Ankenævnet for Forsikring

Den 25. oktober 2017 blev i sag nr. 90509:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af forskellige indbogenstande, bl.a. to fladskærmsfjernsyn, et surround-anlæg, to ure, fem par sko, en MacBook og kontanter.

Klageren har anmeldt, at han den 14/10 2016 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blandt andet blev stjålet to fladskærmsfjernsyn, et surroundanlæg, to ure, fem par sko, en MacBook og kontanter. Klageren har selv opgjort kravet til i alt 152.794 kr. Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har opgjort klagerens erstatning til i alt 41.285,55 kr., hvorfra der skal fradrages selvrisiko på 1.000 kr. Selskabet har afvist yderligere erstatning under henvisning til, at klageren ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for den resterende del af kravet.

Selskabet har ved afgørelse af 21/12 2016 opgjort erstatningen til 33.665,55 kr. for en cykel, en iMac, en harddisk, et Seiko ur, to sæt høretelefoner, et par cykelsko og en trimmer. Ved afgørelse af 7/2 2016 [2017] har selskabet opgjort og udbetalt yderligere erstatning på 6.620 kr. for to Peak Performances jakker, fem parfumer, to par G-star jeans, et par solbriller, to tasker og en Tommy Hilfiger pung.

2. 90509

Selskabet har vedlagt følgende oversigt over de effekter, som klageren har anmeldt stjålet med angivelse af klagerens erstatningskrav:

Beskrivelse	Underkategori	Antal	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
Cervelo P3 triatlon cykel	Cykler	1	12.500,00	0%	12.500,00
iMac 27\" 5K Retina-skærm MK462	Stationær PC	1	12.598,20	0%	12.598,20
SEAGATE Backup Plus Ultra Slim 2TB USB 3.0	Lagring	1	726,00	0%	726,00
Panasonic tv 55"	TV	1	16.000,00	0%	16.000,00
Phillips tv 42"	TV	1	7.000,00	0%	7.000,00
Sony PS4 (1TB) + Extra Controller (Spillekonsoller)	Spilkonsoller	1	4.800,00	0%	4.800,00
APPLE TV (3rd Generation) (Media Centers)	Media Center	1	699,00	0%	699,00
Samsung HT-E6750W (Hjemmebiograf) 7,1	Stereoanlæg & Hi-Fi	1	7.500,00	0%	7.500,00
Seiko Model SRH006P1, Seiko Velatura Kinect Direct Drive rosa med sort gummirem	Luksusure	1	4.271,25	0%	4.271,25
Armani emporio ure	Luksusure	1	5.000,00	0%	5.000,00
Diesel ure	Ure	1	2.700,00	0%	2.700,00
Peak performens frost down mørke blå - REVURDERING: erstatning	Herre	1	500,00	0%	500,00
Peak performens jakke - REVURDERING: erstatning	Herre	1	2.720,00	0%	2.720,00
Nike air max sort	Sko	1	1.300,00	0%	1.300,00
Nike air max sort hvid	Sko	1	1.300,00	0%	1.300,00
Nike air max rød hvid	Sko	1	1.300,00	0%	1.300,00
nike sko rød/orange	Sko	1	900,00	0%	900,00
Nike air max lyserød/ grå	Sko	1	1.300,00	0%	1.300,00
APPLE iPhone 5c 16GB Grøn (Mobiltelefoner) - AFVIST grundet erhvervsmæssig genstand	Mobiltelefoner	1	0,00	0%	0,00
Chanel parfurme 100 ml - REVURDERING: skønsmæssig	Kosmetik & Parfume	1	300,00	0%	300,00
Ysl 100 ml parfume - REVURDERING: skønsmæssig	Kosmetik & Parfume	1	300,00	0%	300,00
Parco rabana Invictus 150 ml - REVURDERING: skønsmæssig	Kosmetik & Parfume	1	300,00	0%	300,00
One million parfume 100 ml - REVURDERING: skønsmæssig	Kosmetik & Parfume	1	300,00	0%	300,00

3. 90509

Diesel brave 100 ml - REVURDERING: skønsmæssig	Kosmetik & Parfume	1	300,00	0%	300,00
Tommy hilfinger jeans	Herre	1	1.200,00	0%	1.200,00
G-star jeans x2 - REVURDERING: skønsmæssig	Herre	1	500,00	0%	500,00
Beats by Dr. Dre Beats Studio Wireless Over-Ear Headphones - Red	Hovedtelefoner	1	1.878,00	0%	1.878,00
Philips BT9280	Bad- & Toiletartikler	1	594,00	0%	594,00
Macbook pro 13,3"	Bærbar PC	1	7.500,00	35%	4.875,00
Specialized cykel sko	Cykeltilbehør	1	1.199,00	0%	1.199,00
Specialized cykelhjelm	Cykelhjelme	1	1.800,00	0%	1.800,00
Racer solbriller - REVURDERING: skønsmæssig	Øvrige	1	300,00	0%	300,00
26800 kr kontant	Kontanter	1	26.800,00	0%	26.800,00
Carrera sol briller	Solbriller	1	900,00	0%	900,00
Ray ban solbriller	Solbriller	1	1.500,00	0%	1.500,00
Gasp sport taske - REVURDERING: skønsmæssig	Tasker	1	500,00	0%	500,00
Skole taske - REVURDERING: skønsmæssig	Øvrige	1	300,00	0%	300,00
Garmin Edge 810 Performance Edition Cykel Sort (GPS Outdoor)	Øvrige	1	2.617,00	0%	2.617,00
kort holder/pung tommy hilfinger- Dankort, Kørekort, sygesikring, diesel kort - REVURDERING: skønsmæssig	Punge	1	300,00	0%	300,00
kørekort, dankort, sygesikring, diesel kort - REVURDERING: afventer dok. på udgifter	Kørekort, ID m.m.	1	0,00	0%	0,00
Beats by Dr. Dre Beats Powerbeats 2 Wireless In-Ear - Black (Hovedtelefoner)	Hovedtelefoner	1	899,10	0%	899,10

Subtotal:	41.285,55 kr.
Selvrisiko:	- 1.000,00 kr.
Samlet erstatningssum:	40.285,55 kr.
Betal til Scalepoint:	0,00 kr.

I klageskema af 15/2 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Forsikringen og jeg er uenige om bl.a. hændelsesforløbet ved min ankomst efter indbrud.

Da jeg træder ind af døren bliver jeg stærkt utilpas vælger så at gå udenfor igen og ringe til politiet, i min samtale med politiet beder han om jeg kan finde stel nr. på cyklen hvilket jeg relativt nemt kan da kvitteringen ligger på en kommode i gangen. Forsikringen bliver ved med at påstå jeg på et tidspunkt har opholdt mig i stuen under samtalen med politiet hvilket jeg ikke har.

Jeg stiller mig stærkt undrende overfor at mit forsikringsselskab ikke mener det er forståeligt at jeg i selve situationen ikke havde det fulde overblik over hvad der var stjålet og på den vis ikke har fået nævnt i samtalen med politiet.

- Stjålne kvitteringer
Mit forsikringsselskab stiller tvivl spørgsmål med hensyn til oprigtigheden i forklaringen om at mine kvitteringer er blevet stjålet, pga. en misforståelse mellem skadeskonsulenten og mig. Han har forstået på mig at nogle udleveret kvitteringer stammer fra Elgiganten hvilket de gør, men han har ment om jeg har fået genudleveret dem hvilket jeg ikke har. Det drejer sig om 2 styk kvitteringer, en på et beats høretelefoner og på en Phillips barbermaskine som lå et andet sted fordi det er to kvitteringer jeg normalt ikke ville gemme.

- 50" Panasonic tv
Forsikringen vil ikke yde erstatning for dette på baggrund af jeg ikke har nævnt det i samtalen med politiet hvilket jeg ikke har gjort set i lyset af jeg ikke havde opholdt mig i en position som gjorde jeg kunne se et kulsort tv i et mørkt rum. Der er også en stor uenighed om at dette skulle være det fjernsyn jeg har skrevet eller en billigere model som jeg står noteret for i Elgiganten hvilket er et fjernsyn jeg har videresolgt.

- 42" Phillips tv
Forsikringen vil ikke yde erstatning for dette på baggrund af at jeg ikke har nævnt dette i samtalen med politiet, hvilket jeg ikke har, da jeg ikke har opholdt mig på noget tidspunkt i soveværelset.

- MacBook pro
Forsikringen vil ikke yde erstatning for denne på baggrund af jeg ikke har nævnt denne i samtalen med politiet. Jeg har ikke nævnt den pga. den lå på en hylde under sofabordet. Jeg har udleveret en genudleveret en kvittering som jeg har fået fra Elgiganten. Skadeskonsulenten ytre sig omkring jeg heller ikke i en samtale med ham den 19 okt. nævner denne genstand, hvilket jeg gentagende gange har nævnt overfor ham at jeg opholdte mig på … hospital nervøst ventende på min [familiemedlem] fik fortaget en udtaget biopsi (Undersøgelse for mulig kræft knude) og ikke havde den fulde liste med.

- Armani og diesel ure
Dette vil de ikke udbetale erstatning for på baggrund af manglende dokumentation hvilket jeg ikke har pga. de har stjålet mine kvitteringer.

- Sko
Forsikringen vil ikke yde erstatning pga. jeg ikke har nævnt i samtalen med politiet præcis hvor mange par det drejer sig om. Jeg har frem sendt et billede hvor nogle af de sko jeg købte i USA optræder på.

- Kontanter
I forbindelse med jeg har haft et større kontant beløb liggende i en skuffe vil de ikke yde erstatning for på baggrund af jeg ikke har nævnt det i samtalen med politiet og pga. manglende dokumentation. Der stiller jeg mig meget uforstående overfor da jeg har frem sendt to kontant hævninger på tilsvarende beløb, så stiller jeg mig lidt uforstående overfor hvilken måde jeg ellers skulle kunne dokumentere det på.

- Ps4, Apple-tv, surround system, jeans, cykelhjelm, solbriller og Garmin edge
Forsikringen vil ikke yde erstatning på baggrund af jeg ikke har oplyst dette i samtalen med politiet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få udbetalt min retmæssig erstatning."

Selskabet har i brev af 11/5 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte telefonisk til Alka Forsikring den 17. oktober 2016, at der havde været indbrud i hans kolonihavehus. Indbruddet var sket den 15. oktober 2016 ved at gerningsmanden havde smadret ruden i hoveddøren.

Selskabets skademedarbejder talte med klager den 19. oktober 2016, hvor klager forklarede, at han var kommet hjem omkring kl. 00.30 – 00.45 og opdagede, at der havde været indbrud i hans kolonihavehus, hvorefter han kontaktede politiet.

Selskabets medarbejder bad klager om at skaffe så megen dokumentation for genstandene som muligt, herunder oplyste medarbejderen, at det f.eks. var muligt at gå til Elgiganten og få oplyst, hvilke produkter der var købt i ens navn.

Sagen blev herefter overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som aftalte et møde med klager på hans bopæl den 1. november 2016.

Alka Forsikring indhentede politirapporten, af hvilken det udelukkende fremgik, at der var sket anmeldelse af indbrud ved knust rude i fordør, samt at der var stjålet en cykel, en I Mac, samt sko, jakke og taske. Der var ingen brugbare spor og ingen mistænkte.

Klager havde telefonisk oplyst til politiet, at der var stjålet en cykel som hang i stuen og på politiets anmodning om stelnummeret på cyklen fandt klager med det samme kvitteringen frem. Klager oplyste, at der derudover var stjålet en iMac computer, sko, en jakke og en taske. Klager oplyste endvidere, at der var rodet i hans papirer og at tyvene havde gennemrodet det hele.

Af koster opgørelsen til Alka Forsikring fremgår det, at der – udover det til politiet oplyste – endvidere var stjålet 2 fjernsyn, Apple TV, spillekonsol, hjemmebiograf, flere ure, iPhone, parfumer, cykeludstyr, solbriller, personlige papirer og kontanter m.m.

Klager oplyste, at han kun havde kvittering på den stjålne cykel og iMac computeren, idet resten af hans kvitteringer var blevet stjålet.

Efterfølgende har klager indsendt fotos bl.a. af det ene fjernsyn og Apple TV'et. Derudover var der fotos af ur-kasser, et ur, sko, controllere til spillekonsol og et par solbriller samt kvitteringer på høretelefoner fra Elgiganten og udskrifter vedrørende kontanthævninger i marts og april 2016.

Selskabets skadekonsulent fandt den store divergens mellem det til politiet oplyste og det til selskabet oplyste bekymrende og foretog derfor en undersøgelse i forhold til de anmeldte effekter og klagers forskellige forklaringer.

Skadekonsulenten fandt, at de fremkomne oplysninger – herunder klagers ændrede forklaringer om kvitteringer og køb – for så vidt angik begge fjernsyn, MacBook computeren,

ure, sko og kontanter af en sådan art, at kravet til dokumentation måtte anses for skærpet i forhold til erstatningsopgørelsen.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 21. december 2016, at der på det foreliggende grundlag kunne udbetales 33.665 kr. i erstatning.

Klager fremsendte sine bemærkninger til selskabet og bad i samme brev om at en anden medarbejder ville behandle klagen.

En anden medarbejder gennemgik herefter sagen i forhold til klagers kommentarer. Skadekonsulenten fandt i det store hele sagen korrekt afgjort og forklarede klager, hvad der lå til grund for afgørelsen, men imødekom også klager med en yderligere erstatning på 6.620 kr., hvilket selskabet meddelte ved brev af 7. februar 2017.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet.

Klager tegnede den 17. august 2012 Forbunds Familieforsikring i selskabet med forsikringsbetingelserne FF-04, men opsagde i april 2016 forsikringen. Klager fortrød dog opsigelsen og forsikringen blev gentegnet den 12. april 2016 på forsikringsbetingelsernes FU 01.

Forsikringen dækker ikke på klagers folkeregisteradresse, men på den angivne adresse … Forsikringsstedet er et kolonihavehus på 44m2.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det således også, at … [gengivet nedenfor].

Den sikrede har således efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

For så vidt angår dels nye genstande dels særlige værdifulde genstande og kontanter stilles som udgangspunkt skærpede krav til dokumentation for ejerskab, art og lødighed.

Klager anmeldte lørdag den 15. oktober 2016 til politiet, at der havde været indbrud i hans kolonihavehus. Klager oplyste til politiet, at der var stjålet en cykel, en iMac, samt sko, jakke og taske.

Som det fremgår af den af skadekonsulenten udfærdigede skitse er der tale om et overskueligt hus, hvor det efter selskabets opfattelse ikke er muligt, at overse hvis store genstande mangler i stuen.

Cyklen havde hængt på væggen i stuen og klager blev af politiet bedt om at finde cyklens stelnummer og fandt dette indenfor. Klager påviste senere ved samtalen med selskabets skadekonsulent en skænk i stuen, hvorpå kvitteringen havde ligget. I sin klage oplyste klager imidlertid – som årsag til at han ikke havde været inde i huset og derfor ved anmeldelsen ikke var klar over hvad der var stjålet – at kvitteringen lå i gangen. Klager anførte endvidere, at han kun så nogle pedal-klamper på jorden og deraf udledte, at hans cykel var stjålet.

Klager har imidlertid ved anmeldelsen til politiet forklaret, dels at tyvene havde rodet i hans papirer, dels at tyvene havde rodet det hele igennem. At klager ikke har haft det ful-

de overblik over, hvad der var stjålet er naturligvis normalt, men at klager ikke har set, at f.eks. et 55 tommer fjernsyn var taget ned fra væggen finder vi ikke troværdigt.

At klager ikke havde været inde i stuen ved sin samtale med politiet finder vi ikke, at kunne lægge til grund, da klager oplyste til politiet, at hans cykel (som hang på væggen i stuen), hans iMac og en taske (begge genstande også placeret i stuen på et møbel længst væk fra indgangen) var væk. Vi finder det ikke troværdigt, at man anmelder tyveri af en cykel til politiet udelukkende på baggrund af pedal-klamper og desuden hentede klager kvitteringen på cyklen i stuen.

Klager har oplyst, at alle hans kvitteringer blev stjålet ved indbruddet. Klager fandt imidlertid nogle kvitteringer for genstande købt med kreditkort. Skadekonsulenten konkluderede, at alle de stjålne genstande, hvor kvitteringer også var stjålet måtte være købt kontant, da klager ikke havde kunnet fremlægge kontoudtog for nogen af købene.

Klager forklarede om en af kvitteringerne, at han efter indbruddet havde hentet den i Elgiganten. Ved skadekonsulentens oplysning om, at Elgiganten ikke udlevere kopier af kassekvitteringer, men alene kopier i form af A4 genpartsfakturaer, indrømmede klager, at det ikke var korrekt og at han havde fundet kvitteringen i en skuffe.

Det af klager opgivne 55 tommer Panasonic TV til en købspris på 16.000 kr. angiveligt købt i august 2013 har klager ingen dokumentation for, men har fremlagt et link samt et foto fra sin stue. Fotoet stemmer ikke overens med det i linket anførte fjernsyn. Fotoet stemmer imidlertid overens med et væsentlig billigere Panasonic TV, som klager ifølge Elgigantens oplysninger havde købt i 2012.

Klager oplyste imidlertid, at han havde solgt dette fjernsyn gennem den blå avis, men ønskede ikke at give skadekonsulenten samtykke til at kontakte den blå avis. Efterfølgende mente klager, at fjernsynet måske i stedet for var solgt til en ekskæreste, men klager ønskede heller ikke at oplyse kontaktinformationer på ekskæresten.

Klager fremskaffede herefter bankoplysninger, hvor en betaling på 16.654 kr. fremgik, men da skadekonsulenten bad om detaljer om købet (art/genstand) oplyste klager, at det alligevel ikke var TV'et, men at TV'et var købt kontant.

Der foreligger således ingen dokumentation – ej heller fotos, men kun fotos af det nu solgte TV fra 2012 – for, at klager har været i besiddelse af det pågældende TV.

Det andet TV – et 42 tommer Phillips TV – var angiveligt købt i september 2015 for 7.000 kr. Senere rettede klager det til, at TV'et var mellem 1,5 og 2 år gammelt. Ved skadekonsulentens undersøgelse, hvor fotoet af TV'et blev forevist Phillips kundeservice fremgik det imidlertid, at det med overvejende sandsynlighed var et halvt så dyrt TV. Heller ikke for dette TV foreligger der dokumentation i form af kvittering eller kontoudtog.

Klager oplyste ikke, at hans Mac Book var stjålet hverken ved samtalen med politiet eller ved samtalen med selskabets skolekonsulent 4 dage efter indbruddet, hvor klager i øvrigt havde oplyst, at han havde ryddet op og dannet sig det fulde overblik over, hvad der var stjålet.

Computeren var ikke tilknyttet Apple id længere – idet klager ønskede at opdatere sin MacBook, da den var blevet for langsom – og kunne således ikke dokumenteres ad den-

ne vej. Klager forklarede, at det var en gave fra [familiemedlem] i 2012. Klager havde angiveligt senere spurgt sin [familiemedlem] og hun mente, den var købt i [forretning].

Elgiganten – og Fona som er overtaget af Elgiganten – kan på anmodning finde frem til og oplyse, hvilke produkter en given kunde har købt og kan derfor også udskrive genpartsfakturaer på købene.

De anmeldte elektroniske effekter, som klager ikke har kunnet fremlægge dokumentation for er søgt både Fonas og Elgigantens database. Fonas database viste imidlertid ikke køb i klagers navn.

Ved henvendelsen til Elgiganten fremgik det imidlertid, at MacBooken var købt i klagers navn i 2011. Den var købt med et samme kreditkort, som det Panasonic TV, som klager efter sine oplysninger havde solgt. Alka Forsikring har ikke oplysninger om hvem kreditkortet tilhører, men det må konstateres, at hverken TV'et eller MacBooken således er købt kontant. Det er således ikke korrekt, at klager ikke har kunne fremskaffe kopi af kvitteringen, da han opsøgte Elgiganten.

Klager har til selskabet – men ikke til politiet – anmeldt alle sine 3 ure stjålne. Klager har ingen dokumentation for urene i form af kvitteringer. Der foreligger foto af Seiko uret og klager oplyste for så vidt angår dette, at det var en gave fra hans [familiemedlem], og at hun havde givet 8.000 kr. for det. Ved skadekonsulentens kontakt til klagers [familiemedlem] oplyste hun, at uret kostede 5.600 kr. Alka Forsikring har efter omstændighederne erstattet uret med selskabets genleveringspris.

De to øvrige ure – et Diesel ur og et Armani ur – er begge købt i oktober 2015 – Armani uret angiveligt i [indkøbscenter]. Trods det, at urene kun et omkring 1 år gamle på skadetidspunktet har det ikke været muligt for klager, at fremvise kvitteringer eller bankudtog til dokumentation for rigtigheden af kravet, hvorfor kravet er afvist.

Klager havde endvidere fået stjålet 5 (eller 6) par sko – fortrinsvis fritidssko af mærket Nike Air Max. Kager har oplyst, at have købt skoene i maj 2016 i USA (3 par), i juli 2016 og i september 2016. For så vidt angik et par af skoene fremlagde klager et foto, som klager forklarede var optaget 4 måneder tidligere, idet han ville sælge de pågældende sko til en kammerat. Det viste sig imidlertid at fotoet var optaget få dage før indbruddet.

Foreholdt dette forklarede klager, at fotoet var taget få dage før indbruddet, idet han ikke fik solgt skoene for 4 måneder siden og nu ville forsøge at sælge dem igen. Der foreligger ingen dokumentation for køb, men alene fotos – dels ovenfor omtalte foto, som volder selskabet bekymringer i forhold til klagers forklaringer og et andet foto, som det ikke er muligt at datere, hvor 3 par sko er lagt frem sammen med noget tøj på en seng. Alka Forsikring har grundet manglede dokumentation afvist klagers krav.

Klager anmeldte to Peak Performance jakker stjålet (til politiet var anmeldt 'jakke'). På en jakke er fremlagt en genudskrift af en kvittering og kontoudskrift for jakken købt i august 2016. Alka Forsikring har efter sin revurdering af 7. februar 2017 udbetalt erstatning svarende til selskabets genleveringspris for denne jakke.

Den anden jakke, som er oplyst, at være fra september 2014 er der ikke fremlagt nogen form for dokumentation for, og mærke, model, alder m.m. kan således ikke dokumenteres, men da dokumentationskravet for en 2 år gammel jakke ikke anses for skærpet, har selskabet udbetalt en skønsmæssig erstatning på 500 kr. for jakken.

Klager anmeldte endelig et kontantbeløb i størrelsesordenen 26.800 kr. stjålet – senere har klager forhøjet beløbet til 29.800 kr. Pengene lå angiveligt i det samme møbel, som den stjålne iMac og taske og selskabet undrede sig i den forbindelse over, at det ikke blev oplyst til politiet, at der var stjålet kontanter, da klager oplyste, at både iMac'en og en tasken var stjålet.

Som dokumentation for det store kontantbeløb har klager fremlagt bankudtræk for marts og april 2016, hvoraf det fremgår, at der er hævet henholdsvis 11.800 kr. og 15.000 kr. Klager forklarede det store kontantbeløb med, at han sparede op til noget. Da hævningerne er foretaget 6 måneder før indbruddet og klager derudover var på rejse i USA i maj 2016 finder vi ikke, at kunne lægge til grund, at det store kontantbeløb var i behold på indbrudstidspunktet.

Skadekonsulenten bemærkede også det besynderlige i, at klager tog lån for at købe cyklen den 10. oktober 2016 – pris angiveligt 24.000 kr. – såfremt han allerede var i besiddelse af tilstrækkeligt beløb til at købe cyklen.

For så vidt angår spillekonsollen PS4, Apple TV, surround system m.m. har selskabet anset effekterne for at være længerevarende forbrugsgoder og der må henset til den oplyste alder for disse genstandes vedkommende (angiveligt anskaffet i november 2013, marts 2015 og oktober 2015) stilles skærpede krav til dokumentationen for art, alder, lødighed og tilstedeværelse på gerningstidspunktet.

Da klager ikke har kunnet fremlægge dokumentation for disse genstande, trods det, at garantien formentlig fortsat gælder for størstedelen af produkterne, har Alka Forsikring afvist at yde erstatning. For god ordens skyld skal det for surround anlægget bemærkes, at klager, som nævnt oplyste, at det var købt i marts 2015, hvorimod det af klager fremlagte foto, der skal dokumentere anlægget, er optaget i 2012.

Det skal i den forbindelse nævnes, at spillekonsollen af klager blev oplyst, at befinde sig åbenlyst på en reol under fjernsynet, men tyveriet af spillekonsollen blev hverken nævnt for politiet eller for Alka Forsikring ved den første samtale om indbruddet (hvor klager oplyste, at have fuldt overblik over det stjålne).

For så vidt angår de anmeldte parfumer, jeans, solbriller, tasker er selskabet af den opfattelse, at der er tale om genstande af mindre værdi og trods det forhold, at der ikke foreligger dokumentation har selskabet ved sin revurdering af sagen imødekommet klager og udbetalt en skønsmæssig erstatning på 3.000 kr. for disse genstande.

For så vidt angår klagers personlige papirer skal vi bemærke, at det kan undre, at klager ikke havde sit kørekort med, da han angiveligt var kørt fra boligen for at besøge en ven. Klager har imidlertid oplyst, at han 3 uger efter indbruddet fik sit kørekort retur, da det var fundet af tilfældig person.

Alka Forsikring bad i den anledning klager om at rette henvendelse til politiet og få slettet efterlysningen af kørekortet. For så vidt angår de eventuelt øvrige personlige papirer har selskabet meddelt klager, at det afventer dokumentation for eventuel udstedelse af nye papirer.

Sagens oplysninger – herunder de få genstande der blev anmeldt stjålet til politiet i forhold til den senere opgørelse til selskabet, de forkerte priser, tvivlen om både art, mærker, mo-

deller og årstal, den manglende og forkerte dokumentation og klagers skiftende forklaringer må Alka Forsikring fastholde den trufne afgørelse, hvorefter vi ikke finder belæg for at udbetale yderligere erstatning i sagen.

Der har været en omfattede telefonisk kontakt mellem selskabets skadekonsulenter og klager.

Der foreligger lydfiler af skadekonsulentens samtaler med klager, som i det hele underbygger ovennævnte. Lydfilerne kan fremsendes såfremt Ankenævnet måtte ønske det."

Til dette har klageren fremsendt brev af 13/6 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Nedenstående kommentarer til det fremsendte, har jeg, for overskuelighedens skyld, opdelt i 12 forhold. Jeg beklager dette lange dokument, men jeg er i mange henseender uenig i de af Alka anførte forhold, hvilket jeg har tilføjet mine bemærkninger og kommentarer til, da det i allerhøjeste grad er vigtigt for mig, at sagen oplyses på det mest tilstrækkelige grundlag som overhovedet muligt og at min side af sagen også høres.

I brevet fra 30. [11.] maj 2017, gør Alka Forsikring gældende, at de fastholder den trufne afgørelse, se nederst side 7 og øverst side 8. Jeg anmoder derimod Ankenævnet for Forsikring om at ændre denne afgørelse, idet mit fulde erstatningskrav, på de stjålne genstande, opgjort til 152.794 kr., hvoraf Alka tilkendte mig erstatning for 40.285 kr., finder jeg hverken dette fyldestgørende eller rimeligt – at jeg har fået tilkendt erstatning for under 30 % af mit fulde tab og skade, som jeg har lidt ved indbruddet. Jeg mener desuden, at nogle af de krav som Alka har afvist at tilkende erstatning for, ikke forekommer korrekt vurderet.

Jeg ønsker derfor at fastholde det fulde erstatningskrav (med justeringer af de angivne beløb, der efterfølgende blev rettet) eller det af Ankenævnet skønsmæssigt fastsatte beløb.

Oplistning af forhold i sagen som Alka har gjort gældende:

- Forhold 1) Cykel, Imac og taske
- Forhold 2) Kvitteringer
- Forhold 3) TV
- Forhold 4) MacBook
- Forhold 5) Ure
- Forhold 6) Sko
- Forhold 7) Jakker
- Forhold 8) Kontanter
- Forhold 9) Optaget lån til cykel
- Forhold 10) Spillekonsol/PS4, Apple TV og Surround system m.m.
- Forhold 11) Parfume, jeans, solbriller etc.
- Forhold 12) Personlige papirer/kørekort

Forhold 1) Cyklen, Imac og tasken – side 4 midterst, afsnittet om 'Cyklen havde hængt på væggen...':

Alka giver udtryk for:

'*At klager ikke havde været inde i stuen ved sin samtale med politiet finder vi ikke, at kunne lægge til grund, da klager oplyste til politiet, at hans cykel (som hang på væggen i stuen), hans Imac og en taske (begge genstande også placeret i stuen på et møbel længst væk fra indgangen) var væk. Vi finder det ikke trovær-*

digt, at man anmelder tyveri af en cykel til politiet udelukkende på baggrund af at pedal-klamper og desuden hentede klager kvittering på cyklen i stuen.'

Dette vil jeg som klager bestride. Jeg mener her, at det er relevant at forklare sagsforløbet, da jeg ikke er enig i Alkas beskrivelse af sagen, jf. beskrivelsen i svaret side 4, midterst, fra 'Som det fremgår... cyklen i stuen'.

Den 19. oktober 2016 kom jeg hjem fra ven omkring kl. 00.30-00.45 om natten. På vej ned ad havegangen lagde jeg mærke til, at der kom lys inde fra huset, hvilket jeg ellers var sikker på at have slukket. Da jeg kommer rundt om hjørnet, på vej hen imod hoveddøren, kan jeg se mit pulsbælte og mine pedal-klamper ligger udenfor, hvilket straks får mig til at blive nervøs. Jeg kommer så hen til hoveddøren, der står åben og kan se at der er lys i gangen samt at gangen bærer tydeligt præg af indbrud, da alt er rodet i gangen. Jeg ringede her straks til politiet uden at tænke videre, da jeg lige havde hentet min nye cykel 2 dage tidligere (hentet cykel onsdag, indbrud fredag/natten til lørdag), hvorfor jeg på dette tidspunktet ikke havde gennemtjekket huset for, hvad der ellers var sket, idet jeg i forskrækkelsen og chokket over hele situationen, kun havde min nye cykel til 24.000 kr. i hovedet.

Jeg var derved ikke inde i stuen, da jeg kontaktede politiet og havde faktisk ikke set at cyklen var væk, men kunne regne ud at cyklen var væk, grundet at pedal-klamperne sad fast med strips på cyklen og pulsbæltet hang rundt om cyklen. Som de fleste andre ville være en sådan en situation, var jeg naturligvis meget forskrækket og chokeret over situationen, hvorfor jeg ikke som det første, tænkte over at gå ind lede efter alt, hvad der var blevet taget. Mit fokus var derfor ikke på andet end min nye cykel, hvorfor jeg heller ikke lige tænkte på TV eller andet, da jeg ringede til politiet. Desuden var der også kun lys i gangen, så stuen var derved mørklagt, hvorved jeg hverken lagde mærke til eller tænkte over TV'et i stuen, der hvis det havde hængt der, også ville være mørklagt ligesom alt andet var i stuen.

Med henblik på kvitteringen på cyklen, lå denne på en sko-hylde ude i gangen, hvilket skadeskonsulenten må have haft misforstået, for den lå ikke inde i stuen.

For så vidt angår min iMac og taske, som jeg meldte stjålet til politiet sammen med cyklen, skyldes dette, at da jeg stod ude i gangen og kunne se ind, kunne jeg, fra hvor jeg stod, kun se at iMac'en ikke stod, hvor den plejede og derved kunne regne ud, at den var blevet stjålet. Ligeledes med tasken, der lå ude i gangen. Den tvivl der kan være forbundet med skadeskonsulentens beskrivelse, kan være at tasken normalt 'har sin faste plads' inde stuen, men lige denne dag havde jeg smidt den i gangen (og havde tænkt, at jeg skulle huske at sætte den på plads inde i stuen) og kunne derfor regne ud, at den også var blevet stjålet.

Så ved anmeldelsen af cykel, iMac og taske, var jeg grundet chokket ikke nået længere end, at jeg stod ude i gangen og kun fik meldt de ting jeg på stående fod, i min panik, lige kunne få øje på. Som tidligere nævnt, kontaktede jeg politiet så hurtigt jeg kunne uden at tænke så meget videre, hvorfor der kun var lys i gangen og stuen var mørklagt og at jeg under den pressede og ubehagelige situation, kun lige tænkte på min helt nye cykel og på min kun få måneder gamle iMac, og tasken lagde jeg egentlig blot mærke til, fordi jeg havde efterladt den i gangen.

Jeg mener derfor ikke, at det kan tillægges tungere vejende betydning, at jeg ikke får nævnt alle de stjålne genstande, da jeg kontakter politiet for at anmelde indbruddet, idet

jeg som forklaret ovenfor, kontaktede dem så hurtigt jeg kunne, uden unødigt ophold, hvorfor jeg på daværende tidspunkt ikke havde det fornødne eller fulde overblik over situationen.

Forhold 2) Kvitteringer – side 5, afsnit 1 og 2 'Klager har oplyst...':

Alka giver udtryk for:

> **2.1)** '*Klager har oplyst, at alle hans kvitteringer blev stjålet ved indbruddet. Klager fandt imidlertid nogle kvitteringer fra genstande købt med kreditkort. Skadeskonsulenten konkluderede, at alle de stjålne genstande, hvor kvitteringer også var stjålet måtte være købt kontant, da klager ikke havde kunne fremlægge kontoudtog for nogen af købene.*'
>
> **2.2)** '*Klager forklarede om en af kvitteringerne, at han efter indbruddet havde hentet den i Elgiganten. Ved skadeskonsulentens oplysning om, at Elgiganten ikke udleverer kopier af kassekvitteringer, men alene kopier i form af A4 genpartsfakturaer, indrømmede klager at det ikke var korrekt og at han havde fundet kvitteringen i en skuffe.*'

Ad 2.1) Dette forhold er jeg heller ikke enig i.

Jeg er enig i, at alle de kvitteringer som jeg havde gemt, blev stjålet. Som de fleste mennesker, gemmer jeg altid mine kvitteringer på dyrere genstande eller, hvor der er en reklamationsret, et garantibevis etc. Alle mine kvitteringer havde gemt, samlet i et plastik chartek, øverst i min kommodeskuffe.

Det er korrekt, at alle mine køb ikke har været med kreditkort, men det skyldes, at når jeg skal spare op til dyrere genstande, foretrækker jeg at spare sammen kontant, så jeg ikke overforbruger og så jeg har fuldt overblik over mit opsparingsprojekt. Så de større/dyrere køb har været kontant, hvor jeg har haft gemt kvitteringerne i mit plastik chartek, der blev stjålet, hvorfor jeg ikke har kunne fremvise kontoudtog og det var disse større køb skadeskonsulenten efterspurgte kontoudtog på.

Jeg mener dog ikke, at det er korrekt at konkludere, at alle de stjålne genstande, hvor kvitteringerne var stjålet, har været kontante køb. De mindre genstande så som sko, tøj, ure og parfumer, er ting som jeg har købt, nogle kontant og andre med kreditkort, hvoraf nogle af kvitteringerne har jeg haft liggende i mit plastik chartek, med kvitteringer, og andre har jeg ikke haft tænkt over at gemme, da det er almindelige (måske lidt dyrere) brugsgenstande, der med tiden skal udskiftes, hvorfor jeg ikke har kvitteringer på alle genstandene.

Jeg kontaktede min bank og tidligere bank, for at få kontoudskrifter/notanumre fra mine kontoer 3 år tilbage, i forsøg på at fremskaffe den af Alka efterspurgte dokumentation. Bankerne sendte mig udskrifter fra 3 år tilbage, men disse udskrifter var ikke udspecificeret ned i detaljer (købssted, købsgenstand etc.), hvilket jeg blev gjort opmærksom på, af banken, ville koste penge at få udspecificeret. Med kontoudtog fra 3 år tilbage, fik jeg derfor en uoverskuelig lang liste med alle mine posteringer fra mine kreditkort, hvortil jeg ingen idé havde, hvor jeg skulle starte eller hvilke posteringer/beløb jeg skulle vælge at få udspecificeret og hvem, der skulle betale banken det beløb, som det ville koste at få udspecificeret. Grundet det forhold at skadeskonsulenten fokuserede på de større genstande, opgav jeg dette større udredningsarbejde, da jeg ikke havde en jordisk chance for at kunne gennemskue de mange posteringslinjer, hvilket jeg også gjorde skadeskonsulenten opmærksom på. Der blev herefter ikke gjort yderligere i den sammenhæng og jeg mener

til fulde, at jeg har gjort alt, hvad jeg kunne med de forudsætninger jeg har haft, for at underbygge og sandsynliggøre mine forhold.

Ad 2.2) For så vidt angår kvittering fra Elgiganten, er jeg heller ikke enig i Alkas fremstilling.

Jeg havde ikke indhentet en kvittering fra Elgiganten med genpartsfaktura i A4, hvilket skadeskonsulenten må have misforstået. De omhandlende/pågældende kvitteringer (kvittering på barbermaskine, Beats in ear høretelefoner), spurgte skadeskonsulenten, hvor de stammede fra, hvilket jeg svarede Elgiganten. Med dette svar mente jeg, at jeg havde købt disse genstande i Elgiganten og jeg kunne til disse genstande sagtens fremvise fysiske kvitteringer.

Som nævnt ovenfor, så har jeg haft gemt kvitteringer på de fleste af mine ting, men det er ikke alle kvitteringer jeg har tænkt over at gemme, hvilket jeg vil påstå er gældende for de fleste almindelige mennesker, at man gemmer kvitteringer på større og dyrere genstande, men mindre dyre genstande, har jeg ikke haft tænkt over at gemme, lige så lidt som jeg havde kalkuleret at skulle stå i denne situation. Jeg mener derfor ikke, at Alkas udsagn er korrekt og ej heller at det skal tillægges betydning for sagen.

Forhold 3) TV – side 5, afsnit 3-7.

Alka gør gældende, at:

> **3.1)** '*Det af klager opgivne 55 tommer Panasonic TV til en købspris på 16.000 kr. angiveligt købt i august 2013 har klager ikke nogen dokumentation for, men har fremlagt et link samt et foto fra sin stue. Fotoet stemmer ikke overens med det i linket anførte fjernsyn. Fotoet stemmer imidlertid overens med et væsentligt billigere Panasonic TV, som klager ifølge Elgigantens oplysninger havde købt i 2012.*'

Dette forhold er jeg heller ikke enig i.

For det første omhandler det TV på 50 tommer. Det Panasonic TV fra 2012, var den billigere udgave som jeg købte i august 2012, men dette TV solgte jeg (jeg kan ikke specifikt huske om det var slut 2012 eller starten af 2013) og har derfor ikke kvittering på dette TV længere, da køber fik denne med.

Panasonic TV'et fra 2013, var den dyrere udgave til 16.000 kr., som jeg købte efter jeg havde solgt det andet TV, men det købte jeg kontant og havde naturligvis gemt kvitteringen i mit plastik chartek med de andre kvitteringer, som blev stjålet, hvorfor jeg ikke kan fremvise denne kvittering.

Det er korrekt, at jeg sendte et link til skadeskonsulenten, men dette var blot et vejledende link. Jeg har desuden selv været i telefonkontakt med Panasonic, der positivt tilkendegav, at man ikke ud fra et billede kan vurdere, hvilken model, der er tale om i samme serie (billigere eller dyrere udgave), hvorfor skadeskonsulentens postulat omkring, at billedet ligner den billigere model, ikke alene kan lægges til grund for, at Panasonic TV'et fra 2013, var den billigere model, hvilket det ikke var, da jeg som tidligere nævnt, havde solgt dette for at købe den dyrere model.

Alka gør endvidere gældende at:

> **3.2)** '*Klager oplyste imidlertid, at han havde solgt dette fjernsyn gennem [hjemmeside], men ønskede ikke at give skadeskonsulenten samtykke til at kontakte [hjemmesiden]. Efterfølgende mente klager, at fjernsynet måske i stedet for var solgt til en ekskæreste, men klager ønskede heller ikke at oplyse kontaktinformationer på ekskæresten.*'

Her er jeg heller ikke enig.

Det er korrekt, at Panasonic TV'et fra 2012, blev solgt via [hjemmeside], og det er korrekt, at jeg ikke ønskede at give skadeskonsulenten samtykke til at kontakte [hjemmeside], men dette skyldes det forhold, at jeg har været behjælpelig med at sælge ting på [hjemmeside] for både min [familiemedlem], min ekskæreste og min ekskærestes mor/ekssvigermor, hvorfor jeg ikke syntes, at det gav mening, at give Alka indblik i, hvad der også ville være deres private anliggender.

Man kan ikke på [hjemmeside], fra sin profil, se gamle eller slettede annoncer eller korrespondance – jeg sletter normalt mine samtaler etc. fra genstande jeg har solgt, så det ikke ligger og fylder, men jeg har ikke rettet henvendelse til [hjemmeside] omkring dette, men kan godt forsøge dette, hvis det er væsentligt – trods der er tale om et TV, som jeg har solgt og som jeg ikke har skadesanmeldt, hvorfor jeg mener at dette ikke er relevant for sagen.

Der skal endvidere gøres opmærksom på, at jeg ikke har nævnt eller har solgt noget TV til min ekskæreste, dette må være en misforståelse fra skadeskonsulentens side.

Angående det forhold, hvor Alka gør gældende:

> **3.3)** '*Klager fremskaffede herefter bankoplysninger, hvor en betaling på 16.654 kr. fremgik, men da skadeskonsulenten bad om detaljer om købet (art/genstand) oplyste klager, at det alligevel ikke var TV'et, men TV'et var købt kontant.*'

Til dette forhold, vil jeg gerne gøre opmærksom på, at jeg havde gjort skadekonsulenten opmærksom på, at TV'et var betalt kontant, men idet skadeskonsulenten bad mig tjekke efter, gjorde jeg dette. Jeg fandt så frem til dette refererede beløb på mit kontoudtog, men opdagede så, at dette beløb angik en ferie jeg havde bestilt til min ekskæreste og jeg (hvilket jeg ikke oplyste skadeskonsulenten om, da jeg ikke fandt at den del af mit privatliv var relevant for vedkommende), men kunne deraf konkludere at beløbet ikke omhandlede TV'et, hvilket jeg også havde givet udtryk for fra start, at jeg mente Panasonic TV'et fra 2013, var kontant betalt. Jeg vil derfor lige redegøre for situationen fra min side, da jeg finder ovennævnte udsagn misvisende og ukorrekt fremstillet.

Vedrørende Phillips TV'et, gør Alka gældende:

> **3.4)** '*Det andet TV - et 42 tommer Phillips TV - var angiveligt købt i september 2015 for 7.000 kr. Senere rettede klager til, at TV'et var mellem 1,5 og 2 gammelt. Ved skadeskonsulentens undersøgelse, hvor fotoet af TV'et blev forevist Phillips kundeservice fremgik det imidlertid, at det var med overvejende sandsynlighed et halvt så dyrt TV Heller ikke for dette TV foreligger der dokumentation i form af kvittering eller kontoudtog.*'

Til dette forhold er jeg heller ikke enig.

Det er korrekt, at jeg har opgivet i min skadesanmeldelse, at Phillips TV'et har været fra september 2015, hvilket var et estimat fra min side, da kvitteringen på TV'et, der var købt kontant, lå i mit plastik chartek med kvitteringer, som blev stjålet, hvorfor jeg ikke kunne tjekke den eksakte dato for købet. Da jeg efterfølgende talte med skadeskonsulenten, var mit bud på, hvornår TV'et var købt, derfor også et estimat – og som det kan udlæses ovenfor, har jeg haft mere end et enkelt TV, hvorfor jeg desværre ikke kan huske de nøjagtige tidspunkter for hvert køb, hvilket jeg heller ikke kunne tjekke op på, idet mit plastik chartek med kvitteringer blev stjålet sammen med de andre genstande.

For så vidt angår fotoet forevist til Phillips Kundeservice (at det med overvejende sandsynlighed var et halvt så dyrt TV) vil jeg bestride dette.

Jeg har selv været i kontakt med Phillips den 29.12.2016, hvor Phillips fortalte mig, at de ikke ville indgå i vurdering af TV-modeller/serier, blot ud fra et billede af et Phillips TV. Medarbejderen fra Phillips svarer samme dag på mail, at medarbejderen '*har talt med reklamationsafdelingen, som siger at vi desværre ikke har nogle priser på vores TV'er. Normalt er det forhandlerne der sætter priserne på vores produkter*', se bilag med mailkorrespondancen med Phillips.

Jeg mener derfor ikke at Alkas udsagn om: '*Ved skadeskonsulentens undersøgelse, hvor fotoet af TV'et blev forevist Phillips kundeservice fremgik det imidlertid, at det var med overvejende sandsynlighed et halvt så dyrt TV*', kan lægges til grund.

Forhold 4) MacBook – side 5, afsnit 8-10, og side 6, afsnit 1-2.

Alka gør gældende:

> **4.1)** '*Klager oplyste ikke, at hans MacBook var stjålet hverken ved samtalen med politiet eller ved samtalen med selskabets skolekonsulent 4 dage efter indbruddet, hvor klager i øvrigt havde oplyst, at han havde ryddet op og dannet sig det fulde overblik over, hvad der var stjålet.*'

Til dette mener jeg, at der mangler nogle informationer, før end at dette forhold er retvisende.

Det er korrekt, at jeg ved min samtale/anmeldelse af indbruddet til politiet (da jeg ringede og anmeldte indbruddet, jf. ovenfor), ikke fik nævnt at min MacBook var blevet stjålet, idet jeg på dette tidspunkt, hvor jeg ringede til politiet, kun var opmærksom på at min cykel, iMac og taske var blevet stjålet, jf. ovenfor. Jeg vidste derfor ikke på daværende tidspunkt, at min MacBook også var blevet stjålet, hvorfor jeg ikke mener at den kontekst Alka fremhæver det i, er korrekt.

I forhold til samtalen, 4 dage efter indbruddet, med selskabets skolekonsulent/skadeskonsulent, skal det nævnes, at jeg kontaktede Alka, for at anmelde indbruddet (natten til lørdag den 15. oktober 2016), allerede om mandagen (den 17. oktober 2016), hvorefter Alka vendte tilbage om onsdagen (den 19. oktober 2016) – jeg reagerede dermed så hurtigt jeg kunne. Ved denne samtale fortalte skadeskonsulenten mig om, hvordan sagsforløbet ville komme til at foregå, jeg nåede derfor kun at få nævnt nogle få genstande, der var blevet stjålet, idet skadeskonsulenten gjorde mig opmærksom på, at jeg skulle udfylde en skadesrapport med opgørelse over alle de stjålne genstande, hvorfor jeg derved ikke fik nævnt at in MacBook også var blevet stjålet, da jeg netop fik besked på at opliste det på skadesrapporten.

Jeg havde dermed overblik over de stjålne genstande, som jeg havde udfærdiget en liste over og sad klar med under telefonsamtalen med skadeskonsulenten, men som førnævnt, blev jeg gjort opmærksom på at udfylde det i skadesrapporten, hvilket jeg efterfølgende gjorde.

4.2) Det forhold vedrørende, at Alka bemærker, at MacBooken ikke længere var tilknyttet Apple ID'et og ikke kunne dokumenteres ad denne vej, skyldtes at jeg var ved at opdatere/gendanne MacBooken, hvormed alt slettes fra computeren, er korrekt. Jeg må dog pointere, at MacBook'en, der var en gave fra min [familiemedlem], som jeg troede var købt i start 2012, fandt jeg efterfølgende ud af, at hun havde købt i slut 2011. Dette skyldes at min [familiemedlem] havde købt to MacBook med nogle måneders mellemrum – en i gave til mig og en i gave til min [familiemedlem2]. Min [familiemedlem] mente, at hun havde købt min [familiemedlem2] computer i [forretning] og min MacBook var blevet købt i Elgiganten. Denne kvittering har jeg også eftersendt til Alka, da min [familiemedlem] havde købt MacBooken i mit navn i Elgiganten. Jeg mener på den baggrund at have forklaret forholdet og opfyldt dokumentationen for den stjålne MacBook.

4.3) For så vidt angår Elgiganten-Fona-forholdet som Alka gør gældende, tror jeg der er sket en misforståelse.

Ved henvendelse til Elgiganten (som jeg kontaktede vedrørende TV-forholdene, jf. ovenfor), blev jeg gjort opmærksom på, at Elgiganten ved anmodning, godt kan udskrive genpartsfakturaer, men at dette ikke omfattede køb gjort i den tidligere Fona-kæde. Jeg blev forklaret, at Elgiganten havde opkøbt store dele af Fona, men at Fonas kunderegister ikke var omfattet og derfor ikke var tilgængeligt fra Elgigantens side. Jeg finder derfor ikke, at Alkas påstand vedrørende mit navn i Fonas database giver mening eller kan lægges til grund. Som nævnt ovenfor, har jeg sendt kvittering på MacBooken fra Elgiganten til Alka.

Med henblik på den sidste del af Alkas udsagn vedrørende Elgiganten, MacBooken og Panasonic TV, mener jeg ikke at dette har relevans for forholdet, da der tydeligvis er sket en misforståelse fra Alkas side (se til dels ovenfor angående købstidspunkt for MacBooken). Kreditkortet der var blevet brugt til at købe min MacBook, var min [familiemedlems] kreditkort og det Panasonic TV, der var blevet købt på samme kreditkort, var det Panasonic TV som jeg solgte videre, jf. ovenfor anførte forhold om TV.

Som tidligere nævnt, har jeg fremskaffet kvittering på MacBooken, som jeg har sendt til Alka og kvitteringen på det af kreditkort købte Panasonic (som jeg solgte) har jeg af naturlige årsager ikke længere (da køber fik denne) og det nyeste Panasonic TV (den dyrere udgave), havde jeg oprindeligt kvitteringen på, men den lå i det plastik chartek med kvitteringer jeg havde, der blev stjålet, se til støtte ovenfor forholdet om TV, hvorfor jeg ikke mener at dette udsagn bør tillægges betydning.

Forhold 5) Ure – side 6, afsnit 3-4.
Hvad angår det forhold, at jeg ikke til politiet fik anmeldt mine tre ure stjålet, har jeg redegjort for ovenfor – jeg kontaktede politiet så hurtigt jeg kunne, hvor jeg på dette tidspunkt ikke havde det fornødne overblik over, hvilke genstande der var blevet stjålet, se oven for under Forhold 1).

For så vidt angår Seiko-uret, som jeg havde fået i gave af min [familiemedlem] (og som jeg har fået tilkendt erstatning for), vil jeg gerne have lov til at forklare årsagen til den pris jeg anførte (8.000 kr.) og den pris min [familiemedlem] betalte for uret (5.600 kr.), hvad der var årsagen til divergensen mellem disse to beløb.

Da Seiko-uret netop var en gave fra min [familiemedlem], havde jeg ikke selv kvitteringen på uret og vidste derfor ikke, hvad uret havde kostet. Jeg gik derfor på internettet for at tjekke prisen. Idet jeg ikke havde kvitteringen på uret og det ej stod angivet andetsteds, vidste jeg ikke præcis, hvad den eksakte model på uret var og fandt så på nettet et ur, der så identisk ud med det ur, som jeg havde fået af min [familiemedlem] (som kostede 8.000 kr.), fordi jeg troede det var dette ur min [familiemedlem] havde givet mig. Jeg oplyste altså prisen i god tro om, at det var det korrekte ur, jeg havde fundet på nettet, og at det angivne beløb var, hvad uret havde kostet. Det viste sig så efterfølgende, efter min [familiemedlem] havde fået fremskaffet kvitteringen fra net-forhandleren, at uret havde kostet 5.600 kr.

Jeg har derudover ikke nogle bemærkninger i forhold til Seiko-uret, som Alka også tilkendte mig erstatning for.

Med henblik på Diesel-uret og Armani-uret (Armani-uret var en gave fra min ekskæreste), havde jeg gemt kvitteringerne på disse ure, men kvitteringerne lå sammen med alle mine andre kvitteringer i plastik chartek, der som tidligere nævnt blev stjålet, hvorfor jeg ikke har kunne fremvise disse kvitteringer.

Forhold 6) Sko – side 6, afsnit 5-6.
6.1) Vedrørende Alkas udsagn, side 6, 5.afsnit, 1.led:
For lige at slå fast, så er der tale om 5 par Nike sko (4 par Air Max i diverse farver og 1 par Rooshe Flyknit). 3 af parrene købte jeg i USA i maj 2016 (alle tre Air Max), som jeg betalte kontant (jeg havde sparet sammen kontant og vekslet pengene til turen), hvorfor jeg ikke kan fremvise kontoudtog på disse, og kvitteringerne tænkte jeg ikke, at jeg ville få brug for, da det ikke fremstod sandsynligt at gøre brug af reklamation mod butikker i USA. Det par Nike sko købt i juli 2016, var et par Air Max, købte jeg kontant og kvitteringen havde jeg gemt i plastik chartek, der blev stjålet. Det sidste par Nike Rooshe Flyknit fra september 2016, har jeg (efter samtlige mange gennemgange startende tilbage fra oktober 2016) ved denne gennemgang af alt materiale, kontoudtog og bankkonti etc., faktisk fundet et kontoudskrift på dette beløb, som jeg har lagt som bilag hertil. Jeg beklager at jeg ikke har opdaget dette beløb tidligere i hele dette erstatningsforløb, men med al den medgået tid dette har stået på, med al den korrespondance frem og tilbage med Alka og tredjeparter, klagesagen hos Alka og nu denne sag, har der været tale om et stort materiale at gennemgå alene, hvorfor jeg beklager, at have overset dette kontoudtog på Nike Rooshe Flyknit skoene.

6.2) I forhold til Alkas udsagn om billede af sko – side 6, 5.afsnit, 2. led:

> '*For så vidt angik et par af skoene fremlagde klager et foto, som klager forklarede var optaget 4 måneder tidligere, idet han ville sælge de pågældende sko til en kammerat. Det viste sig imidlertid at fotoet var optaget få dage før indbruddet.*'

Dette udsagn er ikke helt korrekt.

Det er korrekt, at jeg har sendt Alka foto af skoene, men der er faktisk tale om to forskellige billeder. Et billede som jeg tog, da jeg var i USA ('overblik' over nogle af de ting jeg havde købt i USA – ting lagt ud på en hotelseng) og et andet billede af et par pigesko 'up close'.

Det første billede 'overblik' over nogle af tingene jeg havde købt i USA – lagt ud på en seng, var til brug som dokumentation og sandsynliggørelse for, at jeg rent faktisk ejede de

sko, som jeg købte i USA og skrev på opgørelsen i skadesrapporten, idet jeg ikke havde tænkt over at gemme kvitteringerne, jf. forklaringen ovenfor om kvitteringerne på skoene købt i USA.

Det andet billede af pigeskoene/billedet 'up close', har jeg haft flere billeder af, og jeg vil gerne indrømme, at jeg ikke er 100 % sikker på, hvorvidt jeg sendte det ældste billede (som jeg tog af dem efter min hjemkomst fra USA) eller om jeg sendte det nyeste billede af pigeskoene (som jeg tog et par dage inden indbruddet) til Alka.

Pigeskoene, som jeg også havde købt i USA, var oprindeligt tiltænkt til den pige, jeg så i den periode, men da det sluttede ikke så lang tid efter jeg kom hjem, ville jeg naturligvis gerne sælge dem. Min kammerat ville, til at starte med, gerne købe skoene som en overraskelse til sin kæreste (hvor jeg tog et billede af skoene efter min hjemkomst og efter det var sluttet med hende jeg så), men han ombestemte sig. Jeg glemte, i en periode, alt om skoene, men kom så i tanke om dem og besluttede mig så for at få dem solgt, hvorfor jeg tog det 'close up'-billede af skoene (få dage før indbruddet), så jeg endelig kunne få dem solgt.

6.3) Med hensyn til Alkas sidste udsagn angående forholdet om skoene (side 6, afsnit 6): Jeg har herved forklaret forholdet om det foto, som Alka mener er med til at skabe bekymringer for selskabet og mere kan jeg ikke gøre ved dette forhold (ud af alle de billeder sendt til Alka, er der også endnu et billede af et par sko, men dette billede sendte jeg med til brug for sandsynliggørelse af ejerskab for TV, surround anlæg og PS4 – bare lige så det ikke skaber mere forvirring). Jeg har også forklaret min baggrund for ikke at have kvitteringer og kontoudtog fra de sko jeg købte i USA og jeg har forklaret min hensigt med billederne, da disse er de eneste jeg har, i forhold til sandsynliggørelsen af ejerskabet, til at underbygge, at jeg er fuldt oprigtig og taler sandt omkring skoenes eksistens og ejerskab. Jeg har gjort alt, hvad jeg har kunne og haft mulighed for, ud fra de omstændigheder og de forudsætninger jeg har haft, for at forklare årsagssammenhæng og baggrund for mine fotos. Jeg synes på den baggrund ikke, at det forekommer rimeligt eller tilstrækkeligt, at det af Alka påståede grundlag, skal lægges til grund og at Alkas afvisning af mine krav i forhold til erstatning for skoene, skal afvises – hvor mange almindelige mennesker tænker mon over at gemme kvitteringer på sko købt i udlandet og tage dem med hjem og opbevare/gemme?

Forhold 7) Jakker, **8)** Kontanter og **9)** lån til cykel – side 6, afsnit 7-9 og side 7, afsnit 1-2. (de to øverste linjer på side 7, har jeg ikke talt med som afsnit).

7) Jeg har ingen kommentarer eller bemærkninger for så vidt angår jakkerne. Dem fik jeg tilkendt erstatning for.

8) Jeg har ej heller bemærkninger eller kommentarer til forholdet vedrørende de kontanter jeg fik stjålet, da jeg ikke kan bidrage med nyt eller yderligere i forhold til dokumentationen af disse.

Jeg vil dog endnu engang henvise til forklaring og grundlag som nævnt ovenfor under Forhold 1), angående den omstændighed, at jeg ikke ved anmeldelsen til politiet, nævnte noget om disse kontanter (idet jeg på anmeldelsestidspunktet ikke var vidende om eller havde tænkt over, at de var blevet stjålet).

9) Jeg føler mig nødsaget til at kommentere det forhold, at Alka mener, at det besynderligt, at jeg den 10. oktober 2016, optager et lån til købet af min cykel (24.000 kr.), med

bemærkningen: (besynderligt at jeg optager lån) '*såfremt han allerede var i besiddelse af tilstrækkeligt beløb til at købe cyklen*', se side 7, afsnit 2.

Som tidligere forklaret, foretrækker jeg at spare op kontant, fordi jeg synes det giver et bedre overblik og at jeg bedre kan administrere mine opsparingsprojekter på denne måde. Dette vil jeg ikke mene er hverken banebrydende, ualmindeligt eller besynderligt og ej heller mener jeg, at dette skal have betydning for sagen. Men når nu det, af Alka, er blevet bemærket, kan jeg så forklare, at jeg tog lånet, da jeg så det fordelagtige i et lån, der er rentefrit. Jeg kunne herved dele betalingen af cyklen op, og jeg kunne bruge min opsparing på andre købsprojekter, hvilket er baggrunden for, hvorfor jeg optog dette lån.

Forhold 10) PS4, Apple TV og Surround system m.m. – side 7, afsnit 3-5.

10.1) For så vidt angår PS4, Apple TV og Surround system m.m., havde jeg naturligvis gemt kvitteringerne på alle genstandene, men kvitteringerne lå sammen med alle mine andre kvitteringer i plastik chartekket, der jo blev stjålet, hvorfor jeg ikke kan fremvise disse. Jeg har i stedet sendt fotos til Alka for at sandsynliggøre ejerskabet.

Min PS4 købte jeg omkring december 2013-januar 2014, kontant.

Apple TV købte jeg i oktober 2015, i Humac, og mener at jeg købte det med kreditkort. Jeg skiftede bank i starten af 2016, hvortil jeg derfor har fået tilsendt kontoudskrift/posteringsliste fra min gamle/tidligere bank, med udtog tilbage fra omkring 2013. Som tidligere nævnt, er disse udtog ikke udspecificeret og det vil koste et beløb for hver gang jeg skal have oplyst en posteringslinje. Jeg har tjekket disse udtog/posteringslister igennem, men da Apple TV koster 699 kr. er dette ikke til at identificere ud fra de mange posteringer, som jeg har gjort mig gennem tiden og jeg har ingen chance for at vide, hvilken posteringslinje (ud af virkelig mange på tilsvarende beløb helt tilbage til oktober 2015), der angiver Apple TV'et, det har været at famle i blinde, at skulle komme med et bud på, hvilken posteringslinje, der skal betales for, at blive givet indsigt i, hvorfor jeg ikke har kunne fremskaffe kontoudtog for dette.

Surround systemet havde jeg sparet sammen til og købt kontant i marts 2015.

10.2) Vedrørende Alkas bemærkning omkring Surround anlægget, som jeg har oplyst var fra marts 2015, mener Alka, at det fremlagte foto af anlægget, er optaget i 2012, se side 7, afsnit 4, 2. pkt., er jeg helt uforstående overfor og mener ikke at dette er korrekt. Eksempelvis kan jeg henvise til billedet (taget i 2014) jeg indsendte til Alka af Panasonic TV'et købt i 2013, der kan man se mit gamle anlæg fremgå af dette billede, hvorfor det ikke giver mening, at anlægget (som er fra 2015) skulle være tilbage fra 2012, da jeg har indsendt billede fra 2014, hvor jeg stadig havde mit gamle anlæg (og ikke det 'nye' fra 2015).

10.3) Hvad angår Alkas sidste bemærkning vedrørende dette forhold, se side 7, afsnit 5, omkring spillekonsollen/PS4 hverken blev nævnt for politiet eller ved den første samtale med Alka i forhold til indbruddet, kan jeg endnu engang henvise til min forklaring under Forhold 1) om hvordan og hvornår jeg kontaktede politiet. Jeg må endnu engang understrege, at jeg på daværende tidspunkt, da jeg kontaktede politiet, ikke havde overblik over de stjålne genstande, da jeg stod ude i gangen, hvor der var efterladt tændt lys, hvorimod stuen var mørklagt, lagde jeg i min panik og forskrækkelse ikke mærke til spillekonsollen på en reolhylde under fjernsynet. Jeg vil endvidere ikke mene at spillekonsollens placering var åbenlys, hvilket kan ses på det billede jeg sendte ind til Alka (hvor man kan se konsol-

len i min stue, der, da jeg ringede til politiet, var mørklagt, hvorfor jeg ikke bemærkede fraværet af denne genstand med det samme).

Med henblik på den første samtale med Alka om indbruddet, som også er gennemgået ovenfor, nåede jeg kun at oplyse om et par af de stjålne genstande (som jeg havde opgjort på en liste), da skadeskonsulenten gjorde mig opmærksom på, at jeg skulle udfylde en skadesrapport med alle de stjålne genstande.

På baggrund af ovenstående, har jeg givet forklaring og bemærkninger til de af Alka anførte synspunkter. Jeg er ikke enig i Alkas udlægning af den ovenfor gennemgåede forhold angående PS4, Apple TV og Surround system. Grundet at jeg ikke har kunne fremvise kvitteringer, da disse blev stjålet, har jeg efter bedste evne sandsynliggjort ejerskabet af de pågældende genstande i form af billeder. Jeg ved ikke, hvad jeg ellers forventes at kunne/skulle gøre yderligere, for at sandsynliggøre ejerskabet af genstandene. Jeg er vidende om at nogle af genstandene er af 'ældre' dato og jeg forventer på ingen måde at få fuld erstatning for disse, men jeg mener ikke det er rimeligt helt at afvise erstatningskravene fuldkommen.

Forhold 11) Parfumer, jeans, solbriller etc. og **12)** Personlige papirer (kørekort) – side 7, afsnit 6 og afsnit 7-8.

11) Jeg har ingen yderligere bemærkninger til forholdet omkring parfumer, jeans, solbriller etc. som jeg også fik tilkendt erstatning for.

12) Med hensyn til Alkas bemærkning om, at det kan undre, at jeg ikke havde mit kørekort med, da jeg var kørt fra boligen aftenen, hvor jeg havde/fik indbrud, skyldes dette rent forglemmelse. Jeg skulle hen til min kammerat og hans kæreste og glemte fuldkommen min kortholder på vejen ud ad døren. Jeg tvivler dog stærkt på, at jeg er den eneste, der har oplevet dette, hvorfor jeg ikke mener, at dette forhold bør have betydning for sagen.

Jeg har udover den ovenfor anførte ikke yderligere kommentarer eller bemærkninger."

Hertil har selskabet i brev af 30/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har nu gennemgået klagers omfattende bemærkninger til selskabets brev af 30. maj 2017.

Som udgangspunkt er vi af den opfattelse, at klagers bemærkninger ikke tilføjer sagen afgørende nyt eller oplysninger af en karakter, der vil kunne begrunde en ændret stillingtagen. De ændringer i forklaringerne, som klager beskriver kan vi ikke fæste lid til i forhold til de indtil nu afgivne forklaringer og skadekonsulentens undersøgelser i sagen.

Vi har imidlertid noteret et par forhold, nemlig at klager så lys i huset, da han kom hjem, men efterfølgende pointerer, at det kun var i gangen og han derfor ikke kunne se, om der manglede noget i den mørklagte stue. Klager noterede angiveligt alligevel, at hans iMac var væk, hvilket med henvisning til indretningen og iMac'ens placering ikke forekommer sandsynligt.

At klager nu hævder, at det billede (link) klager har fremsendt af et tv til illustration af det stjålne nu blot er vejledende.

At klager nu tilbyder selv at rette henvendelse til [hjemmeside], men fortsat ikke vil give samtykke til, at selskabets skadekonsulent gør det.

Vi må med henvisning til vores brev af 30. maj 2017 i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen og vedlægger for god ordens skyld kopi af de foreliggende lydfiler."

Af forsikringsbetingelserne (FU-01) fremgår det bl.a.:

"**9.1.5.3 Afskrivningstabeller**
For følgende ting, som var ubeskadigede før skaden, gælder der altid særlige erstatningsregler:

- Cykler og el-cykler
- Briller, solbriller og høreapparater
- Elektroniske genstande med tilbehør

Medmindre vi fremskaffer eller leverer nye ting, jf. punkt 9.1.4, kan du altid forlange kontanterstatning i overensstemmelse med nedenstående afskrivningstabeller.

Erstatningen opgøres herefter under hensyntagen til det skaderamtes alder på skadetidspunktet i henhold til følgende tabeller:

…

9.1.5.3.3 Elektroniske genstande med tilbehør erstattes efter nedenstående tabel:

Alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadestidspunktet
0 - 2 år	100 %
2 - 3 år	85 %
3 - 4 år	75 %
4 - 5 år	65 %
5 - 6 år	50 %
6 - 7 år	40 %
7 - 8 år	30 %
8 år -	20 %

…
22.8

For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

22. 90509

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen og nævnets sekretariat har hørt de af selskabet fremsendte lydfiler.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 14/10 2016 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blandt andet blev stjålet to fladskærmsfjernsyn, et surround-anlæg, to ure, fem par sko, en MacBook og kontanter. Klageren har selv opgjort kravet til i alt 152.794 kr.
Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har opgjort klagerens erstatning til i alt 41.285,55 kr., hvorfra der skal fradrages selvrisiko på 1.000 kr. Selskabet har afvist yderligere erstatning under henvisning til, at klageren ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for den resterende del af kravet.

Klageren har oplyst, at han opdagede indbruddet den 15/10 2016 kort efter midnat, da han kom hjem fra et besøg hos en ven. Han har forklaret, at han konstaterede indbruddet ved, at ruden i indgangsdøren var knust, og da hans pulsbælte og pedalklamper lå uden for huset. Han har oplyst, at han "kontaktede politiet og faktisk ikke havde set, at cyklen var væk, men kunne regne ud at cyklen var væk, grundet at pedal-klamperne sad fast med strips på cyklen og pulsbæltet hang rundt om cyklen". Han har også oplyst, at han var chokeret, og hans "fokus var derfor ikke på andet end [hans] nye cykel, hvorfor [han] heller ikke tænkte på TV eller andet, da [han] ringede til politiet".

Selskabet har anført, at der er stor "divergens mellem det til politiet oplyste og det til selskabet oplyste", og foretog derfor "en undersøgelse i forhold til de anmeldte effekter og klagers forskellige forklaringer". På baggrund af denne undersøgelse fandt selskabets skadeskonsulent, "at de fremkomne oplysninger – herunder klagers ændrede forklaringer om kvitteringer og køb – for så vidt angik begge fjernsyn, MacBook computeren, ure, sko og kontanter af en sådan art, at kravet til dokumentation måtte anses for skærpet i forholdt til erstatningsopgørelsen". Selskabet har endvidere anført, at klager må have været inde i stuen ved sin telefonsamtale med politiet, da selskabet ikke finder

det "trovældigt, at man anmelder tyveri af en cykel til politiet udelukkende på baggrund af pedalklamper, og desuden hentede klager kvitteringen på cyklen i stuen".

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 22.8. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, som ofte bliver stjålet i forbindelse med eksempelvis indbrud, kan der stilles skærpede krav til dokumentationen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, for så vidt angår de for nævnet omhandlede indbogenstande, at selskabet har været berettiget til generelt at stille skærpede krav til dokumentationen af de anmeldte genstande.

Efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at han har fået stjålet et tv, en Sony PS4 (spillekonsol), et Apple tv, 5 par sko, et par Tommy Hilfiger bukser, en MacBook pro 13", en Specialized cykelhjelm, to par solbriller (Carrera og Ray Ban) og en Garmin Edge 810 cykelcomputer.

For så vidt angår MacBooken har nævnet lagt vægt på, at klageren har fremlagt dokumentation i form af kvittering stilet til klageren for købet af denne. Nævnet finder derfor, at klageren i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort besiddelsen af computeren. Nævnet lægger herefter – på baggrund af kvitteringen – til grund, at klageren den 22/10 2011 købte computeren for 8.299 kr. Efter forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.5.3.3. erstattes elektroniske genstande efter en tabel, hvoraf det fremgår, at computeren med en alder på 4 år erstattes med 65 % af genanskaffelsesprisen som ny på skadestidspunktet. Selskabet skal herefter udbetale 5.394,35 kr. i erstatning for computeren.

For så vidt angår de af klageren anmeldte stjålne fjernsyn, finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig har sandsynliggjort, at han var i besiddelse af minimum et fjernsyn, hvilket heller ikke synes bestridt af selskabet. Nævnet har lagt vægt på, at klageren har fremlagt flere fotos, hvoraf man kan se, at der har været i besiddelse af et fjernsyn, og at der

i forbindelse med indbruddet er optaget billeder, hvor man kan se det tomme fjernsynsophæng. Efter omstændighederne i sagen og det af selskabet anførte har nævnet herefter skønsmæssigt fastsat erstatningen for fjernsynet til 3.000 kr. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt dokumentation for købet af et Panasonic fjernsyn i juli 2012, og at klageren i brev af 13/6 2017 til nævnet har oplyst, at han solgte dette fjernsyn, hvorefter han købte et nyt og dyrere fjernsyn. Nævnet har ved fastsættelsen også lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret købet af dette fjernsyn nærmere.

For så vidt angår PS4-spillekonsolen, Apple tv'et, de fem par sko, Tommy Hilfiger bukserne, cykelhjelmen, de to par solbriller og Garmin Edga 810 cykelcomputeren har nævnet lagt vægt på, at disse er forholdsvis almindelige brugsgenstande, der ikke har en sådan høj værdi, at der er skærpet dokumentationskrav. Klageren har fremsendt flere forskellige fotos, hvoraf man på et af dem blandt andet kan se, at klageren har en PlayStation stående. Der er også flere fotos med billeder af forskellige par Nike sko. Klageren har vedrørende de fem par Nike sko også forklaret, at tre par er købt på en rejse, heraf et par kvindesko, mens de to sidste par er købt i Danmark. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det må anses for almindeligt at have en cykelhjelm af en vis værdi og en cykelcomputer, når man har en cykel til en værdi på noget over 20.000 kr. Nævnet finder, at selskabet skønsmæssigt skal udbetale 10.000 kr. i erstatning for disse genstande.

For så vidt angår klagerens øvrige krav på erstatning for et Phillips fjernsyn, et surround-anlæg, kontanter og to ure, har nævnet lagt vægt på, at klageren – henset til genstandenes værdi – ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort besiddelsen af disse. Nævnet bemærker, at fjernsynet, surround-anlægget og urene har en sådan værdi, at der for disse genstande bør foreligge nogen dokumentation for køb og/eller besiddelse, hvilket nævnet i det konkrete tilfælde ikke finder tilstrækkeligt. Nævnet bemærker endvidere, at to kontante hævninger ca. seks måneder forud for indbruddet ikke i sig selv er tilstrækkelig dokumentation for at kontanterne var i boligen og blev stjålet i forbindelse med indbruddet.

25. 90509

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal udbetale yderligere 17.394,35 kr. i erstatning til klageren for følgende effekter: et tv, en Sony PS4 (spillekonsol), et Apple tv, 5 par sko, et par Tommy Hilfiger bukser, en MacBook pro 13", en Specialized cykelhjelm, to par solbriller (Carrera og Ray Ban) og en Garmin Edge 810 cykelcomputer. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings