Ankenævnet for Forsikring

Den 29. marts 2017 blev i sag nr. 89980:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Vardia Insurance Group ASA
Edvard Thomsens Vej 14, 7.
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Vardia Insurance Group ASA. Han klager over selskabets afvisning af at yde erstatning for et anmeldt røveri. Han klager desuden over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et indbrudstyveri.

Klageren anmeldte den 24/5 2016, at han og hans ægtefælle den 28/1 2016 havde været udsat for et røveri i Afrika, hvor de fik frarøvet en række genstande. Den 5/6 2016 anmeldte han, at de mellem den 21/5 og 22/5 2016 havde haft indbrud på deres bopæl. Selskabet har afvist at yde dækning for det anmeldte røveri med henvisning til, at det ikke er sandsynliggjort, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende begivenhed. Selskabet har ydet dækning for en række indbogenstande i forbindelse med indbrudstyveriet, men afviser at yde dækning for smykker med henvisning til manglende dokumentation.

Klageren har i klageskemaer dateret 12/10 2016 bl.a. anført:

> "**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vil gerne have , at OK Vardia anerkender, at vi har været udsat for et røveri og derefter foretager en skadesopgørelse, ud fra den dem tilsendte skadesanmeldelse.
> …
> Hændelse to drejer sig om indbrud i vores hjem foregået i tidsrummet d. 21.05.2016 kl. 09:15 og 22:05 kl. 16:00. Hvor vi var bortrejst, da vi var med et [familiemedlem] på en Weekendtur til … OK Vardia skade nr. … Vil efterfølgende og i medsendte bilag blive omtalt som Indbrud [klagerens bopæl]. Anmeldt til … Politi med journalnummer …

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi kan godt acceptere tilbuddet for kontanter/valuta skønt det lige er i underkanten. Ligeledes er vi nødt til at acceptere tilbuddet for parfume, skønt det cirka er knap halv pris, men der er kun vores ord for at det overhovedet har eksisteret. Beautyboks og taske er den værdi vi har anslået det til, så her er ingen grund til klage. Men der mangler stadig erstatning for smykker, og derfor tager vi sagen videre til Ankenævnet for Forsikring."

Selskabet har i brev af 17/11 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Skade… Røverianmeldelse i [Afrika]:**
[Klageren] klager over at Crawford & Company, på vegne af OK Forsikring/Vardia har afvist at anerkende en anmeldt skade sket den 28. januar 2016 kl. 05:10. [Klageren] anmelder et røveri, som skulle være sket i [Afrika]. Kravet efter røveriet udgør 123.749,65 kr.

Crawford & Company fastholder på vegne af OK Forsikring/Vardia, at det anmeldte røveri i [Afrika] ikke er tilstrækkelig sandsynliggjort, hvorfor det er vores opfattelse, at der ikke er sket en dækningsberettiget skade.

Skade … - Indbrudstyveri på bopælen:
Endvidere klager [klageren] over, at Crawford & Company på vegne af OK Forsikring/Vardia har afvist at yde erstatning for smykker, der anmeldtes stjålet sammen med andre indbo genstande, ved indbrudstyveri i perioden mellem den 21. maj 2016 kl. 9:15 og 22. maj 2016 kl. 16:00 fra bopælen, …

Crawford & Company fastholder på vegne af OK Forsikring/Vardia, at det ikke er tilstrækkelig sandsynliggjort, at de anmeldte smykker er stjålet ved det anmeldte indbrudstyveri på [klagerens bopæl] den 21./22. maj 2016.

Anmeldelsen/skaden er anerkendt som dækningsberettiget som indbrudstyveri, og der er givet erstatning for øvrige anmeldte stjålne indbogenstande med i alt 15.665 kr.

Hvad er der sket
Skadenr. … - Røverianmeldelse i [Afrika]:
[Klageren] (herefter benævnt ft.) anmeldte skriftligt, den 25. maj 2016, at han og hustruen havde været udsat for et røveri i [Afrika], som skete den 28. januar 2016 kl. 05:10. Kopi af anmeldelse vedlægges (Bilag C).

Af den skriftlige anmeldelse fremgår, at der var sket et røveri, nærmere betegnet ca. 3 km. før [by], på [vej]. Ft. skrev, at han og hustruen skulle køre fra … til … for at besøge familie og venner, og der fra videre. De var kørt tidligt om morgenen ca. kl. 04:45. Ft. havde kvalme grundet medicin, som han havde indtaget for [sygdom]. Kort før nåede til [by], blev de nødt til at køre ind til siden. Ft. stiger ud af bilen for at kaste op. Mens dette sker, fik han stukket en revolver i nakken/ryggen. En anden person rykker hustruen ud fra førersædet, og smider hende på jorden, hvorefter han rækker ind i bilen og tager hendes håndtaske og Iphone, der lå på kardanboksen, alt imens en 3. person tager 2 kufferter og håndbagage ud fra bagenden af bilen. Derefter forsvandt de, citat *'som de kom ud i det bare intet'* citat slut.

Ft. og hustruen besluttede sig for at køre tilbage til … for at anmelde hændelsen til det lokale politi, der optog anmeldelsen, som blev videresendt til politiet i [by], der overtog anmeldelsens videre behandling.

Til anmeldelsen var vedlagt en kopi af en politikvittering for anmeldelsen (Bilag D). Det fremgår af denne, at ft. den 28.01.2016 kl. 05:50 anmeldte et røveri, og at der blev stjålet en laptop af mrk. Fujistu, 1 Ipad 2 mrk. Apple, 1 Iphone 6, 1 Iphone 5, 1 Jonica kamera, 3 armbånd, forlovelses- og bryllupsring, 2 kufferter med tøj og personlige ting, 1 håndtaske, [diverse valuta].

Der er intet andet anført på kvitteringen, ud over en ulæselig underskrift og dele af et stempelaftryk fra … distriktet i [Afrika]. Der er ingen beskrivelse af, hvad eller hvornår eller hvor hændelsen har fundet sted.

Ft. medsendte/vedlagde en opgørelse omhandlende diverse herre- og damebeklædning til i alt 24.969 kr., 2 par briller til 1 alt 23.930 kr., 3 kufferter til i alt 1.999 kr., diverse elektronik/mobiltlf/Ipads til i alt 32.911 kr., Kontanter/valuta omregnet til 20.469 kr., Diverse guldsmykker til i alt 18.970 kr., kamera til 500 kr. i krav, nedskrevet værdi. Opgørelsen lyder samlet på 123.749,65 kr. (Bilag E).

Elektronik var stort set dokumenteret med kvitteringer for køb. Der var vedlagt kasseboner for køb af lidt beklædning i 2014, 2015. I alt for 7.769 kr., samt køb af 3 kufferter og 2 par briller. Som dokumentation for smykker var vedlagt fotos og mails. Ingen dokumentation for vekslebilag af valuta.

Grundet den sene anmeldelse sammenholdt med det store erstatningskrav og omstændighederne i øvrigt, blev skadeanmeldelsen overgivet til Crawford & Companys interne skadeinspektør …, for nærmere undersøgelse.

[Skadeinspektøren] opsøgte ft. og hustru, …, på deres bopæl, efter forudgående telefonisk aftale.

Det blev herunder oplyst, at ft.s hustru, … oprindelig er fra [Afrika], og hun har familie samt eget hus i … Hun er jævnligt i [Afrika]. Både ft., og særligt hustruen er særdeles godt kendt med forholdene i landet. Herunder vidste de udmærket godt, at det kunne være farligt, hvis man stoppede op med sin bil på veje der ikke var særligt befærdede - det blev direkte frarådet i netop det området de kørte i. Bilen de kørte i var deres egen, en …

Ft. vidste ikke konkret om, han blev truet med en revolver i ryggen ved overfaldet. Han kunne bare mærke, at han fik stukket et eller andet i ryggen og manden bag ham sagde, at de skulle forholde sig roligt, for så ville der ikke ske dem noget - på … sprog, som hustruen taler og forstår.

Spurgt direkte til hvad de foretog sig efter anmeldelsen til politiet oplystes, at de kørte tilbage til hendes hus, hvor de opholdte sig indtil de rejste tilbage til Danmark. Ft. rejste retur den 6. februar 2016 og hustruen blev alene i huset til den 26. marts 2016, hvor hun fløj til Danmark.

De kontaktede ingen, mens de opholdte sig i huset. Hverken myndigheder, SOS, hospital eller OK Forsikring/Vardia. Heller ikke de venner/familie, som de var på vej til at besøge i … Deres pas og flybilletter havde tyvene ikke taget. De lå i bilens handskerum, som tyvene ikke havde åbnet.

Skadeinspektøren har skrevet en særskilt rapport omkring sagens undersøgelse. Rapporten vedlægges (Bilag F). Af rapporten fremgår blandt andet, at ft. og hustruen tidligere har

anmeldt røverier sket i [Afrika] i 1999 og 2010. Endvidere fremgår en gennemgang af tidligere forsikringsforhold, samt anmeldte skader på de tidligere forsikringer.

På baggrund af oplysningerne i sagen, herunder undersøgelsesrapporten fra skadeinspektøren, blev skaden afvist. Dette fremgår af mail sendt til ft. den 28. august 2016 - det fremgår endvidere at vi, på baggrund af de undersøgelser vi har foretaget i forbindelse med behandlingen af sagen, ikke finder, at ft. har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget skade (bilag Q).

Skadenr. … - Indbrudstyveri på bopælen.
Ft. anmeldte skriftligt den 10. juni 2016 på ny en skade - Indbrudstyveri på bopælen, sket i tidsrummet fra 21-22. maj mellem kl. 09:15-16:00, ved rudeknusning og efterfølgende indrækning til indvendig låsevrider i bryggersdør (Bilag G).

Ft. og hustru havde været bortrejst til … i perioden. De var kørt i egen bil, og huset havde stået tomt.

Til anmeldelsen var vedlagt en opgørelse over stjålne ting fra hjemmet, omhandlende sourround sound system, købt 9/2011, mobiltlf. købt 2/2016, valuta for omregnet 2.120 kr., kontanter i øvrigt for 3.770 kr., anslået, 19 forskellige slags parfumer og deodoranter for i alt 8.954 kr. (Bilag H). Samt smykker på særskilt opgørelse, dog uden prisfastsættelse (Bilag I). Ft. henviste til guldsmed … i … for vurdering af smykkerne, der var oplyst købt i [Afrika], for de flestes vedkommende, et par øreringe købt i Danmark og øvrige smykker var arve smykker.

Der var vedlagt kopi af kvitteringer for køb af sourround anlæg, 1 Lumia 950 mobiltlf. med tilbehør. Fotos af ødelagt beauty box og selskabstaske. (Bilag J). Der ud over var der fotos af smykker.

Skaden blev besigtiget af skadeinspektør …, den 28. juni kl. 13:30, efter forudgående telefonisk aftale med ft. Den knuste rude i bryggersvinduet var stadig ikke udskiftet. Det kunne konstateres, at indbruddet kunne være sket som anmeldt.

Opmærksomheden henledes på, at i forbindelse med [skadeinspektørens] besigtigelse på bopælen - vedrørende indbrudsanmeldelsen - oplyste ft. til [skadeinspektøren], at de ikke havde haft anmeldt forsikringsskader siden omkring år 2000. De flyttede ind i huset i 1998.

Ved [skadeinspektørens] forespørgsler til andre forsikringsselskaber har det dog vist sig, at der har været anmeldt og erstattet flere tyveri- indbrud- og røverisager, hvilket også fremgår af vedlagte rapport. (Bilag F).

Det blev også konstateret, at anmeldte stjålne smykker, med stor sandsynlighed tidligere var anmeldt stjålet ved tyveri- og røveri anmeldelser til andre forsikringsselskaber.

Ved efterfølgende undersøgelser viste det sig, at de havde anmeldt flere tyverier og et røveri til andre forsikringsselskaber, og modtaget erstatning for stjålne effekter - tilsvarende/identiske effekter som nu var blevet stjålet, både ved det ovenfor anmeldte røveri og ved det nuværende indbrudstyveri.

1998
Til [andet forsikringsselskab] var der anmeldt et indbrudstyveri fra nuværende bopæl, hvor tyven havde brugt samme fremgangsmåde som ved nuværende indbrud. Der blev stjålet smykker købt i [Afrika] og [Østen] m.m., blandt andet også et stereoanlæg. Skaden blev dengang erstattet med 94.721 kr.

1999
Til samme selskab blev der anmeldt et røveri som skete i [Afrika], hvor der blev anmeldt stjålet tilsvarende effekter som ved nuværende røveri/indbrud. Der blev indgået forlig i sagen med en erstatning på 69.783 kr.

I 2007 var forsikringsdækningen overgået til [andet forsikringsselskab].

2010
I december anmeldtes et tyveri/røveri af en taske, sket i [Afrika], hvor der anmeldtes stjålet kontanter, briller, bærbar pc, Iphone og smykker. Smykker bestående af 4 guldarmbånd, købt i [Afrika], 1 hvidguldsring med 2 diamanter og 1 prinsessering med 2 diamanter. Skaden blev erstattet med 68.120,87 kr.

2011
I september anmeldtes indbrudstyveri på nuværende bopæl, hvor tyven igen havde knust ruden til bryggers, som ovenfor, og som ved nuværende indbrud. Der blev den gang alene anmeldt stjålet TV fladskærm og hjemmebiograf udstyr til en samlet erstatningssum på 16.185,14 kr.

2013
I juli anmeldtes igen tyveri, sket i [Afrika], hvor hustruen var taget til alene. Der anmeldtes stjålet en kuffert indeholdende beklædning, briller, parfume, Ipad, kamera, Nokia Lumia 900 mobiltlf. Samt smykker. Smykkerne blev dokumenteret i form af fotos. Smykkerne blev den gang ikke erstattet, da der var tale om et 'simpelt tyveri'. Skaden blev derfor alene erstattet med de øvrige effekter, i alt 34.742,25 kr.

Den 01.08.2014 blev indbo- og husforsikringen overgivet til [andet forsikringsselskab], hvortil der ikke blev anmeldt skader. Og som tidligere nævnt overgik forsikringerne til OK Forsikring/Vardia, den 01.08.2015.

[Andet forsikringsselskab] var stadig i besiddelse af akterne fra skadesagerne - til dels -, og fremsendte de bilag som ft. havde sendt, herunder fotos af smykkerne fra tyveriskaden i 2013 - (Billed …) (Bilag K). Ved sammenligning af disse fotos, med de fotos som ft. har indsendt af smykkesæt (Billed …), (Bilag L), som stjålet ved nuværende indbrud, er der ingen tvivl om, at det er det samme smykkesæt, halskæde, armkæde og ørestikker.

Også den samme ring går igen med foto fra juli 2013 (billed …, nr. 1) (Bilag K) og nuværende anmeldte røveri, (billed …). (Bilag M).

Der ud over viste en fotoanalyse af billed … (Bilag N) - af anmeldte smykker stjålet ved indbruddet den 21-22. maj, at det er optaget den 25. maj 2016 kl. 05:29 - altså flere dage efter at indbruddet skulle have fundet sted, hvilket fremgår nærmere af rapporten fra skadeinspektør … (Bilag F).

Den 29. juli 2016 blev ft. tilskrevet på mail om (Bilag 0), at vi havde konstateret, at det ikke var korrekt, at de kun havde haft en enkelt tyveriskade tilbage i år 2000, men at der havde

været anmeldt og erstattet flere tilsvarende tyveriskader mens de var forsikret i [andet forsikringsselskab]. Endvidere at vi havde foretaget fotoanalyse af de udleverede smykkefotos, og afdækket, at et af billederne var optaget efter indbrudstyveridatoen.

Den 3. august besvarede ft. vores mail (Bilag P), og oplyste bl.a., at det var korrekt, at der tidligere havde været anmeldt et røveri, hvor der var stjålet smykker, men at de er blevet erstattet af 'tilnærmelsesvis tilsvarende'.

Vedr. tyveriet i juli 2013 oplystes, at hans hustru var kommet til skade i en busulykke og blev indlagt på sygehus, og at hendes bagage var blevet væk/stjålet. Hendes smykker, som var anmeldt stjålet til [andet forsikringsselskab] - og afvist dækningsberettiget, kom dog frem efter et års tid, da det viste sig, at de slet ikke havde været i hendes bagage, men derimod forinden var blevet stjålet af en [tjenestepige] hos en af hustruens veninder. Politiet havde ransaget [tjenestepigens] bopæl, og her fundet smykkerne, som viste sig tilhørte hustruen.

Ft. mente, at der stod en forkert dato på optagelsen af smykkefotos. At der måtte være sket en ændring, da han har fået gendannet en harddisk, og datoerne passede bedre til hvor han havde overført fotos fra sin pc til en ekstern harddisk. Ft. ville vende tilbage med yderligere dokumentation/fotomateriale, når hans hustru kom tilbage fra ferie i udlandet. Han kunne ikke på daværende tidspunkt få kontakt med hende.

Den 28. august 2016 (Bilag Q) blev ft. tilskrevet igen, da vi nu også havde fået svar fra [andet forsikringsselskab].

Ft. blev i mailen gjort bekendt med, at vi havde mistet enhver tiltro til røverianmeldelsen i [Afrika], og at hans forklaringer virkede utroværdige.

[Klageren] blev informeret om, at vi kunne acceptere indbrudsanmeldelsen som dækningsberettiget, men at der alene kunne gives erstatning for de effekter, hvor der forelå dokumentation i form af købskvitteringer.

Den 15. september 2016 sendte ft. en klagemail til OK Forsikring/Vardia (Bilag R).

Den 22. september 2016 sendte OK forsikring/Vardia en svarmail til ft.,(Bilag 5) hvori vi fastholdt afvisning om dækningsberettigelse vedrørende røverianmeldelsen. Endvidere blev ft. informeret om, at vi stadig afventede reparationsudgiften for bygningsskaden vedr. indbrudstyveriet, samt at OK Forsikring/Vardia anså indbrudsanmeldelsen for dækningsberettiget, og forhøjede erstatningen med yderligere 9.350 kr., for kontanter, parfume og ødelagt taske samt beautybox.

Begrundelse for at fastholde afgørelsen

Skadenr. … - Røveri i [Afrika]
Ud fra oplysningerne i sagen, er det vores opfattelse, at ft. ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget skade. Vi har i vores vurdering af sagen lagt vægt på oplysningerne i skadeinspektør …s rapport - herunder konklusionen i rapporten.

Der foreligger udelukkende en meget kortfattet politikvittering fra en lokal politistation i [Afrika]. Der er ingen beskrivelse af hvad eller hvornår eller hvor hændelsen har fundet sted, men alene en kort oplysning om hvad der er anmeldt stjålet. En dokumentation, der på ingen måde opfylder kravene for politidokumentation i forbindelse med røveriet.

Som det fremgår af skadeinspektør …s rapport, har [klageren] og [klagerens hustru] på intet tidspunkt informeret andre om hvad der var overgået dem. Hverken myndigheder, SOS, hospital eller OK Forsikring/Vardia. Først ca. 3 måneder efter hjemkomsten til Danmark bliver forholdet anmeldt til OK Forsikring/Vardia.

Den indsendte billeddokumentation for smykker er ikke tilstrækkelig. Vi har en helt klar opfattelse af, at disse fotos er anvendt i tidligere anmeldte skader til andre forsikringsselskaber. Dette ses blandt andet i bilag K - billede … nr. … og bilag M - billede … Ved sammenligning er disse identiske. Ringen på billederne er dermed tidligere meldt stjålet i 2013 og nu igen ved røveri i [Afrika].

Ft. har endvidere indrømmet, at de har fået erstatning for smykker af tidligere forsikringsselskaber, og at de har købt tilsvarende smykker i stedet for de smykker, som tidligere anmeldt stjålet. Men de har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for køb af smykker i hverken 1998, 1999, 2010 eller 2013, efter de havde modtaget erstatning fra [andre forsikringsselskaber] for anmeldte stjålne smykker.

Ved en helhedsvurdering er det derfor vores opfattelse, at ft. ikke tilstrækkeligt har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget skade.

Skadenr…. - Indbrudstyveri på bopælen
Vi anerkender skaden som et dækningsberettiget indbrudstyveri, og har betalt erstatning for anmeldte stjålne og ødelagte ting. Vi fastholder dog, at de smykker der er meldt stjålet ikke er omfattet af forsikringsdækningen. Vi har i vores vurdering af sagen lagt vægt på skadeinspektør …s rapport - herunder konklusionen i rapporten.

Der foreligger ikke en egentlig dokumentation for, at de anmeldte smykker er stjålet ved det anmeldte indbrudstyveri og der foreligger ikke nogen form for dokumentation for køb af smykkerne.

Vi har endvidere ikke tillid til den fotodokumentation, som ft. har fremsendt i sagen. Vi har også her en helt klar opfattelse af, at ft. har brugt de samme fotos i tidligere anmeldte skader i andre forsikringsselskaber. Det er med sikkerhed fastslået, at et smykkesæt tidligere har været anmeldt stjålet til [andet forsikringsselskab] i 2013. Af billede … fra [andet forsikringsselskabs] sagsakter (Bilag K) og billede … fra vores sagsakter (bilag L) ses ved en sammenligning af disse fotos, at der ingen tvivl er om, at det er det samme smykkesæt, halskæde, armkæde og ørestikker, der nu er meldt stjålet ved indbrudstyveriet i maj 2016.

En fotoanalyse, foretaget af skadeinspektør …, af de indsendte billede, som ft. har indsendt som dokumentation af smykkerne viser, at billederne er optaget med et … kamera den 8. april 2005. Da optagelserne er fra 2005 og der har været anmeldt tyveri af smykkerne efterfølgende - er det vores opfattelse, at de fremsendte billeder ikke er tilstrækkelig dokumentation.

Endvidere viste fotoanalysen af billed … (Bilag N) - af anmeldte smykker stjålet ved indbruddet den 21.-22. maj, at fotoet er optaget den 25. maj 2016 kl. 05:29 - altså flere dage efter, at indbruddet skulle have fundet sted, hvilket fremgår nærmere af rapporten fra skadeinspektør … (Bilag F).

Det er endvidere den gængse opfattelse i branchen, at det ikke er muligt at vurdere et smykkes metalægthed, og dermed dets værdi, alene ud fra et foto. Det samme gør sig gældende for smykkesten.

På baggrund af disse forhold er det vores opfattelse, at der i sagen ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation for, at de anmeldte smykker er blevet stjålet ved indbrudstyveriet på bopælen i maj 2016 , hvorfor smykkerne ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Konklusion

Skadenr. … - Røveri i [Afrika]
Crawford & Company fastholder, på vegne af OK Forsikring/Vardia, at vi ikke anser røverianmeldelsen for dækningsberettiget. Afgørelsen er truffet ud fra en helhedsvurdering i sagen og ud fra denne vurdering er hændelsen ikke sandsynliggjort i tilstrækkeligt omfang.

Skadenr. … - Indbrudstyveri på bopælen
Crawford & Company fastholder, på vegne af OK Forsikring/Vardia, at det anmeldte tyveri af smykker ikke er omfattet af forsikringsdækningen, da der i sagen ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation for, at de anmeldte smykker blev stjålet ved indbrudstyveriet på bopælen i maj 2016."

Klageren har i brev af 3/1 2017 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Har aldrig udtalt at jeg fik en revolver i nakken ryggen, har sagt at jeg fik et eller andet holdt mod ryggen. Politiet i [afrikansk by] undersøgte min T shirt for eventuelle spor efter olie fra et skydevåben, men fandt intet i den retning.

Min kone havde været ude ved mig og var på vej ind i bilen for at tage en flaske vand til mig så jeg kunne skylle munden, når jeg var færdig med at kaste op, der bliver hun skubbet så hun faldt.
…
Vi vidste ikke hvor politistationen i [by] lå, ligesom vi heller ikke vidste, om den var åben på den tid af døgnet og da vi nok var en del chokerede valgte vi, at køre tilbage til … hvor vi vidste hvor politistationen var, i stedet for at køre omkring på må og få i [by].
…
Underskriften er vel som underskrifter ofte er stærk personlig. Med hensyn til stemplet har jeg kikket på originalen for, at se om det var noget der var sket under kopiering, men kopi svare fuldstændig til originalen. Min hustru forlængede sit ophold i [Afrika] til den 26,03,2016, for at holde sig orienteret om hvad der skete i sagen. Rapporten fik hun udleveret ved sit sidste besøg, hos [bys] politi. Ved simpelthen ikke hvad vi ellers kan skaffe af beviser, det er ikke os der afgør hvad der skal stå i en [afrikansk] politirapport. Vi har ingen synlig art, der er nok en del psykiske, men det er nok noget der fortager sig med tiden og kan under ingen omstændigheder bruges som bevis.

[Skadeinspektøren] fra Crawford besøgte os, efter aftale den 28. juni 2016. Her spørger han om det er muligt at kontakte politiet i [Afrika], hvad min hustru mente ikke skulle været noget problem, hvorefter han giver udtryk for, at det vil han så gøre, så vi regnede med at han havde indhentet yderlig oplysninger der.
…
Ovenforstående er ikke noget krav, det er priser i enten har fundet på kvitteringer, eller mener vi kan huske gælder tøj, der er købt i forbindelse med rejsen.

Med hensyn til smykker er der også gjort opmærksom på at det er ca. priser, men dem har vi på Ok Vardias opfordring fået guldsmed … i … til at foretage en vurdering ud fra de til Ok Vardia tilsendte Billeder. Hvad der også fremgår han har gjort. Se mail 36 fra [skadeinspektøren], medsendt som bilag A.

Med hensyn til briller var min hustrues nye fra 04.04.2015, mine var af ældre dato 17.10.2012 de havde nok været anvendelige et til to år mere.

Med hensyn til vekselbilag har i fået medsendt bilag 35 her medsendt som bilag B. Hvor af det fremgår, at min hustrues valuta køb fra d 05.11.2015 til d. 09.02.2016 har været følgende køb af … før afrejse … Egen valutakøb billag C før afrejse kr. …. Tilsammen i alt …. Da i mener ikke at have modtaget bevis for køb af valuta, må jeg opfatte det som i ikke acceptere bilag B og C som fyldestgørende bevis for køb af valuta. Hvis dette er tilfældet, kan vi eventuelt prøve at få vores bank til at sende dokumentation direkte til jer. [Valuta] var gemt til en planlagt tur op af …, efter vores [familiemedlem] på … år var rejst hjem sammen med hans [familiemedlem] d. 22.12.2016. Turen skal betales i [valuta] og da det er temmelig dyrt at veksle til [valuta] i [Afrika], blev der passet godt på dem. Men grundet mine problemer med helbredet måtte vi helt opgive. Vi havde hvis jeg ikke havde for mange problemer med turen til … planlagt at udskyde vores hjemrejse Og enten sejle fra … til … eller bus fra … til … til min hustrus bekendte der også derfra til … for en uge eller to. Men jeg mistede nok lidt lysten til det efter røveriet.
…
Kontaktede telefonisk OK/Vardia kort efter min hustrues hjemkomst og adspurgte om vi kunne vente lidt med at indsende skadesanmeldelse, da vi stadig ikke havde det godt med at tale om det, fik det svar at vi bare skulle give det tid.
…
Jeg må bestride, at jeg har ret meget kendskab til forholdene i landet, har en bitter erfaring fra 1999, hvor jeg nok fandt ud af, at jeg skulle lytte lidt mere til hustru, i stedet for bare at opføre mig som jeg var i Danmark. Den episode er da også grunden til, at det er første gang jeg er i [Afrika] siden 1999, min hustru er særdeles godt kendt med forholdene, hun har nok for mig at se, det problem, at hun lever som en lokal, men ligner en turist.

Normalt vil det ikke være farligt stoppe der hvor vi stoppe når det er lyst og det var det ved at være. Der er ingen der har frarådet os at køre i bil der. Grunden til at vi kørte så tidligt var, at det ikke er en lille ikke trafikeret vej, som [skadeinspektøren] fra Crawford, har fået opfattelsen af, deet er der imod en af hovedindfaldsvejene til …, der uofficielt har mellem … og … millioner indbyggere. De første ca. 6 km. Uden for … er trafikken simpelthen forfærdelig på grund af omfattende vejarbejde, er ved at udvide vejen til … spor, så det var faktisk mere trafikken vi var bange for end at vi skulle blive udsat for røveri.
…
Det er vel ikke unaturligt, at vi tager tilbage til huset det har hele tiden været vores base dernede. Hvordan [skadeinspektøren] har fået den opfattelse 'at vi lå og gemte os under sengen' ved jeg ikke, jeg overvejede, at rejse hjem med det samme den første dags tid, men jeg rejste hjem som planlagt. Min hustru blev der indtil d. 26.03.2016 blandt andet for at være ajour med hvad der skete i sagen, og der var nogle familiemæssige sager som hun skulle til … for at se på, det var en af grundende til, at vi skulle have været i … i første omgang.

Det er korrekt, at pas og kørekort og internationalkørekort var i handskerum, hvor det var let for os at få adgang til dem, da det ikke er unormalt at vi bliver stoppet af færdselspolitiet 3 til 5 gange på en tur som denne. Vi havde ikke flybilletter med. Vi havde ingen behov

for at kontakte myndighederne, bortset fra politiet, men det var jo gjort. Hvorfra [skadeinspektøren] har den opfattelse af familie og venner der ventede os i … ikke blev underrettet ved jeg ikke, det var noget af det første der skete da vi kom tilbage til huset.
…
Det er korrekt at vi har været udsat for røveri i 1999 og min hustru i 2010, desuden var min hustru udsat for tyveri i 2013

Vi har anmeldt skader når vi har haft en sådan og har afsluttet dem med de respektive selskaber.
…
Vil det sige At OK/Vardia vil afvise røveri der er begået i [Afrika] med den begrundelse, at en anmeldelses rapport til det stedlige politi ikke er fyldestgørende, vil gerne pointere, at vi ikke har indflydelse på hvordan politiet i [Afrika] arbejder. Ved ikke om OK/Vardia kunne prøve at sende en kopi af politirapporten til den danske ambassade i [Afrika] og herfra få en bedømmelse af om det er normal sagsbehandling foretaget af det lokale politi. Eller kontakte politiet i [by], som jeg fik opfattelsen af at de ville gøre, ud fra [skadeinspektørens] udtalelser i forbindelse med hans besøg hos os.
…
Det var Ok Vardia der i forbindelse med Røveri i [Afrika] ønskede en juvelers uvildige bedømmelse af smykker ud fra de medsendte billeder. Vi gik nok bare ud fra, at det samme gjorde sig gældende i denne sag.

[Skadeinspektøren] spurgte ikke om forsikringsskader men om vi havde haft indbrud før, hvortil jeg svarer på at det har været et i to tusinderne, var ikke sikker på årstallet, men det blev mundtligt oplyst da vi tegnede forsikringen og det med et mere korrekt årstal, mener assurandøren sagde at når det var fire år siden så havde det ingen indflydelse, det samme var gældende for tyveri.

Vil ikke her kommentere de gamle hændelser, da de er afsluttet med de respektive selskaber. Vil dog gerne pointere at vi har været udsat for flere hændelser end vi selv bryder os om. Det eneste jeg vil nævne er tyveriet i [Afrika] 2013 se Mail nr. 34 her medsendt som bilag D. Vi har klarover at smykkerne øjensynligt ikke ville blive erstattet da der var tale om tyveri, men vi håbede at de særlige omstændigheder måske ville komme os til gode, det var en afgørelse som vi fuldt ud accepterede uden klage af nogen art.

Her kom de fleste af smykkerne frem, da [tjenestepigen] hos min hustrues veninde stjal en mobiltelefon fra nogle besøgende. Da de var i sikkerhed på, at det kun kunne være hende, blev hendes værelse undersøgt og her fandt man foruden mobiltelefon og andre småting også de fleste af min hustrues smykker, der manglede kun nogle enkelte ting.

[Tjenestepigen] har åbenbart haft mulighed for, at fjerne dem fra min hustrues bagage da hun var ved at pakke, før afrejsen til … Smykker fra tyveriet i 2013 er som beskrevet i bilag F mail 34 til [skadeinspektøren] tilvejebragt igen.
…
Billede 1 A er gendannet fra en defekt/slettet harddisk vi har selv fået foretaget analyse af billedet og det viser sig at XMP data er fra det tidspunkt hvor jeg har overført billedet til min PC fra ekstern harddisk.

Der oplyses ikke ret meget bortset fra datoen 25. maj 2016 kl. 05:29 og andre billeder kommer også med oplysninger om hvilket camera der er brugt. Medsendt som bilag D1 og D2.

11. 89980

Bilag D3 og D4 er samme billede der er overført 1. januar 2017 kl. 20:58 XMP data ændres også her til tidspunktet hvor det er overført til Pc'en ligesom camaradata mangler.

Bilag D5 og D6 er billede med normale XMP data.
…
Vi har aldrig prøvet på, at skjule der har været tale om tidligere indbrud/røveri/tyveri.

Der er ingen af billederne der er optaget efter hændelsen, med omtalte billede forholder det sig som beskrevet andetsteds. Min hustru mener, at dette smykke sæt ikke er med på fotooptagelser fra 2005 fordi det var udlånt, på det tidspunkt.

Min hustru var ikke kommet til skade ved en busulykke, men en bilulykke.

[Tjenestepigen] blev aldrig politianmeldt, blot bortvist, formentlig fordi hun var familiemæssigt relateret til arbejdsgiver.
…
Det var nu fra ekstern harddisk til Pc der blev overført fotos.

Som før beskrevet prøve vi at overføre det omtalte foto fra ekstern harddisk til pc'en her den 01.01.2017 der fremkommer der XMP fil oplysninger der fremgår af bilag D3 og D4 hvor den eneste oplysning er at fotoet er lavet d. 01.01.2017.
…
Ved ikke hvorfor min forklaring virker utroværdig, mener nok man burde ulejlige sig med at tage kontakt til politiet i [Afrika].

Det virker mærkeligt at man ikke vil give erstatning for smykker hvor der foreligger billede dokumentation, men udbetaler erstatning for parfume, hvor der over hovedet ikke er nogen form for dokumentation.

Reparations udgifterne er så lidt over selvrisikoen så jeg ikke vil ulejlig nogen med dette. Brækmærker efter skruetrækker, i bundstykket på to vinduer er udbedret meget fint blot ve at varme plastikket op hvorefter de selv poppede ud igen, og der blev udskiftet 2 stk. låseklodser på hver vindue skader på aluadækning vil blive udbedret med en smule maling, da [vinduesmontør] mente at vej og vind havde ændret farven så meget at det ville se værre ud hvis de blev udskiftet med nye.

Der antydes fra Ok Vardia at det er lidt uvis hvem der har foretaget rudeknusningen i Bilag # mail 36. Vil blot gøre opmærksom på, at der formodentlig først er forsøgt at opbryde to vinduer, vindue i soveværelse opdager min hustru, da hun åbner vinduet efter politiet er færdigt, for lufte stanken af parfume ud. Der var et par flasker der var blevet tabt på gulvet og derved gået i stykker. Politiet har taget billeder af soveværelse vindue. Vindue i stuen opdager vi først nogle dage før vi har besøg af Taksator [skadeinspektøren]. Han har taget billeder af bege vinduer og der er indsendt billeder af samme i forbindelse ned anmeldelse af bygnings-skade.

Tænker lidt på om Ok Vardia også har en mistanke om at selv har haft en finger med i spillet der.
…
Der foreligger kun foto dokumentation for smykker. Smykker fra tyveriet i 2013 er som beskrevet i bilag F mail 34 til [skadeinspektøren] tilvejebragt igen.

Jeg er bangefor, at vi ikke skal begynde at fortælle politiet i [Afrika], hvordan man skal skrive en rapport. Politiet på stationen i … fik ifølge min hustru oplyst hvor hændelsen fandt sted og hvornår, hun siger det hele blev skrevet ned og de oplyste at de ville videregive det til Politistationen i [by]. Så jeg mener stadig det kunne være formålstjenligt om Ok Vardia tog kontakt hertil for yderlig information.

Min hustru har løbende været i kontakt med politiet i [by] og hver gang fået oplyst at sagen stadig var under efterforskning.

Jeg har talt med Ok Vardia sidst i marts måned, kort efter min hustru var hjemkommet fra [Afrika]. Spurgte om vi måtte vente med at indsende skadesanmeldelse, da vi ikke havde det så godt med at tale om det, fik det svar at vi bare skulle tage det roligt, og se efter at få lidt styr på os selv.

Smykker fra tyveriet i 2013 er som beskrevet i bilag F mail 36 til [skadeinspektøren] tilvejebragt igen.
Af myndigheder blev det stedlige Politi informeret, da vi har en del venner som tog sig af os har vi nok ikke følt vi havde behov for mere.
…
Smykker fra tyveriet i 2013 er som beskrevet i bilag F mail 34 til [skadeinspektøren] tilvejebragt igen.

Med hensyn til billede 1a vil jeg henvise til egen fotoanalyse Bilag D1, D2, D3, D4, D5 og D6.

Hvis det er den gængse opfattelse i branchen at det ikke er muligt at vurdere et smykkes ægthed ud fra et foto, forstår jeg ikke at i anmoder om at vi får en juveler, til at vurdere dem ud fra fotos som i på det tidspunkt er bekendt med kvaliteten af.

Ved ikke hvilken dokumentation vi ellers skulle være i stand til at fremskaffe.

Vores skift af forsikringsselskaber skyldes nok for det meste tilfældigheder og pris. Skiftede fra … til … i forbindelse med at vi havde … bank og de gerne ville give os et tilbud, ved ikke om der var nogen fordel ved det, men det skyldtes ikke utilfredshed med …

Skiftede fra nu kaldet … men stadig …, da vi på det tidspunkt havde en mere og den var efterhånden 2000 kr. dyre at have forsikret der end hos …

Skiftet fra … var en hel tilfældighed da vi i forbindelse med, at vi skulle have et [benzinkort] blev spurgt om de måtte give os et tilbud på forsikringer, det måtte de gerne, var ikke egentlig utilfreds med … men lidt uforstående over hvorfor vi ikke kunne tegne de forsikringer vi normalt har, uden vi også skulle tegne en ulykkesforsikring for os hver, en forsikring som vi på ingen måde følge vi havde behov for. Da forsikringer ved … var opsagt, henvender de sig og spørger om det skyldes utilfredshed, hvortil jeg kun kan nævne de to ulykkesforsikringer, de vil gerne have lov til at undersøge sagen og så vende tilbage, hvad de gør dagen efter med et tilbud om at de dropper ulykkesforsikringer, uden at det ville ændre prisen på de andre. Da Ok Vardia imellem tiden har oplyst os at bilforsikring ville blive dyre end oprindeligt oplyst var der på ingen måde sparet noget ved at skifte. Men syntes nok det var lidt besynderligt fra …s side så vi skiftede alligevel.

Nu er vi så tilbage ved … på normale vilkår og normal pris ca samme som ved Ok Vardia, men nok lidt bedre forsikringsbetingelser.

Det sidste her blot for at oplyse, at vi aldrig har skiftet på grund af utilfredshed fra nogen ar paterne, på nær nu med Ok Vardia."

Af udenlandsk politikvittering fremgår bl.a.:

"REPORTED ON: **28/01/2016** TIME: **0550HRS**

ACCUSED: **ON SEARCH**

ITEMS STOLEN/ROBBED:
LAPTOP FUJISTU LIFE BOOK E754, ONE APPLE IPAD AIR 2, ONE IPHONE 6, ONE PHONE 5, CAMERA KONICA, 3 BRASLETS, ENGAGEMENT AND WEDDING RING, TWO SUITE CASES WITH CLOTHES AND PERSONAL ITEMS INSIDE, ONE HAND BAG, [valuta]. //END//////"

I skadesanmeldelse af 24/5 2015 hedder det bl.a.:

Hvornår skete skaden? (dato og tidspunkt) 25/1/2016 kl 05:10
På hvilken adresse skete skaden? Ca. 3 km. før [by] på [vej] [Afrika]
Hvor skete skaden? ☐ Helårsbolig ☒ Andet: Røveri under en kort stop ved vejsiden.

…

Beskriv skaden og hvordan den skete
Skulle køre fra … til …, for at besøge familie og venner hvorefter vi skulle videre til … samme anledning samt ferie på … Kørte fra … tideligt om morgenen kl. ca o4:45 for at undgå den værste morgentrafik. Jeg havde kvalme grundet medicin jeg havde taget på grund af [sygdom]. Cirka 3 km. før vi nåde [by] på [vej] er vi nødt til at holde ind til siden så jeg kunne komme ud for at kaste op, er knapt færdig med at kasteop før jeg får stukket en revolver i nakken/ryggen. en anden person rykker min kone ud fra føresædet og smider hende på jorden hvorefter han rækker ind i bilen tager hendes håndtaske og en iphone der lagde over kardangboksen alt i medens en tredie person tager 2 kufferter og håndbagase ud fra bagenden af bilen. Derefter forsvinder di som de kom ud i det bare intet.Min kone mente der var en politistation i [by] men viste ikke hvor den lå og om den var bemandet på den tid af dagen Derfor besluttede vi at køre tilbage til hoved politistationen i … De optog en raport som blev vidersendt til politistationen …, som herefter overtog sagen.
…
Har talt med telefonisk talt med jer og fået lov til at vente med at indsende skadeanmeldelse, da vi ikke har haft det så godt efter hændelsen og derfor har det knebet lidt med at komme igang med at udfylde den.
Ting der er uden kvitering og angivet købt november, oktober, ogg september, er muligvis ikke købt på den oplyste dato, men det drejer sig om mindre ting der er købt i månederne tør afrejse."

Af undersøgelsesrapport udarbejdet af selskabets skadesinspektør den 30/8 2015 fremgår bl.a.:

14. 89980

"**KONKLUSION:**
Den omstændighed, at der foreligger en politikvittering fra politiet i [Afrika] ikke i sig selv er nogen form for dokumentation for at der er sket en hændelse som anmeldt, og at der er stjålet som anmeldt. Politiet i [Afrika] er korrupt. Det er også alene hans forklaring, der ligger til kun for anmeldelsen, og der ligger ikke nogen egentlig dokumentation i sådant et bilag.

Sammenholdt med tidligere tilsvarende anmeldte tyverie/røverier, er det for mig højst tvivlsomt, om det har fundet sted. De er begge kendt med forholdene i [Afrika]. De ved, at man ikke standser på en vej alene, og slet ikke om natten, da risiko for overfald i området er meget nærliggende. Der til kommer, at der ikke foreligger nogen lægeerklæring, der kan underbygge ft.s forklaring om at han var dårlig på grund af [sygdom].

Dertil kommer, at det højst sandsynligt er de samme smykker som de også har haft anmeldt til [andet forsikringsselskab], og måske også helt tilbage til [andet forsikringsselskab], hvad angår både røveriet og indbrudstyveriet.

Det kan ikke afvises, at der er sket indbrud ved rudeknusning, selv om jeg har en formodning om at det er ft. selv der har knust ruden. 2 gange tidligere er der sket indbrud på samme måde, uden at ft. har taget tiltag til bedre sikring, f.eks. med at udskifte dørlåsen med en dobbelt cylinderlås, så tyven ikke blot ved indrækning kunne oplåse døren. Ft. har selv oplyst, at han har haft selvstændig virksomhed inden for …branchen, så han burde være den første til at tage tiltag til bedre sikring af huset.

Det anbefales derfor, at der alene sker erstatning som beskrevet til ft., for de effekter, hvor der foreligger gyldig dokumentation i form af kvitteringer.

Det anbefales, at forsikringsforholdet opsiges øjeblikkeligt, og at ft. og hustru gøres uønskede for fremtidig indtegning i OK/VARDIA."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**D. Tyveri uden for helårsbolig**
…
Forsikringen dækker
…
Derudover dækker forsikringen ved
- **Røveri*** og overfald
- **Åbenlyst tyveri***

…
5.4 Dokumentation
For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at dine ting er blevet beskadigede eller stjålet. Det kan fx ske ved hjælp af kvitteringer for køb, købskontrakter, garantibeviser, fotos mv. Kvitteringer bør gemmes i mindst 5 år.

Køber du ting privat, bør du sikre dig en dateret erklæring med angivelse af, hvad du har købt, og hvad prisen er. Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dine krav, kan vi afvise erstatning eller fastsætte den efter et skøn.

ABC Ordliste
…

15. 89980

R
Røveri
Ved røveri forstås tyveri under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold."

Nævnet har gennemset den fremlagte dokumentation

Nævnet udtaler:

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise dets størrelse og rigtighed.

Klageren anmeldte den 24/5 2016, at han og hans ægtefælle den 28/1 2016 havde kørt i bil i et afrikansk land, og at de holdt ind til vejsiden, hvorefter de blev udsat for røveri. Klageren har anmeldt, at de fik frarøvet genstande for i alt 123.749,65 kr., herunder kontanter, smykker og tøj. Selskabet har afvist at yde dækning for det anmeldte røveri med henvisning til, at det ikke er sandsynliggjort, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende begivenhed.

Den 5/6 2016 anmeldte klageren, at der mellem den 21/5 og 22/5 2016 havde været indbrud på hans bopæl. Selskabet har anerkendt, at der foreligger et dækningsberettigende indbrudstyveri og har ydet dækning for en række indbogenstande i forbindelse med indbrudstyveriet. Selskabet afviser at yde dækning for smykker med henvisning til manglende dokumentation.

Selskabet har i sagen fremlagt en intern undersøgelsesrapport, hvoraf det blandt andet fremgår, at klageren til andre forsikringsselskaber tidligere har anmeldt to indbrudstyverier på sin bopæl og to røverier, og at det anmeldte hændelsesforløb ved de tidligere skader i det væsentlige er identiske med de anmeldte hændelsesforløb ved de skader, der i nærværende sag er anmeldt til det indklagede selskab. Af rapporten fremgår det desuden, at der er et stort sammenfald mellem de genstande, der er meldt stjålet eller frarøvet ved de tidligere skader og de genstande, der er meldt stjålet eller frarøvet ved nærværende hændelser.

16. 89980

Røveri

Klageren har fremlagt en kvittering fra det lokale politi, hvoraf det fremgår, at han har været udsat for et røveri den 28/1 2016, og hvilke genstande klageren han fået frarøvet. Efter en gennemgang af sagen, herunder navnlig selskabets undersøgelsesrapport, finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har godtgjort, at han har mistet de anmeldte genstande ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Indbrudstyveri

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække de omtvistede smykker med henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at de blev stjålet ved indbrudstyveriet den 21/5 eller den 22/5 2016. Nævnet har navnlig lagt vægt på indholdet af selskabets undersøgelsesrapport.

Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere selskabets afgørelser af de to anmeldte begivenheder.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand