10. december 2014 og 5. marts 2015. Som bilag 8 vedlægges mail af 19. maj 2016 inklusive kvittering fra [firmaet] dateret 18. december 2014. Som bilag 9 e-mail af 19. maj 2016 med certifikater udstedt henholdsvis den 10. juli 2011 og 15. juli 2012 fra firmaet [land1].

Selskabet anmodede herefter via Forsikring & Pensions Østkontor om, at der blev foretaget nærmere undersøgelser af de fremsendte smykkecertifikater udstedt af guldsmeden i [land1]. Østkontorets kontaktperson, [undersøger] kontaktede udstederen af certifikaterne, indehaveren af guldsmedeforretningen, [forretning3], der afgav en underskrevet erklæring hvoraf fremgik, at han kendte klager fra en dansk turistgruppe, og at klager den 28. april 2016 havde kontaktet guldsmeden via Viber og anmodet om at få udstedt certifikater. Guldsmeden havde herefter udstedt de pågældende certifikater. Af erklæringen fremgik tillige følgende:

'No sale had been realised with these certificates... These certificates are organised only for gesture to the sake of the client. They have no commercial value ... They are all invalid.'

Med erklæringen fulgte endvidere screen dump fra Viber-korrespondancen mellem guldsmeden og klager. 'Research rapport' fra [undersøger] vedlægges som bilag 10.

Selskabet anmodede herefter Østkontoret om – for en sikkerheds skyld – at foretage nærmere og afklarende undersøgelser hos guldsmeden i [land1]. Som bilag 11 fremlægges e-mail af 21. juni 2016 fra Østkontoret til GF Forsikring. Af mailen fremgår, at [undersøgeren] igen havde talt med den [udenlandske] guldsmed, der oplyste, at denne aldrig havde solgt noget til klager, og at klager ikke havde købt smykker i 2011 og 2012, og at der i øvrigt ikke var reelle salg bag de udstedte certifikater.

I mellemtiden havde selskabets skadekonsulent foretaget supplerende undersøgelser af kvitteringen hos [firmaet] vedrørende købet af en stabilisator. Det blev af firmaet oplyst, at der var tale om et kontantsalg, og at man ikke ud fra fakturaen kunne se, hvem køberen var. Man kunne dog se, at beløbet på kr. 21.857,50 var blevet betalt med Dankort. Selskabet har ikke fra klager anmodet om (eller modtaget) kontoudtoget, der kunne dokumentere Dankort-betalingen fra klagers side.

Selskabets advokat tilkendegav herefter ved e-mail af 20. juni 2016 (fremlagt af klager), at selskabet nærede betydelig tvivl i relation til den fremsendte 'dokumentation' eller mangel herpå, og at selskabet på det foreliggende grundlag reelt ikke kunne udbetale erstatning. Forligsmæssigt tilbød selskabet dog kr. 40.000 til fuld og endelig afgørelse, idet det blev understreget, at der var tale om et rent skønsmæssigt baseret forligstilbud, og at er ikke overhovedet var taget stilling til spørgsmålet om dækning.

E-mailen udløste en relativ omfattende korrespondance den 20. juni 2016 mellem klager og selskabets advokat, jf. bilag 12 og bilag 13, der er udskrifter af to forskellige mailtråde i

korrespondance mellem klager og selskabets advokat. I den forbindelse blev klager blandt andet adspurgt, om han kunne fremvise passtempler for ind- og udrejse i [land3] til dokumentation for sine mange køb af ure under [land3]-rejser tillige med eventuel dokumentation for fortoldning af urene eller kreditkort-kontoudtog til dokumentation for køb af urene i udlandet.

Under e-mailkorrespondancen blev der imidlertid ikke fremsendt yderligere dokumentation eller fremkom yderligere oplysninger, der kunne bidrage til at understøtte klagers krav.

Ved e-mail af 21. juni 2016, der vedlægges som bilag 14, blev klager forelagt resultatet af undersøgelserne foretaget i [land1], idet selskabets advokat fremsendte en komplet kopi af e-mailen modtaget fra Forsikring & Pensions Østkontor (bilag 11). I mailen af 21. juni 2016 blev det angivet, at oplysningerne fra [land1] nu viste, at er aldrig havde fundet et reelt salg sted af smykker i [land1], og at certifikaterne ikke blot var reproduktioner, men decideret udfærdiget på klagers anmodning uden, at der er fundet et bagvedliggende salg sted.

Da der her var tale om alvorlige oplysninger, blev klager anmodet om sine kommentarer hertil, bl.a. med henblik på selskabets overvejelser, om sagen skulle overgives til nærmere undersøgelse hos politiet for så vidt angår certifikaterne. Selskabet hørte imidlertid intet yderligere fra klager før denne ca. to måneder senere indgav klage til ankenævnet den 16. august 2016.

Selskabet har indtil videre besluttet at lade beslutningen om en eventuel politianmeldelse af klager afvente ankenævnssagens udfald.

Selskabets stillingtagen

Den indgivne klage giver ikke selskabet anledning til at ændre sin stillingtagen i sagen.

Klager har – som angivet – fremsat et krav på mere end kr. 500.000, heraf kr. 160.000 i kontanter og ca. kr. 369.000 i øvrige genstande, hvoraf krav for dyre smykker og ure udgør langt hovedparten.

Karakteristisk for sagen er, at klager reelt ikke har kunnet fremlægge et eneste stykke valid dokumentation for indkøb eller besiddelse af ure, smykker, genstande og konstanter i det af ham angivne omfang.

Der foreligger således i realiteten alene en kvittering i sagen, der kan henføres til klager, nemlig kvitteringen fra firmaet [forretning2] for salg af et ur ca. et år forud for det anmeldte indbrud, hvilken kvittering først er sent tit selskabet efter at klager oplyste, at han ikke havde nogen dokumentation.

Kvitteringen fra [firmaet] har ikke kunnet verificeres som tilhørende klager og herudover foreligger der alene erklæringer for service af ure foretaget mere end et år forud for det anmeldte indbrud.

Under hensyntagen til oplysningerne om, at klager skulle have foretaget et meget betydeligt antal køb og salg af ure gennem hele perioden, finder selskabet ikke, at erklæringerne eller for den sags skyld kvittering fra [forretning1] konstituerer tilstrækkelig dokumentation for klagers køb og besiddelse af urene pr. datoen for det anmeldte indbrud.

Der er herved lagt vægt på, at klager under sin første samtale med selskabets skadekonsulent angav, at han ikke kunne fremkomme med nogen reel dokumentation for køb eller besiddelse af urene. De fremsendte oplysninger er først fremkommet langt senere i forløbet via e-mail mv.

Der foreligger i sagen ikke en eneste kvittering eller certifikat for indkøb af urene eller for urenes ægthed, ligesom der ikke foreligger nogen former for kreditkortkvitteringer eller bankkontoudtog, der kan dokumentere klagers køb af urene endsige salg af andre ure i tidsperioden, som oplyst af klager selv.

Bevisbyrden skærpes af det forhold, at selskabet via undersøgelserne i [land1] har konstateret, at de af klager fremsendte certifikater for køb af smykker i [land1], er bestilt af og fremsendt til klager på dennes begæring. De fremsendte certifikater dækker ikke over noget reelt bagvedliggende salg fra den … guldsmed, men er udstedt rent på basis af klagers anmodning til guldsmeden om at udstede certifikaterne, jf. oplysningerne indhentet af Østkontoret.

Særligt i relation til elektronikgenstandene foreligger der heller ikke nogen reel dokumentation for indkøb eller besiddelse af disse genstande. Klager har kunnet fremvise tre stk. emballage som imidlertid ikke understøtter klagers indkøb af genstandene eller for den sags skyld besiddelse på tidspunktet for det anmeldte indbrud. Ligeledes foreligger der ikke dokumentation for, at den anmeldte Mac Book Pro 13" skulle tilhøre klager og ikke klagers tidligere arbejdsgiver, der angiveligt skulle have udleveret en tilsvarende computer til klager.

Endelig bemærkes det i relation til det meget betydelige kontantbeløb, at klager har fremlagt dokumentation for hævninger på mere end kr. 200.000 foretaget ultimo januar og start februar 2016 med henvisning til, at dette skulle anvendes til køb af en bil, hvis det rette tilbud viste sig.

Dette dokumenterer imidlertid på ingen måde, klagers besiddelse af det pågældende kontantbeløb i en 'skyr-bøtte' på gerningstidspunktet. Således giver det tillige selskabet anledning til undren, at klager skulle være i besiddelse af det pågældende meget betydelige kontantbeløb på et tidspunkt, hvor klager den 1. december 2015 afgav erklæring i fogedretten om, at han ikke kunne betale sin gæld til [bank], jf. herved sagsforløbet i den sideløbende verserende sag vedrørende klagers [bil] (ankenævnets sag …).

Sammenfattende medfører det reelle fravær af dokumentation for klagers indkøb eller besiddelse af de pågældende genstande, herunder kontanterne sammenholdt med det forhold, at klagers bevisbyrde må anses for særdeles skærpet væsentligt på grundlag af fremlæggelsen af de 'fabrikerede' … certifikater, at klager ikke efter selskabets opfattelse har løftet sin bevisbyrde for, at de pågældende anmeldte genstande er stjålet ved det anmeldte indbrud."

Til dette har klageren fremsendt brev af 13/12 2016, hvor det bl.a. er anført:

"Indledningsvis skal det bemærkes at [advokaten] og GF generelt har en negativ holdning til en kunde hos GF gennem mange år. En kunde som i alle årene har haft en tæt dialog med [medarbejderen] som var min assurandør og en kunde der har henvist 10+ kunder til GF direkte til [medarbejderen] og flere indirekte kunder. En kunde der tidligere har været enormt tilfreds og følt sig godt behandlet hos GF så godt at jeg med glæde henviste nye

kunder til GF med ro i maven og en formodning om at også disse i [medarbejderens] varetægt blev behandlet retfærdigt.

At selskabet i første omgang har afvist at dække min tab af min bil er stadig et uafsluttet kapitel. Særligt med den udtalelse der ligger fra politiet i sagen som i korte træk udtaler at de er uforstående overfor hvad forsikring mener er uregelmæssigt ved bilens tyveri samt hvorfor de tilbageholder udbetalingen må det ses som rent og skær chikane fra GF's side og modvilje mod at erstatte dyre forsikrings hændelser hos deres kunder. Selv samme problem opstod i forbindelse med [bilen], da jeg i vinteren sidste år fik pådraget mig en skade som GF ikke mente de skulle behandle grundet manglende dokumentation, men som Alka som modpart uden indsigelser og med stor hjælpsomhed fik afsluttet på få dage.

Lad os først slå fast med bilag 1, at et betydeligt pengeflow ikke er unormalt såvel på min konto som kontant. Herved vedlægges kontoudtog alene af indbetalinger på min konto for de sidste 6 mdr. i år. Hertil har der været en betydelig mængde kontante handler af diverse karakterer som ikke nødvendigvis er synlige på mit bankudtog. Bl.a. har jeg måtte generhverve enkelte ure i forbindelse med mit tidligere tab.

Så at stille spørgsmålstegn ved min indtægt og min sandsynlighed for at have ejet de omtalte ejendele er ganske enkelt ikke begrundet. Foruden en indtægt på de seneste 6 mdr. på over …, har jeg tidligere dokumenteret at have hævet over 200.000 i foråret samtidig har jeg naturligvis haft yderligere indtægter, men mener dette må være mere end rigeligt til at retfærdiggøre mit ejerskab af dyre ejendele. At [banken] har registreret mig i RKI skyldes alene det forhold at GF nægter at udbetale erstatning på den bil jeg har mistet, at sagen stadig behandles af ankenævnet og at jeg i den grad ikke mener at jeg skal stå på mål for min forsikrings manglende lyst til at dække når jeg er ramt af uheld. Så lads os med et slå fast at disse to forhold foruden at dele en manglende interesse fra GF's side om at dække deres kundes tab ingen relation har til hinanden.

Som anmeldt til politiet og som oplyst til forsikringskonsulenten, der var på besøg, blev der sammen med mine dyre ejendele også stjålet min mappe med kvitteringer. Jeg har tidligere fået instrueret af [medarbejderen] fra GF forsikring, at jeg ikke måtte opbevare mine ure sammen med deres tilhørende certifikater. Derfor er det blevet således, at jeg havde urene i min watchbox en lille sort læderæske man benytter til at opbevare ure i. Imens kvitteringerne var opbevaret i min kvitteringsmappe i en plastiklomme beregnet til samlekort. Denne mappe forsvandt sammen med mit indbo og mine kontanter under indbruddet hvorfor jeg på anmeldelsestidspunktet ikke var i besiddelse af kvitteringer på nogle af mine ting. Ikke desto mindre er jeg altid blevet belært om at fotodokumentation er lige så gyldigt som kvitteringer. Dette var grundlaget for at jeg vedhæftede billederne på anmeldelsen i Scalepoint. Jeg blev først ved mødet med den meget næsvise og anklagende forsikringskonsulent gjort opmærksom på at dette ikke var godt nok. Det ses tydeligt på i hvert fald enkelte af billederne hvilket ur der er tale om. bl.a. billedet af omega seamasteren er der ingen tvivl og dette ur findes slet ikke i hverken en dårlig eller en god kopi, da uret er lavet af titanium og derfor er alt for dyrt at forfalske. Efter mødet med forsikringskonsulent gik et større detektiv arbejde i gang for at fremskaffe en eller anden form for dokumentation der kunne verificere mit ejerskab af mine ejendele. Herunder bl.a. et besøg hos [forretning1] som heldigvis kunne huske flere af mine ure da jeg som bekræftet af [forretning1] er passioneret ur-mand og igennem tiden har ejet en del ure ofte har besøgt [forretning1] for at få poleret, lavet service eller på anden vis vedligeholdt mine dyre investeringer. [Forretning1] var derfor så venlig at gå min historik igennem og se om han kunne finde dokumentation for at have haft et eller flere af mine ure forbi butikken i den tid jeg

har ejet dem og ganske heldigt fandt [forretning1] flere servicekvitteringer på de netop bortkomne ure. Dette sammenholdt med billeder der er taget ganske kort tid forinden tyveriet må ganske enkelt dokumentere mit ejerskab af de omtalte ure i en sådan grad er der fra forsikringens side ikke kan stilles yderligere spørgsmålstegn ved dette. Jeg har ganske rigtigt ejet en hel del ure men aldrig solgt ure medmindre det var med en nyanskaffelse for øje eller i forbindelse med en byttehandel så værdien af min ur-samling har aldrig været faldende kun stødt stigende igennem mine år som samler. Det skal dertil nævnes at [medarbejderen] som assurandør mindst 3 gange har besigtiget kassen med urene ved selvsyn i forbindelse med tegning eller omlægning af forsikringer.

Hvad angår min MacBook air så er denne udleveret af mit gamle selskab. I første omgang modtog jeg en MacBook, der var lettere defekt og derefter den MacBook jeg tidligere havde brugt til at arbejde på. MacBooken er udleveret af mit gamle selskab til mig i forbindelse med min opsigelse og er dermed min ejendom. Den MacBook med defekten er selskabets og er derfor ikke anmeldt som bortkommet i forbindelse med tyveriet. Det er dokumenteret både ved SMS og ved kontakt imellem forsikringskonsulenten og min tidligere chef at det er korrekt at selskabet har udleveret den omtalte MacBook samtidig fik konsulent kassen med til hvad der højst sandsynligt har været den omtalte MacBook ved besøget på min adresse. Begge dele må i den grad være mere end rigeligt dokumentation for at jeg har ejet og været i besiddelse af den omtalte MacBook. Hertil skal det som tidligere nævnes at forsikringskonsulenten i denne samtale var så rar at dele personlige oplysninger om mig og mit indbrud med min tidligere arbejdsgiver da han i hvert fald ved en opringning dagen efter var bekendt med flere detaljer fra indbruddet. Da dette ikke just er forhold jeg går og reklamere med kan disse informationer om hvad jeg har fået stjålet m.m. kun komme fra konsulenten fra GF. En meget uprofessionel måde at håndtere kundernes privatliv på.

Hvad angår iPad'en så fik konsulenten igen kassen til iPad'en ved besøget, hvilket må være alt rigelig dokumentation for mit ejerskab det samme gælder for min iPhone som ligeledes var stjålet. Jeg ser derfor ingen grund til at selskabet stiller tvivl ved mit ejerskab af de effekter.

Kontantbeløbet er dokumenteret med hævninger fra banken og jeg er vel bekendt med at forsikringen ikke dækker så store kontantbeløb er ikke desto mindre var disse i min besiddelse og jeg kan ikke dokumentere på anden vis da jeg ikke ved hvilken form for dokumentation jeg ellers skulle fremkomme med. Jeg er af den overbevisning at min lejlighed er et sikkert sted da døren er låst med 2 låse og man desuden skal lukkes ind i opgangen. Derfor anser jeg det også for væren sikkert at opbevare kontanter i mit hjem. Disse lå ikke fremme eller synlige på nogen måde.

Mine kamera er såvel et værktøj jeg bruger når jeg arbejder og i min fritid de er indkøbt af mig privat det seneste på en meget turbulent tur til [land4] som tidligere nævnt er alle mine kvitteringer forsvundet i forbindelse med indbruddet så at bede mig dokumentere mit køb i [land4] er direkte umuligt. Der handles i boder som på et loppemarkede og at finde en sælger dernede fra Danmark er en umulig opgave. Ikke desto mindre er det meget normalt adfærd for mig at handle dyre effekter på mine udlandsrejser da der ofte er mange penge at spare. Dette gælder såvel i østen som i vesten. Vedhæftet i bilag 2. se blot dele af min rejseaktivitet igennem de seneste år på 1 af mine pas. Jeg har rejst så meget at jeg har haft 2 pas for at kunne søge konsulater om opholdstilladelser imens jeg stadig har været ude og rejse så at stille tvivl ved min mulighed for at handle i udlandet kan bestemt ikke retfærdiggøres.

Mine styrthjelme er dokumentere ved billede af begge to samt kvitteringen på den ene af dem så dette forhold er der absolut ingen grund til at stille sig undrende overfor. Endvidere har jeg måtte anskaffe mig to nye styrthjelme i år da jeg skulle ud og køre hvilket også bekræfter at hjelmene er forsvundet.

At GF har indledt en undersøgelse i [land1] og at guldsmed … pludselig kun kender mig perifert kan ganske enkelt ikke tillægges nogen særlig betydning. At [guldsmeden] med stor sandsynlighed ikke har bogført det guld han har solgt til mig korrekt og derfor nu er bange for at få myndighederne på nakken og nægter nogensinde at have handlet guld med mig er uhørt. Jeg har brugt mindst 100.000kr i [guldsmedens] butik foruden et endnu højere beløb i … i [land1]. Så at [guldsmeden] pludselig kun kender mig via en turistgruppe er fuldstændig uhørt. Dette dokumenteres herved med billeder af selveste [guldsmeden], der er i færd med at besøge min lejlighed med håndværker midt i turist sæsonen. Nok er … gæstfrie, men de lukker ikke deres butik det halve af dagen blot for at yde en gestus for en turist de aldrig har handlet med så godt kender jeg [land1]. Jeg er kommet dernede i 12 år i træk har været medejer af en lejlighed og har i den grad lagt en mindre formue i landet. Nu hvor [guldsmeden] ikke vil vedkendes sine salg så er det i hvert fald muligt at få bekræftet salgene hos … som bestemt ved, at jeg ikke er en dårlig kunde at have i butikken. Så når GF vælger at sende deres konsulent ud til [guldsmeden] med flere lokale politibetjente samt folk fra myndigheder som efterfølgende pålægger [guldsmeden], at føre logbog over alle sine salg i forretningen så svare det til at en person har handlet sort hos en forretning i Danmark og at told og skat pludselig lukker butikken sammen med politiet og beder forhandleren dokumenter sine salg. I så fald ville enhver butiksejer i Danmark også benægtet disse forhold. Jeg er stensikker på at hvis man havde anlagt [guldsmeden] et venligt besøg af en forsikringskonsulent alene havde historien været en helt anden. En guldsmed udskriver vel ikke blot kvitteringer på smykker han ikke kender værdien på eller selv har udfærdiget til en person han kender perifert. Nu må denne galskab ganske enkelt tage en ende. Desuden er smykkerne dokumenteret med billeder hvorfor de på trods af at [guldsmeden] ikke har solgt dem altså har eksisteret. I min verden meget forunderligt. Havde jeg været i besiddelse af min mappe havde jeg haft et utal af smykke kvitteringer fra [guldsmedens] forretning, der kunne dokumentere et pænt forbrug hos [guldsmeden], desværre er dette ikke tilfældet. Dog har jeg flere danske familier der har mødt mig hos [guldsmeden] igennem årene så hvis det måtte være til hjælp skal jeg gerne se om jeg kan finde frem til en eller flere af dem.

Kort ridset op mener jeg bestemt at kunne dokumentere at min indtægt ikke bære præg af at være for manglende i forhold til at dække min ejendele. Ydermere mener jeg at hele håndteringen af denne sag såvel at forsikringskonsulenten deler mine private ejendele samt fremgangsmåden for undersøgelsen i [land1] er helt grotesk. Sidst men ikke mindst mener jeg at dette forhold præcis som forholdet omkring min bil og forholdet omkring skaden på min bil som GF nægtede at dække bære præg af at en eller anden i GF har set sig sur på mig som kunde og blot har en interesse i at trække min sager i langdrag eller nægte at udbetale for de skader der desværre er hændt mig. Det er ikke en særlig rar situation at stå i som forsikringskunde at man pludselig ikke er dækket når først uheldet er ude. Jeg har altid været meget påpasselig med ikke at være underforsikret, da jeg ejer mange dyre ting og derfor gerne vil være sikker på mine forsikringer rækker i tilfælde af uheldet er ude. Hvilket også er grunden til jeg ofte havde besøg af [medarbejderen] blot for at sikre os at alt var som det skulle være ofte i forbindelse med erhvervelse af ny bil eller andre dyre effekter. Det har derfor altid været ganske klart for GF at jeg ikke var en kunde med vanlige behov men ofte havde tendens til mere kostbare ejendele. Derfor er det utrolig trist at stå i en situation nu hvor GF nægter at dække mine skader og hvor jeg som GF nævner det grundet deres manglende dækning er registreret så kedeligt et sted som i RKI. Men for

mig ligger der en helt principiel sag til bunds for den manglende betaling da jeg mener det er et mellemværende imellem GF og banken. Ikke desto mindre ligger jeg dog i forhandling med banken om et forlig da det ikke lader til at GF i nærmeste fremtid har tænkt sig at lade retfærdigheden ske fyldest.

Jeg må derfor på det kraftigste opfordre til at denne sag belyses objektivt og man vil se de faktuelle forhold i sagen som bestemt ikke sætter mig ude af stand til at eje de mistede effekter og ej heller har haft andre muligheder en at opbevare dem som jeg har gjort. At eje ure og opbevare dem i en bankboks er simpelthen ikke en retmæssigmåde at være urejer på. At skulle vente på banken åbner for at kunne bruge sine ure er simpelthen ikke ok. Det må til skønnes at ens hjem anses for at være sikkert også selv om der er besøg af håndværker. At opbevare ure og certifikater på hver deres adresse synes fornuftigt. Men ikke desto mindre afviser forsikringen at dække certifikaterne såfremt de ikke befinder sig i hjemmet. Mister man sine certifikater i forbindelse med at de opbevares uden for hjemme dækkes dette ikke og urene mister en markant del af deres værdig når ikke der medfølger certifikater. Forsikringen burde derfor tænke en anden løsning i form af onlineregistrering eller lignende, da en samling af ure i vores dage ikke længere er så ualmindelig som tidligere og når så man vælger at fralægge sig ansvaret som GF gør det bør man som forsikringsselskab være på forkant med disse forhold i stedet for som nu at være en tung udgiftspost på kunden budget for året."

Hertil har selskabet i brev af 13/1 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Ad selskabets påståede 'chikane' (klagers brev side 1 og 4)**

Klager har angivet, at selskabet skulle have udøvet 'chikane' i forhold til ham i forbindelse med nærværende sag og i forbindelse hans anmeldelse af tyveri af sin [bil]. Tyveri blev afvist af selskabet med henvisning til, at det ikke var sandsynliggjort, at bilen var bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Ankenævnet gav selskabet medhold heri ved ankenævnets kendelse af … i sagen nr. …

Ad klagers økonomiske forhold (klagers brev nederst side 1)

Det af klager fremlagte kontoudtog er noteret, men giver ikke selskabet anledning til bemærkninger, hvilket heller ikke gælder klagers oplysninger om dennes indtægtsforhold i forhold.

Ad kvitteringer og fotodokumentation (klagers brev nederst side 1 og øverst side 2)

Klagers bemærkninger i forhold til 'kvitteringsmappen', der angiveligt skulle være blevet stjålet, samt de instrukser, som klager skulle have modtaget vedrørende fotodokumentation, giver heller ikke selskabet anledning til supplerende bemærkninger, og der henvises til det tidligere af selskabet anførte.

Det bemærkes, at det ikke er lykkedes selskabet at opnå kontakt med selskabets tidligere medarbejder … (navngivet af klager), der ikke ønsker at tale med selskabet. Selskabet kan derfor hverken be- eller afkræfte påstanden om, at hun 'mindst tre gange har besigtiget kassen med urene ved selvsyn i forbindelse med tegning eller omlægning af forsikringer'. Selv hvis dette udsagn måtte være korrekt, så sandsynliggør det dog ikke besiddelse af urene per skadetidspunktet, jf. mit tidligere indlæg.

Ad klagers rejseaktivitet (klagers brev side 3 øverst)

Det er noteret, at klager har fremlagt kopi af sit pas, hvoraf fremgår et meget betydeligt antal ind- og udrejsestempler fra særligt [land1] og [land2], men tillige fra [land3], [land5], [land4] og [land6].

Klagers rejseaktiviteter dokumenterer fortsat ikke klagers indkøb og import af de påstået særdeles dyre genstande, herunder ure og kamera, hvorved bemærkes, at klager ikke har kunnet fremlægge hverken kreditkortudtog, kontanttrækninger fra udlandet eller (og ikke mindst) dokumentation for indfortoldning af de pågældende genstande.

Ad undersøgelser i [land1] (klagers brev side 3)

Selskabet er ikke bekendt med omstændighederne i forbindelse med de undersøgelser, som er foretaget i [land1] via Forsikring & Pensions Østkontors kontakt i [land1].

Klagers angivelser af sit bekendtskab med den [land1] guldsmed (nederst side 3) kan selskabet ikke kommentere på. Selskabet kan alene forholde sig til de underskrevne erklæringer fra den [land1] guldsmed samt det forhold, at det ligger fast, at klager fremsendte en sms til guldsmeden, hvori han anmodede om at få udstedt de kvitteringer, der af klager er tilsendt GF Forsikring. Guldsmeden har efterfølgende angivet, at kvitteringerne er uden nogen dokumentationsmæssig værdi og ikke dækker over et reelt salg. Dette er, hvad selskabet må forholde sig til.

Selskabet har ikke yderligere kommentarer og overlader sagen til ankenævnets bedømmelse."

Følgende fremgår af bl.a. selvbetjeningsopgørelse fra klageren:

Online registrering via selvbetjening er automatisk blevet importeret.

Dato for modtagelse: 01. april 2016 kl. 12.34.

Beskrivelse	Kategori	Anskaffelsesdato	Nypris	Dit krav	Dokumentatio
Tag Heuer Grand Carrera Black Dial Bracelet Børstet/poleret Stål - (Herre)	Smykker, Ure & Tilbehør - Luksusure	apr. 2014	40.295,00	40.295,00	ur.jpg

Af undersøgelsesrapport påbegyndt udarbejdet den 6/4 2016 af selskabets skadesbehandler fremgår bl.a.:

"Sagen udtaget til kontrol, idet forsikringstager og hans kæreste har anmeldt flere forhold på deres forsikringer indenfor relativ kort tid. Yderligere ses de at have anmeldt lignende forhold til [forsikringsselskab].

Som følger:

[Forsikringsselskab] fra 011111 - 010114:
d. 130411, anmeldt rejsegods, fået udbetalt 41.276,00 kr.
d. 101111, anmeldt indbrud, fået udbetalt 37.640,25 kr.
d. 230912, anmeldt simpelt tyveri, fået udbetalt 25.347,30 kr.
d. 160313, anmeldt på rejseforsikring, fået udbetalt 0,00 kr.

GF Forsikring fra 010114 - d.d.:
d. 090414, rejsegods ej fremkommet, udbetalt ca. 61.000 kr. bl.a. for et Tag Heuer ur.
d. 271115, stjålet bil …, sagen afvist efter undersøgelse. Forsikringstager klagede til ledelsen i GF. Sagen stadig afvist. Sag under …

Der ses andre anmeldelser på eksempelvis retshjælpsforsikringen, elektronikforsikringen, bilforsikringen og rejseforsikringen. Nogle anmeldelser anmeldt under kærestens, … forsikring.
Med baggrund i forsikringstagers skadehistorik og nærværende anmeldelse, hvor der er fremsat krav for 369.585,00 kr. for dyre ure, smykker, 160.000 kr. i kontanter og div. Apple produkter, undersøges denne sag nærmere.
…
Opgørelse fra Scalepoint modtaget fra ft. d. 010416 kl. 12.34:
Forsikringstager fremsendte d. 010416 kl. 12.34 elektronisk et krav for sine genstande. Kravene som følger:

1. Tag Heuer … herreur. Krav 40.295 kr. *(Det bemærkes her, at ft. fik erstattet er ur samme model ved rejsegodsanmeldelsen pr. 090414. I nærværende sag oplyses det, at uret er købt i april 2014)*.
…
Onsdag d. 130416

Efter aftale rettede jeg d.d. kl. 10.30 personlig henvendelse hos forsikringstager på dennes bopæl. Der var tale om en 2-værelses lejlighed med lukket altan. Der var opstillet stillads på bygningens ene side. (Siden op mod stuen og altan).
…
Forsikringstager forklarede, at han d. 230316 ca. kl. 16.00 tog til [land]. Han kom hjem d. 280316 ca. kl. 17.00. Han bemærkede hurtigt, at der havde været indbrud og han var relativ sikker på, hvem der kunne havde forøvet indbruddet.
…
Gennemgang af krav og dokumentation:

Indledningsvis oplyste forsikringstager adspurgt, at han ikke umiddelbart havde mere dokumentation end den han havde sendt til GF. Han havde mange billeder, men han kunne ikke med sikkerhed sige, om billederne, der var fremsendt passede til de ure, der var krav for. Dette fordi han har haft rigtig mange ure.
…

1. Tag Heuer Grand Carrera Black Dial Bracelet, … herreur. *Han oplyste, at uret med stor sikkerhed blev købt i april 2014 i [land3] i forbindelse med en … messe. Han kunne nok ikke finde noget dok. men ville se om han havde noget liggende. Han viste et foto af et Tag Heuer ur. Fotoet blev taget i feb. 2014, idet han ønskede at sælge det. Han havde en sms-snak med …, men uret blev ikke solgt. P.t. intet dok.* (Det bemærkes her, at GF har betalt for et lignende ur og fik i den forbindelse en kvittering for køb af uret i [land3] d. 070414.) Han ledte efter uret og kiggede på kvitteringen, der 'lå' på hans telefon, men han brugte ikke kvitteringen overfor mig.

2. Rolex SeaDweller … herreur. *Han oplyste, at uret blev købt i [forretning1]; … Uret stod til 65.000 kr., men han betalte vist nok kun 58.000 kr. for uret. Han viste et Rolex ur på sin telefon, men fotoet var taget så tæt på, at jeg ikke kunne bruge det som dok. Han betalte kontant og det kunne godt passe, at det var i april 2015. Adspurgt, om han ikke kunne forevise pengestrømmen mht. køb af uret, ved overførsel fra bank eller lign. svarede han nej. Han har handlet mange ure og typisk kan det være med en handel med andre ure. Han kunne godt vise bankudskrift, hvor der var hævet mange penge, men disse hævninger ville ikke relatere til køb af ure. Han ville forsøge at tage kontakt til forretningen for at få en kvittering for købet.*
3. Omega Seamaster titanium 18 karat guld. *Han mente, at han købte uret i [land3] i forbindelse med købet af nr. 1. Han var i tvivl. Han viste et foto af Omega uret. Dette foto taget d. 100216, idet uret skulle sælges på nettet. Han ville sætte det til salg på et urforum. Uret var købt brugt. Ingen kvitteringer og ikke brugbar dok. Foto vedhæftet sagen. Han kunne ikke garantere, at billederne passede præcist til urene, idet han havde haft mange ure – også mange af samme mærke.*
4. Hugo Boss herreur. *Uret købt privat på nettet. Hentet i … Betalte 2700 kr. for uret. Kan ikke huske, hvor han hentede uret. Han tog et foto af uret, idet han sendte billedet til en kammerat, som også ville have sådan et ur. Han huskede ikke, hvor foto af uret blev taget. Vi foretog sammenligning af foto og ved komfuret i forsikringstagers køkken, men det blev ikke taget i denne lejlighed. Han huskede det ikke. Ingen brugbar dok.*
5. Tag Heuer Carrera Chronograph Black Dial NEV model, … herreur. *Uret brugte han til daglig. Han købte det i [land3]. Han kunne ikke dokumentere købet. Han oplyste, at han ikke var sikker på de numre, som han havde skrevet på sin anmeldelse. Han fandt uret på nettet og gik derefter ind i kataloget og fandt de modelnumre som passede til uret. Ingen brugbar dok.*
6. Tudor Pelagos herreur. *Købt i [land3]. Måske i april 2014. Adspurgt, om han købte så mange ure i april 2014, oplyste han, at han var i tvivl, men han købte ofte flere ure og byttede med nogle af sine egne ure, når han kunne lave en god handel. Ingen dok.*
7. Montblanc Timewalker Black Dial herreur. *Ej huske, hvor uret blev købt. Ingen dok.*
8. Halskæde/gummi, 18 karat hvidguld. *Han kunne kun vise nogle fotos, men kunne ikke vise ægthed eller karat. Kvitteringen for købet blev stjålet sammen med de øvrige kvitteringer for urene.*
9. Guldarmbånd, 18 karat. *Havde kun foto af armbåndet. Intet om karat eller ægthed. Kvitteringen for købet stjålet.*
10. Forlovelsesring, 18 karat hvidguld. *Kan kun vise et dårligt foto. Ingen dok.*
11. PH lampe, 3/2 bordlampe ø290 mm. *Han fandt et filmklip, som blev sendt som foto til undertegnede. Lampen stod på et bord bagved en lille dreng. Ej yderligere dok.*
12. Apple tv Media center. *Ingen dok.*
13. Sony PS4 spilkonsol. *Købt på Den Blå Avis. Ingen dok.*
14. Apple Macbook Pro 2.4GHz, 8 gb 256GB ssd 13" bærbar computer. *Ingen dokumentation. Han oplyste, at han fik computeren af sin tidligere arbejdsgiver, … ved …, tlf. … Han foreviste en sms-korrespondance, hvor de talte om en 13" computer.*
15. Apple iPad mini 3, Space grey 64GB. *Ingen dokumentation, men han foreviste emballage for en iPad med samme model og samme GB. Han var ikke helt sikker på, at emballagen var til denne iPad, idet han havde haft flere.*
16. Apple iPad Air 2 Space grey 64GB, Wi-fi. *Fandt emballage til en model som nævnt. Ingen kvittering.*
17. iPhone 5S 32GB. Købt ved … Kunne kun vise emballage.
18. Canon EOS 5D Mark III digitalkamera. *Ingen dok. Huskede ikke hvor købt.*
19. Canon 50mm objektiv. *Ingen dok. Købt sammen med nr. 18.*

20. Samyang 35mm F 1,4 objektiv. *Købt i [land4]. Ingen dok.*
21. Danske kontanter, 160.000 kr. *Han hævede penge i banken af 2 omgange. Han hævede i jan. 2016 og feb. 2016. Han hævede over 200.000 kr., idet han ville købe en bil og have pengene klar, såfremt der kom et godt tilbud og han ville 'slå til'. Han var af den overbevisning, at det var bedst i 'handelsøjemed' at have kontanter klar, for at lave en god handel. Han ringede til sin bankdame og fik hende til at sende dokumentation for at han hævede pengene i feb. og jan. 2016. Foreholdt, at han til GF medarbejder oplyste, at pengene var fra et bilsalg, oplyste han, at det var en misforståelse. Han havde ikke solgt en bil. Han havde tværtimod fået sin [bil] stjålet, som GF ikke ville erstatte, men sagen var nu sendt i Ankenævnet.*
22. Tillægskrav. Stabilisator til kamera. *Købt i 2015 for 19.000 kr. Han købte stabilisatoren ved [firma]… Han ringede til forretningen, men de kunne ikke umiddelbart finde dokumentation for et salg, men de henviste til en anden person med større kendskab.*

…
Tirsdag d. 240515

Jeg rettede d.d. telefonisk kontakt til forsikringstager for samtale om den fremsendte dokumentation. Fremsendt efter 1. personlige samtale.

Forsikringstager, …, tlf. … oplyste følgende vedr.

Nr. 1 Tag Heuer ur. (Uret, hvor GF tidligere har betalt for en lignende ur) Der var tale om et ur med brun skive og uret han tidligere havde fået erstattet var et Tag Heuer med sort skive. Han har kun billede dokumentation af uret."

Selskabet modtog den 21/6 2016 en mail fra Forsikring & Pension, Østkontoret, hvori det bl.a. er anført:

"I går 200616 kontaktede jeg som aftalt atter vores undersøger, …, i sagen vedr. de to bilag fra …
[Undersøgeren] er pensioneret politikommissær og vi har anvendt ham i mange år ved undersøgelser i hele [land1].

Jeg stillede flg. spørgsmål i forbindelse med den tidligere rapport: (Dansk i parentes)

I will need a statement from [guldsmeden] regarding these jewels: – (Jeg har behov for en udtalelse fra [guldsmeden] vedrørende disse smykker)

The following questions to be answered: – (Følgende spørgsmål bedes besvaret)

1. How long has [guldsmeden] known the customer [klageren]?
– (Hvor lang tid har [guldsmeden] kendt kunden [klageren]?)

2. How many pieces of jewelry has he sold during this time to the customer?
– (Hvor mange smykker har han I dette bekendtskab solgt til kunden?)

3. The two pieces of jewelry, that [guldsmeden] confirms to have made out certificates on, were they really sold in 2011 and 2012?
– (De to smykker, som [guldsmeden] bekræfter at have udfærdiget certifikater på, blev de faktisk solgt I 2011 og 2012?)

4. If they were, what were the prices then?
– (Hvis de blev, hvad var prisen dengang?)

5. Are there records in the shop with [guldsmeden] that can prove the sale from back then?
– (Har [guldsmeden] i butikken regnskaber, der vil kunne bekræfte et salg dengang?)

6. How did [klageren] get the certificates he asked for in Viper? By mail? By e-mail?
– (Hvorledes fik [klageren] de certifikater han bad om på Viper? Med posten? På e-mail?)

7. Have [guldsmeden] made any other certificates for [klageren]?
– (Har [guldsmeden] udfærdiget nogle andre certifikater for [klageren]?)

[Undersøgeren] tog allerede I går igen kontakt til Guldsmeden … og har indsendt en meget kortfattet rapport:

Research Report:
I met with [guldsmeden] (owner of the [forretning3]) today at 14:00.
and he answered your questions;
1. 1 met with [klageren] five year ago and since that time I met with him 3 times.
2. I did not ever sell anything to [klageren].
3. [Klageren] did not buy anything at the year 2011 and 2012.
4. There were not any disposal for the certificates of 2011 and 2012.
5. There were not any disposal therefore there are no records at all.
6. [Klageren] told me that he asked his friend, to come and get the certificates, she came to my shop, I gave the certificates to her.
7. I did not give [klageren] any other certificates.

For your information. 20.06.2016

Dette oversætter jeg som:
1. Jeg mødte [klageren] (for første gang) for fem år siden og siden da har jeg mødt ham tre gange.
2. Jeg har aldrig nogensinde solgt noget til [klageren].
3. [klageren] har intet købt i årene 2011 eller 2012.
4. Der ligger intet salg til grund for udstedelsen af certifikaterne dateret 2011 og 2012.
5. Der var intet salg, og derfor er der ikke nogen regnskaber overhovedet.
6. [Klageren] fortalte mig, at han havde bedt en ven(inde) om at afhente certifikaterne. Hun kom til min butik og jeg gav certifikaterne til hende.
7. Jeg har ikke givet [klageren] andre certifikater.

Som du kan se, så stemmer den første rapport altså."

Af forsikringsbetingelserne (nr. 35-2) fremgår det bl.a.:

"**Indboforsikringen**

3. Hvilke genstande er dækket

Forsikringen dækker – med de i afsnit 3 - 6 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem.

18. 89735

…

3.1 Almindeligt privat indbo
'Almindeligt privat indbo' er private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i afsnit 3.2 - 3.8 eller er undtaget efter afsnit 3.9.

3.2 Særligt privat indbo
Som 'særligt privat indbo' anses:

- …
- Bånd-, plade- og dvd-/cd-afspillere og lignende
- …
- Fotoudstyr og film
- …
- Mobiltelefoner med tilbehør
- …
- Private computere med tilbehør
- …
- Ure
- …

3.3 Penge m.m.
Som 'penge m.m.' anses:

- Penge
- …

Dækningen er begrænset til maksimalt 22.300 kr. (basisår 2014) pr. forsikringsbegivenhed.

…

3.4 Særlige private værdigenstande.
Som 'særlige private værdigenstande' anses:

- …
- Ting af guld, platin eller sølv *)
- …
- Smykker
- …

Genstande, hvori de med *)-mærkede ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.

Dækningen er begrænset til maksimalt 15% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

4. Hvile typer skader dækker forsikringen

…

4.7 Tyveri.

Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet.

19. 89735

		INDBRUDSTYVERI	SIMPELT TYVERI
		1	
A	Tyveribegreber/ steder	1. Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale. 2. Tricktyveri, hvor én eller flere ukendte gerningsmænd får adgang til forsikringsstedet under falsk dække, og stjæler eller narrer ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med maksimalt 33.200 kr. (basisår 2014).	
B	Forsikringen dækker ikke:	1. Tyveri fra bolig, der har været ubeboet mere end 6 måneder. 2. Som indbrudstyveri dækkes ikke: 2.1. Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhaspede eller døre, der ikke har været lukkede og låste. 2.2 Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkupé, når voldeligt opbrud hertil ikke kan konstateres. 2.3 Tyveri fra lystfartøj.	
	Forsikrede genstande, jf. punkt 3	BEGRÆNSNINGER I DÆKNINGEN	

"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder fotos.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han forud for den 28/3 2016 var udsat for et indbrudstyveri i sin lejlighed, hvor der bl.a. blev stjålet syv forskellige ure, smykker, elektronik, fotoudstyr og 160.000 kr. i kontanter.

Selskabet har afvist klagerens krav, da han ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for kravet.

Klageren har oplyst, at han har ejet en hel del ure, og at han har handlet med disse privat. Ofte har handlerne omfattet andre ure, hvorfor han ikke nødvendigvis kan dokumentere hvert enkelt køb med kvitteringer eller kontoudtog. Han har ligeledes anført, at hans mappe med kvitteringer blev stjålet i forbindelse med indbruddet, hvilket har besværliggjort dokumentationen. Han har oplyst, at han altid er blevet belært om, at fotodokumentation er lige så gyldigt som kvitteringer, hvorfor han henviser til den fremlagte fotodokumentation. Han har oplyst, at et betydeligt pengeflow ikke er unormalt såvel på hans konto som kontant, og at der været en betydelig mængde kontante handler, som ikke nødvendigvis er synlige på hans bankudtog – blandt andet fordi han har måtte generhverve enkelte ure i forbindelse med tidligere tab. Klageren har endvidere anført, at kontanterne var hævet til brug for eventuelt køb af en ny bil. Pengene blev hævet ultimo januar og primo februar 2017. Der er fremlagt dokumentation i form af kontoudtog for disse hævninger. Klageren har ydermere gjort gældende, at guldsmeden er bange for myndighedernes reaktion, hvorfor han har ændret forklaring omkring klagerens køb/ikke køb af smykker.

Selskabet har anført, at der ikke foreligger en eneste kvittering eller certifikat for indkøb af urene eller for urenes ægthed, ligesom der ikke foreligger nogen former for kreditkortkvitteringer eller bankkontoudtog, der kan dokumentere klagers køb af urene, endsige salg af andre ure i tidsperioden. I relation til elektronikgenstandene foreligger der ifølge selskabet heller ikke nogen reel dokumentation for indkøb eller besiddelse af disse genstande. De af klageren fremviste tre stk. emballage understøtter efter selskabets vurdering ikke klagers indkøb af genstandene eller besiddelse på tidspunktet for det anmeldte indbrud. Selskabet har – via undersøgelser i udlandet – konstateret, at de fremsendte certifikater for køb af smykker er bestilt og fremsendt til klager på dennes begæring, og at de ikke dækker over noget reelt salg. Selskabet har ligeledes anført, at selskabets skadekonsulent har foretaget supplerende undersøgelse vedrørende købet af en stabilisator, og at man af fakturaen kunne se, at betaling var sket med dankort, men ikke hvem der havde betalt. Selskabet har samlet set anført, at klageren reelt ikke

har kunnet fremlægge et eneste stykke valid dokumentation for indkøb eller besiddelse af ure, smykker, genstande og kontanter i det af ham angivne omfang.

Selskabet har endvidere gjort gældende, at bevisbyrden for klageren skærpes yderligere, da de fremsendte certifikater for smykkerne ikke dækker over noget reelt salg.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, som ofte bliver stjålet i forbindelse med eksempelvis indbrud, kan der stilles højere krav til dokumentationen.

Efter en gennemgang af sagen og med henvisning til det af selskabet anførte finder nævnet, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at selskabet er berettiget til at stille skærpede krav til dokumentationen af det anmeldte krav.

Efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at han har fået stjålet en Apple MacBook Pro, 13", som tilhørte ham, en PH 3/2 bordlampe, en Sony PS4 spillekonsol, en iPhone 5S samt kontanter. Nævnet finder, at klageren herudover ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit anmeldte krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens tidligere arbejdsgiver til selskabets undersøger har oplyst, at klageren havde "2 stk. Macbook Pro 13" computere, men den ene var ejet af firmaet …. De har ikke fået den tilbage endnu. … oplyste, at hvis det var deres computer, der var stjålet, så var det deres ejendom. De ønskede som sådan ikke at blive blandet ind i denne sag, men de kunne bekræfte, at [klageren] havde 2 Macbook Pro 13" computere, hvor den ene var ejet af firmaet …".

For så vidt angår PH-lampen, PS4-spillekonsollen og telefonen har nævnet lagt vægt på, at disse er forholdsvis almindelig brugsgenstande, der ikke har en sådan høj værdi, at der er skærpet dokumentationskrav. Klageren har oplyst, at spillekonsollen er købt på Den Blå Avis. Der er ikke nærmere oplysninger om klagerens anskaffelse af PH-

lampen, men han har til selskabet fremsendt nogen dokumentation for sin besiddelse af denne.

For så vidt angår kontanterne, har klageren i et vist omfang sandsynliggjort, at han ofte var i besiddelse af større kontantbeløb. Nævnet har ligeledes lagt vægt på, at klageren har fremlagt dokumentation for, at han ca. to måneder før indbruddet ad to omgange hævede i alt 220.000 kr. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren i forbindelse med anmeldelsen til politiet har oplyst, at han har fået stjålet kontanter. Klageren har således i tilstrækkelig grad sandsynliggjort, at han på tidspunktet for indbruddet var i besiddelse af et større kontantbeløb. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der for besiddelse af kontanter er et dækningsmaksimum på 22.300 kr. (basisår 2014) pr. forsikringsbegivenhed, hvilket beløb klageren i tilstrækkelig omfang har bevist var til stede i lejligheden på tidspunktet for indbruddet.

For så vidt angår klagerens øvrige krav, har nævnet lagt vægt på, at klageren alene har fremlagt en enkelt kvittering udstedt til ham som dokumentation for køb af et Rolex-ur ca. et år forud for skaden. Nævnet bemærker, at klageren har oplyst, at han har ejet en hel del ure, og at han har handlet med disse privat, og at handlerne ofte har omfattet andre ure, hvorfor fotos ikke i sig selv kan udgøre tilstrækkelig dokumentation for, hvilke ure han på indbrudstidspunktet måtte være i besiddelse af. Ligeledes bemærker nævnet, at klageren i selvbetjeningsopgørelsen af 1/4 2016 har oplyst, at Tag Heuer ur (genstand nr. 1) havde sort skive "Black Dial", mens det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport, at klageren til skadesbehandleren har oplyst, at "der var tale om et ur med brun skive og uret han tidligere havde fået erstattet var et Tag Heuer med sort skive". Nævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har bevist ejerskabet af de syv ure, der er anmeldt stjålet.

Nævnet har også lagt vægt på, at guldsmeden ikke har kunnet bekræfte klagerens køb af smykker.

Det fremgår af sagen, at selskabet forligsmæssigt tilbød klageren 40.000 kr. til fuld og endelig afgørelse. Trods dette forligsmæssige tilbud finder nævnet – henset til sagens

særlige omstændigheder – ikke grundlag for at pålægge selskabet at erstatte andre genstande end de ovenfor nævnte og kontanter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, GF-Forsikring, skal anerkende, at klageren ved indbruddet i marts 2016 fik stjålet en Apple MacBook Pro, 13", en PH 3/2 bordlampe, en Sony PS4 spillekonsol, en iPhone 5S samt kontanter. Selskabet skal derfor genoptage sagen og skal opgøre og udbetale erstatning til klageren for de nævnte effekter samt kontanter, der ikke overstiger dækningsmaksimummet herfor i forsikringsbetingelserne. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels