Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. november 2018 blev i sag nr. 90858:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 11/5 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Den 4. november 2016 [2015] anmelder vi et indbrud til Alka, og den 13. juni 2016 modtager vi en endelig opgørelse fra Alka, idet de oplyser, at vores klage nu har været forbi områdechefen og deres juridiske afdeling. Den er vi ikke tilfredse med. Derfor fremsendes sagen nu efter gennemgang med advokat … og [ansat ved andet selskab] til AK.
>
> I hele forløbet har vi følt os mistænkeliggjort og krænket af Alka, som i forløbet både har kontaktet ansatte i vores firma for at spørge, om det var rigtigt, at jeg havde den slags smykker, hvilket de kunne bekræfte. Desuden har de kontaktet vedkommende, som [klagers ægtefælle] var sammen med, da indbruddet skete, og som i øvrigt kunne bekræfte, at han havde hentet [ægtefællen].
>
> Alka oplyser i deres skaderapport, at vi ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort vores krav. Dette er vi ikke enige i. Der er lavet en detaljeret beskrivelse af hvert smykke, og der er fotos af 60 % af smykkerne. Flere af smykkerne er købt i udlandet, henholdsvis i [land 1] og [land 2]. Her har vi oplyst overfor Alka, hvilke forretninger smykkerne er købt i [land 1], og har været helt åbne for at hjælpe dem med at etablere kontakt til dem. (Jeg har efterfølgende konstateret, at de selv har muligheder for at tjekke op på den slags via østkontoret, og stiller mig derfor undrende overfor, at de ikke har benyttet sig af den mulighed, hvis de var i tvivl om smykkernes eksistens og beskaffenhed).

Desuden har jeg familie i [land 2], hvor andre af smykkerne er købt netop hos noget familie, der har guldsmed i [land 2]. Her har jeg også tilbudt dem at etablere kontakt, således at Alka kunne få verificeret oplysningerne. De har de ikke været interesseret i.

Alka meddelte at det kunne blive nødvendigt at vi gemte efterladte tomme smykkeæsker fra indbruddet, da disse kunne have relevans for dem i deres vurdering. Vi har oplyst at vi ligger inde med flere af disse, da de lå efterladt. Bilag A) Alka, ville ved mistillid til os som kunde, evt. kunne få Guldsmeden … til at identificere deres æske. Det har Alka dog ikke været interesseret i at følge op på.

Dette store arbejde har vi været nødt til at gøre, da vores mappe med kvitteringer og certifikater blev stjålet sammen med effekterne. Alka stiller spørgsmålstegn ved, om hvorvidt tyvene har haft tid og overskud til at finde mappen med kvitteringer. Vi kan oplyse, at det desværre ikke har været svært, da det tydeligt fremgår på mappens ryg, at mappen indeholder kvitteringer og certifikater. Og det er vel heller ikke mærkeligt, at tyven tager dette med sig for at skaffe sig flest mulig penge ved et videresalg.

Vi kan godt forstå, at det kan virke som en stor mængde smykker, vi har liggende hjemme. Smykker har altid interesseret mig, hvilket nok ikke er usædvanligt, når man kommer ud af en familie med stor interesse for smykker og diamanter. Vi har tidligere haft smykkerne anbragt i en bankboks, men i forbindelse med bankskifte, er vi på venteliste til en bankboks, hvilket er oplyst til Alka, og hvilket jeg vedlægger dokumentation for her (Bilag B)
Alka kommenterer endvidere, at nogle af de fremsendte fotos er gamle, 10-15 år, mens meget få af smykkerne er med nyere fotos. Det er korrekt, at jeg har samlet på smykker siden jeg var en ung pige, og jeg desuden har arvet smykker. Det er vel i orden at gemme sine smykker, og ikke benytte dem så ofte mere, efterhånden som der kommer nye smykker til. Jeg tror, at det er sådan for de fleste kvinder.

Herudover betaler jeg ekstra præmie for at have en smykkedækning på min indboforsikring i Alka. Jeg troede så fejlagtigt, at jeg havde forhøjet smykkedækning med 200.000 kr. og ikke til 200.000 kr. Her er jeg helt klar over, at jeg burde have læst policen mere nøje, trods jeg pr. telefon havde bedt om at udvide med 200.000 og ikke til 200.000. Men denne smykkedækning ville det da ikke give mening at tegne såfremt jeg ikke havde smykkerne.

I forhold til politirapporten oplyser I, at politiet ikke noterede, at der var blevet stjålet flere værdifulde ure, et større kontantbeløb, kamera og videokamera.

Da vi anmeldte indbruddet til politiet fik vi at vide, at vi ikke måtte røre noget. Derfor kunne vi ikke gennemgå vores ting i mens vi ventede på politiet. Den kvindelige betjent som ankom forsøgte at hjælpe, men havde tilsyneladende en vigtigere sag at tage sig af i telefonen. Hun bad os dog oplyse de åbenlyse ting, som manglende og oplyste, at vi efterfølgende skulle sende en fortegnelse ind. Hun udleveret to ark med mulighed for at tegne og beskriv nogle 'genkendelige' effekter. Da der var plads til ganske få kommenterede jeg dette og fik et ark mere. (Bilag C) Resten blev oplyst at vi skulle notere på en liste til vores forsikringsselskab. Det var mit indtryk, at det er normal procedure.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At få fuld erstatning/max. dækning for smykker, samt en gennemskuelig vurderingsopgørelse og ikke et samlet skøn. Yderligere ønsker vi dækning for ikke opgjorte eller dækkede effekter samt en rimelig vurdering af vores indbo. Se ønskede vurdering — (Bilag D)
Vi vedlægger dokumentation for smykkerne samt Guldsmed … opgørelsesliste. (Bilag E).

Øvrige genstande:
Georg Jensen kander. Disse er bryllupsgaver, og vi har således ikke kvitteringer. Vi oplyste til Alka, at vi har fotos af gavebordet, men at gaverne ikke blev åbnet på dagen. Der vedlægges bilag af bryllupsgaverne, som er udpakket i hjemmet efterfølgende. (Bilag F) Yderligere er det oplyst hvem vi har fået gaverne af, samt at vi gerne ville etablere kontakt. Dette har Alka dog ikke været interesseret i. Dette skulle menes at være rimelig dokumentation, for at opnå en maksimal dækning.

Canon spejlrefleks kamera. Dette er en gave, som jeg har givet [ægtefælle] i julen 2012. Der er derfor mere end 3 år gammelt, og svært at finde bankudskrift på dette. Som oplyst til Alka, så har fotograf … hjulpet os i gang med at anvende kameraet, og kan derfor bekræfte, at vi havde det pågældende kamera. Yderligere er det oplyst, at der findes mange tusinder personlige billeder på vores hjemme pc i RAW fil, som kun kan tages med denne type kamera. Intet af dette har Alka dog ikke været interesseret i at følge op på.

Solbriller Gucci. Disse er også mere end 2 år gamle, og det er derfor ikke muligt at finde kvittering eller bankudskrift på dem. Dato og købssted har dog kunne oplyses, sammen med flere billeder. (Bilag G)
Ur Gucci. Dette er en 30 år gave fra min [ægtefælle] og venner. Det er til stor undren at Alka helt har undladt at medtage lige netop dette ur i deres vurdering. Vi har ved hjemmebesøg vist og udleveret original æske og brochurer, tillige oplyst måned, år og sted for hvor uret er købt. Vi har oplyst at kunne skabe kontakt til venner der har været med til at købe uret. Uret har også været indleveret hos guldsmed hvor det er købt i mit navn for batteriskift. Vi har også givet mange billeder til dokumentation. Yderligere fremstår det meget besynderligt, nå Alka selv har haft så meget fokus på dette ur efter at være oplyst, at jeg efter tyveriet har genanskaffet mig mit drømme ur via … og efter deres anmodning har fremsendt dokumentation på dette. Tillige vedlægges kvittering for købet 26-11-10 (Bilag H)
Dåbssølv/ænder Sparebøsser. Sparebøsser fra de to børneværelser. Disse har ligeledes kunne bekræftes af gavegiver, men har heller ikke haft interesse for ALKA.

Sølvskeer. Disse er en videregivelse fra min mor til mig ved mit bryllup. Hun fik dem selv ved sit bryllup, af en nærtstående der havde fået dem fra kongehus ved sit bryllup. Til skeerne var kongebrev for at de var bortgivet. Der er givet billeder af skeerne og de skulle således være muligt for Alka at få foretaget en vurdering. Alka har dog valgt slet ikke at medtag skeerne i deres vurdering. (Bilag I)
Porcelæn: I forbindelse med indbruddet, havde indbrudstyvene smidt/tabt en kasse med B&G — Guldkurv på vores terrasse. Størstedelen lå på fliserne i skår. Vi har fremvist skår til … fra Alka og gemt skårene de store skår. Samt oplyse at [familiemedlem] kunne bekræfte hvad hun havde givet os. Dog har Alka alligevel valgt at betragte porcelænet som udokumenteret og valgt at dække et urimelig lille beløb.

Kontanter:
Alka kommenterer, at det undrer dem, at disse ikke er nævnt allerede ved politiets tilstedeværelse. Udover, at politiet bad os oplyse de åbenlyse ting, så befinder man sig i en slags choktilstand, når man har haft indbrud. Det er vældig intimiderende at fremmede har været at gennemrode ens hjem og samtidig taget ting, som betyder noget for én. Om alle kontanter blev nævnt til politiet husker vi derfor ikke, hvilket vel er naturligt nok, når f.eks. arvesmykker er væk. Pengene blev dog noteret i politiets udleverede ark. (Bilag C)
Kontanter lå i køkkenskabet i en kuvert, og skulle bruges til at betale bådforsikring. Båden har vi sammen med [familiemedlem], og vi deles derfor om udgifterne. Dette er oplyst tidligere til Alka, og ved at slå vores bådforsikring op ville de kunne konstatere, at den var til snarlig betaling.

Herudover har vi oplyst overfor Alka, at [familiemedlemmet] på tro og love ville kunne bekræfte, at han af afleveret kontanterne til os.

For god ordens skyld vedlægger vi faktura. (Bilag J)
Udover kontanter til betaling af bådforsikring havde vi nogle fødselsdagspenge liggende, som ligeledes vil kunne bekræftes samt en mindre møntsamling af jubilæums 20 kr., et par sparegrise samt noget fremmedvaluta.

Skader på skabsdør
Vi er rigtig ærgerlige over, at politiet ikke har noteret noget om de ødelagte skabsdøre. Vi kan forsikre om, at den blev fremvist ligesom den ødelagte boks i skabet. Om det skyldtes, at politibetjenten havde en vigtigere sag i telefonen ved jeg ikke, men skaderne på både skabslåge og boks kan fortsat fremvises, og vi vedhæfter billeder af skaderne. Yderligere skal det tilføjes, at Alkas medarbejder …, selv fotograferede lågen ved hans oplysning om at han skulle foretage inspektion i vores soveværelse. Vi kan kun beklage at han ikke valgte at tilbyde hjemmebesøg tidligere, så Alkas påstand om at det er sket efter, ikke havde været en mulighed. (Bilag K) viser dog billede af lågen bare 1. mdr. efter indbruddet.

Vi håber at ovenstående samt bilag er tilstrækkelig data, til at der kan gives en rimelig vurdering i vores sag."

Selskabet har i brev af 15/9 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Afsnit A] Sagen drejer sig om Alka Forsikrings erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrud på klagers bopæl. Forsikringsbetingelser vedlagt.
…
[C] Klager anmeldte den 4. november 2015 telefonisk til Alka Forsikring, at de havde haft indbrud på forsikringsstedet samme dag. Indbruddet var endvidere anmeldt til politiet samme dag og gerningstidsrummet var angiveligt fra kl. 11.30 til kl. 13.30.

[D] Af politirapporten fremgår det, at gerningsmanden var kommet ind ved at knuse en mindre rude i terrassedøren, hvorved den indvendige vrider kunne påvirkes og åbne døren.

[E] Politiet har noteret, at der var stjålet en tablet, en mobiltelefon, nogle sølvkander samt en del smykker bl.a. murstenskæde og armbånd, margueritsmykke og sølv-ur. Der var ligeledes stjålet en

bærbar ThinkPad (klagers arbejdscomputer), som imidlertid efterfølgende blev fundet ved kældertrappen.

[F] Den 22. februar 2016 indsendte klager en opgørelse over de stjålne effekter og samme dato modtog Alka Forsikring en smykkevurdering fra guldsmed ...

[G] Der var stjålet smykker for omkring 400.000 kr. samt øvrige genstande i form af bl.a. kontanter og mobiltelefoner til en værdi af ca. 50-60.000 kr.

[H] Den indsendte vurdering fra guldsmeden var foretaget alene ud fra klagers oplysninger om smykkerne, idet der ikke forelå hverken kvitteringer eller certifikater for nogen af smykkerne. Ifølge guldsmeden havde klager stor viden om kvalitet og karat for alle smykkerne, idet hun oplyste, at være interesseret i smykker og investerede i smykker. Klager havde oplyst, at en del smykker var købt i [land 3]. Klager havde fremvist foto af enkelte af smykkerne.

[I] Der er ligeledes indsendt fotos til Alka Forsikring, som dokumentation for af nogle af smykkerne.

[J] Alka Forsikrings skadekonsulent havde en samtale med klager og [klagers ægtefælle] på bopælen den 5. april 2016.

[K] Af de fremkomne oplysninger - herunder samtalen med klager og [ægtefællen] - fremgår det, at indbruddet var sket medens klagers [ægtefælle] - som var sygemeldt og derfor hjemmegående på tidspunktet - var kørt ned for at aflevere en madpakke til klager. Klagers [ægtefælle] forklarede, at han højst var væk en time, medens klager mente, det måtte være lidt længere.

[L] Gerningsmanden havde været overalt i huset og havde endvidere 'sorteret' i klagers smykker, idet de billige smykker ikke var stjålet.

[M] Klager og hendes … forklarede, at deres to hunde (en hvalp og en lidt større hund) var hjemme under indbruddet, men ingen af hundene var gået ud af terrassedøren, som gerningsmanden havde efterladt åben.

[N] Politiet blev kontaktet vedrørende indbruddet 1-1,5 time efter klagers [ægtefælle] konstaterede det. Politiet ankom angiveligt et par timer efter anmeldelsen og har noteret i rapporten, at der var tale om tyveri af en tablet, en mobiltelefon, et par sølvkander samt en del smykker og et ur. Det er intet nævnt om flere værdifulde ure, større kontantbeløb, kamera og videokamera eller skade på indbo.

[O] Alka Forsikring meddelte den 11. maj 2016, at der samlet ville blive udbetalt 78.430 kr. i erstatning, som følge af indbruddet (heraf var de 15.000 kr. allerede udbetalt den 19. marts 2016 i form af á conto).

[P] Klager kontaktede den 26. maj 2016 selskabet og meddelte, at hun imødeså en mere rimelig erstatning og Alka Forsikring bad derfor klager om at præcisere, hvilke dele af opgørelsen klager ikke var enig i, hvorefter selskabet ville revurdere sagen.

[Q] Klager meddelte, at det var opgørelsen af smykker og kontanter samt den skønsmæssige erstatning for Gucci solbrillerne hun ikke kunne acceptere og selskabets skadekonsulent gennemgik herefter sagen på ny.

[R] Alka Forsikring fastholdt ved brev af 13. juni 2016 den trufne afgørelse, og gennemgik og uddybede baggrunden for opgørelsen.

[S] Ved forespørgsel til politiet den 14. juni 2016 blev det oplyst, at der ikke var indleveret koster fortegnelse til politiet.

[T] Sagen er nu indbragt for Ankenævnet.

[U] Klager tegnede den 1. maj 2012 familieforsikring i Alka Forsikring. På skadetidspunktet var der tale om en Forbunds Familieforsikring med forsikringsbetingelserne FF-04.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at '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 oftest 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. Der 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.'

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

[X] 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.

[Y] Når oplysningerne fra henholdsvis den telefoniske anmeldelse, oplysningerne til politiet, den skriftlige opgørelse, klagers samtale med skadekonsulenten og den senere korrespondance sammenholdes, fremkommer der markante divergenser, som i sagens natur har bekymret selskabet i forhold til kravets rigtighed.

[Z] Der foreligger ingen dokumentation for klagers krav, udover fotos - herunder ældre fotos - af nogle af de stjålne smykker.

[Æ] For så vidt angår (udokumenterede) telefoner, købt af klager i hendes firma, har klager frafaldet kravet, idet det var for besværligt at skaffe dokumentation.

[Ø] For så vidt angår 2 (udokumenterede) Georg Jensen sølvkander, sås ved skadekonsulentens besøg tilsvarende kander hos klager. Det oplystes, at de var nye og stammede fra en udstilling i klagers firma, hvilket heller ikke har kunnet dokumenteres. Såfremt klager har indkøbt/anskaffet kanderne til sit firma burde der foreligge dokumentation (eventuelt i regnskabet). Der er først

med aktuelle klage fremsendt fotos af kanderne. Trods den manglende dokumentation har selskabet udbetalt en skønsmæssig erstatning for kanderne på baggrund af priser i ...

[Å] Et udokumenteret Canon spejlrefleks kamera var angiveligt købt over nettet med klagers [familiemedlems] kreditkort, hvilket uden større besvær ville kunne dokumenteres, hvilket imidlertid ikke er sket. Ved samtalen med selskabets skadekonsulent oplyste klager, at det var hendes [ægtefælle] der havde købt det til hende i julegave 2012.

[A0] I klagen oplyses det, at det er klager, der har købt det til sin [ægtefælle]. Da det er købt over nettet vil det – uanset hvem der har købt det – være uden større besvær, at få et kontoudtog fra december 2012 til dokumentation.

[B0] Klager nævner i sin klage et Gucci ur, som hun fik i fødselsdagsgave i 2010, som hun efter indbruddet har genanskaffet via ... Der er ikke fremlagt dokumentation for dette ur og erstatning for uret er indeholdt i den skønsmæssige erstatning som Alka Forsikring har udbetalt. Klager oplyser nu, at hun har kvittering for uret (som således ikke har befundet sig i den stjålne mappe). Denne er aldrig fremsendt til selskabet og vi skal bede om, at klager indsender den originale kvittering.

[C0] Det smadrede porcelæn er der givet skønsmæssig erstatning for. Skadekonsulenten blev forevist en skåret kop, som dokumentation for stellet, men selskabet er villige til at undersøge forholdet nærmere.

[D0] For så vidt angår solbrillerne, som efter det oplyste er købet i august 2013, har selskabet - grundet den manglende dokumentation - ydet en skønsmæssig erstatning. Der foreligger et foto, hvor klager bærer solbrillerne, men det er i sagens natur ikke muligt ud fra foto at afgøre ægthed. Det skal bemærkes, at mærkevarer som netop Gucci i stort omfang produceres og sælges som kopivarer.

[E0] Med hensyn til kravet for stjålne kontanter blev det ved anmeldelsen til Alka Forsikring oplyst, at børnenes sparebøsser var stjålet, ligesom en krukke med mønter fra køkkenet var stjålet.

[F0] Det er ikke oplyst til politiet, at der skulle være stjålet kontanter endsige et større kontantbeløb. Klagers udsagn om at hun ikke kunne sige 'om alle kontanter var oplyst til politiet' er således ikke et korrekt billede af forholdet, idet der slet ikke er oplyst om kontanter til politiet.

[G0] Hvad kontanterne skulle bruges til er ikke relevant for sagen eller brugbar dokumentation for tilstedeværelsen af det store kontantbeløb.

[H0] Udover ovennævnte sparebøsser og krukken med mønter fra køkkenet, oplyste klager først ved sin indsendelse af online registrering til selskabet (efter 3,5 måned), at der ligeledes fra køkkenet var stjålet 15.500 kr. i kontanter. Klager oplyste ved samtalen med selskabets skadekonsulent, at de 15.500 kr. var opbevaret i 2 kuverter i køkkenet og var penge, som klager og hendes [ægtefælle] havde modtaget kort før tyveriet.

[I0] Der foreligger ingen dokumentation for beløbene. Selskabets skadekonsulent bemærkede, at han fandt det mærkværdigt, at man ved konstateringen af, at krukken med mønter manglede i

køkkenet ikke havde hæftet sig ved, at det noget større kontantbeløb, som også blev opbevaret i køkkenet var forsvundet.

[J0] Alka Forsikring har på baggrund af omstændighederne, trods den manglende dokumentation, udbetalt en skønsmæssigt erstatning for kontanter på 7.500 kr. (i øvrigt mere end praksis foreskriver).

[K0] En tro og love erklæring fra klagers bekendt vil på nuværende tidspunkt ikke kunne ændre på selskabets indstilling til kravet.

[L0] Klager har oplyst, at de stjålne smykker dels befandt sig i en aflåst skuffe i soveværelset dels sammen med urene i en aflåst stålboks bag tøjet i klædeskabet. Stålboksen var ifølge klager brudt op.

[M0] Den låste skuffe var ikke brudt op og ifølge klager heller ikke låst op ved brug af nøglen, som fortsat lå i den skål den lå i før indbruddet.

[N0] For så vidt angår det aflåste stålskab, var der ved skadekonsulentens besøg på klagers bopæl ingen tegn på, at dette havde været opbrudt eller i øvrigt udsat for vold.

[O0] Den samlede værdi af stjålne smykker er opgjort til omkring 450.000 kr. Det er imidlertid ikke anmeldt til politiet, at der skulle være tale om en så stor mængde smykker. Det er til politiet alene oplyst, at der var stjålet smykker i form af murstenshalskæde og armbånd, margueritsmykke og et sølvur fra soveværelset. Der er heller ikke – trods skadekonsulentens opfordring – indgivet kosterfortegnelse over smykker til politiet.

[P0] Ifølge klager blev stort set alle værdifulde smykker stjålet fra soveværelset, hvor gerningsmanden havde sorteret de mindre værdifulde smykker fra (den til selskabet indleverede kosterfortegnelse indeholder imidlertid en del smykker til en værdi mellem 150 kr. og 1.000 kr.). Gerningsmanden havde ligeledes i kælderen fundet en mappe med alle kvitteringer og certifikater.

[Q0] Klager oplyste til guldsmeden, at hun dels interesserede sig meget for smykker dels investerede i smykker, og at en del af smykkerne var købt i [land 3] (ikke andre lande). Efterfølgende fremgår det, at stort set ingen af de dyre smykker er købt af klager selv.

[R0] Til selskabets skadekonsulent oplyste klager, at en del smykker var købt i [land 4], [land 1] og [land 2] (ingen smykker var købt i [land 3]).

[S0] Selskabets skadekonsulent har flere gange haft kontakt til den guldsmed der foretog vurderingen af klagers smykker (efter indbruddet). Vurderingen blev alene foretaget på baggrund af klagers oplysninger og beskrivelser understøttet af ca. 10 fotos (der blev angiveligt vurderet 63 smykker incl. ure).

[T0] Klager har for flere af smykkerne forklaret indgående om kvalitet, karat og lødighed og hvornår og hvor smykkerne er indkøbt.

[U0] Klager har som dokumentation henvist til fotos af nogle af smykkerne. Det har dog vist sig, at de pågældende fotos er fremkaldt adskillige år før erhvervelsen af smykkerne. Det samme gør sig gældende for et Skagen ur.

[V0] Den manglende dokumentation - der er heller ikke fremlagt f.eks. kontoudtog - sammenholdt med klagers divergerende og i nogen tilfælde ukorrekte oplysninger og omstændighederne ved indbruddet gør det vanskeligt, at fæste lid til klagers krav.

[X0] Alka Forsikring har imidlertid i forbindelse med de fremlagte fotos skønnet, at klager var i besiddelse af smykker (som det imidlertid ikke er muligt, at fastlægge mængde, alder, lødighed, kvalitet og tilstedeværelse af), som kan være stjålet ved indbruddet og har derfor udbetalt en skønsmæssig erstatning på 40.000 kr.

[Y0] Ved skadekonsulentens kontakt til klager den 6. maj 2016 gjorde konsulenten opmærksom på at politiet ikke havde modtaget kosterliste. På baggrund af klagers oplysning om, at hun havde indsendt kosterliste til politiet, tog skadekonsulenten den 14. juni 2017 kontakt til … politi, som undersøgte sagen — herunder arkivet — om der skulle foreligge en fejl. Der blev ikke konstateret kosterliste på sagen, hverken modtaget før eller efter 6. maj 2016.

[Z0] Den med klagen fremsendte kosterliste, som ikke er underskrevet eller dateret er ikke tidligere fremsendt til Alka Forsikring og ifølge det oplyste, som nævnt heller ikke til politiet.

[Æ0] For så vidt angår de skeer som klager omtaler i sin klage har klager oplyst, at skeerne stammer fra hendes mor, som havde modtaget dem af en dame hun gjorde rent for. Selskabets skadekonsulent bad om oplysning om, hvem der havde taget det pågældende foto, samt hvor fotoet stammede fra. Denne anmodning er aldrig blevet opfyldt. I klagen nævnes, at [et familiemedlem] havde fået dem af en nærtstående. Skeerne er indeholdt i den skønsmæssige erstatning for guld, sølv og smykker, men selskabet er indstillet på at revurdere forholdet, såfremt der kan oplyses et navn på den pågældende nærtstående giver.

[Ø0] Der er med klagen til ankenævnet fremsendt nye fotos, som selskabet ikke tidligere har fået forelagt, herunder fotos af gavebord samt delvis foto af en kvittering for et ur. Vi må i den forbindelse bede om, at de originale digitale fotos med data bliver fremsendt til selskabet, hvorefter vi er indstillet på at foretage en revurdering.

[Å0] For så vidt angår den stjålne mappe med alle klagers kvitteringer og certifikater forklarede klager til skadekonsulenten, at der ikke var kvitteringer i mappen. Det ses af foto, at øvrige mapper med kvitteringer/certifikater ikke er stjålet og det kan således undre, at gerningsmanden i det korte gerningstidsrum ikke alene har haft tid til, at sortere i klagers smykker, men også haft tid til at finde den mappe i kælderen, der indeholdt om ikke kvitteringer (se bemærkninger nedenfor), så certifikater på netop de smykker gerningsmanden havde udvalgt.

[A1] Såfremt klager som oplyst til guldsmeden var meget interesseret i smykker og investerede i smykker, kan det undre, at klager ikke har gemt kvitteringer - f.eks. til dokumentation af lødighed og karat på sin investering.

[B1] For så vidt angår kontakt til klagers ansatte må dette afvises. Selskabet er ikke klar over om klager fortsat driver firma og i givet fald, hvor mange ansatte klager har endsige hvad de hedder.

[C1] For så vidt angår kontakten til den bekendt, klagers [ægtefælle] oplyste, at være sammen med da han opdagede indbruddet, anså skadekonsulenten det nødvendigt at kontakte denne, idet der dels var givet divergerende forklaringer på formålet (noget med nogle halmballer) og desuden med henvisning til det meget korte gerningstidsrum muligt, at vedkommende havde observeret noget af betydning for sagen.

[D1] For så vidt angår kontakt til guldsmede i udlandet må vi først og fremmest henvise til, at bevisbyrden for kravets rigtighed påhviler klager, og da klager angiveligt kender en af guldsmedene i [land 1], er klager nærmest til at fremskaffe dokumentation. Det samme gør sig gældende for så vidt angår den guldsmed, som er i familie med klager i [land 2], hvor skadekonsulenten i øvrigt tilføjer, at en sådan kontakt ikke er blevet tilbudt af klager.

[E1] Det skal dog bemærkes, at dokumentation i form af udtalelse fra venner og bekendte til klager, på nuværende tidspunkt formentlig ikke kan tillægges afgørende vægt.

[F1] Klager har ikke før den modtagne klage nævnt guldsmed …, trods skadekonsulentens gennemgang af smykker sammen med klager, ligesom de pågældende smykkeæsker først er fremkommet 5 måneder efter indbruddet på trods af skadekonsulentens besøg hos klager.

[G1] Det fremgår ikke, hvor de pågældende smykkeæsker har befundet sig, men selskabets skadekonsulent bemærker, at der ikke ville havde været plads til dem i stålboksen (se politiets foto nr. 6).

[H1] Klager og hendes [ægtefælle] har oplyst til skadekonsulenten, at de ikke gemmer kvitteringer og hvis de gør så maksimalt i 6 måneder - heller ikke på varige forbrugsgoder som fjernsyn (hvilket forekommer besynderligt, da der er garanti, som knytter sig til kvitteringen). Klager har angiveligt heller ikke gemt kvitteringen på et ur til 22.000 kr. som oplyses købt efter indbruddet, trods skadekonsulentens indskærpelse af vigtigheden heraf.

[I1] Klager har til skadekonsulenten også oplyst, at de ikke har gemt kvitteringer på smykker, men ifølge klagen var alle smykkekvitteringer i den stjålne mappe.

[J1] De af klager med klagen indsendte fotos er gennemgået og kaster - trods klagers påførte referencer - ikke yderligere lys over sagen eller løfter den klager påhvilende bevisbyrde for kravet.

[K1] Vi må således fastholde, at klager ikke har løftet den hende påhvilende bevisbyrde for kravets rigtighed, hvorfor vi ikke kan udbetales yderligere erstatning i sagen og skal henvise til selskabets skadekonsulentens bemærkninger i brev af 13. juni 2016."

Klageren har den 17/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"a) Alka, (herefter beskrevet som selskabet) skriver i deres svar af 15.9.2017, at selskabet har bekymringer til kravets rigtighed og at 'der ikke kan fæstes lid til kravets rigtighed'. Dette drejer sagen i hen helt anden retning, og for os af langt større betydning end den egentlige erstatning af vores værdigenstande. Vi er naturligt, noget rystet over denne anklage, som peger på at vi gennem næsten 2 år er blevet mistænkeliggjort i svindel uden information herom eller at vi på anden vis, er gjort bekendt med en anmeldelse.

b) Selskabet har ikke inddraget politiet for at for afklaring og ej heller forsøgt at få belyst rigtigheden af vores krav, genne de kontakter vi har oplyst, der ville kunne bevidne. Vi er således uden videre anklaget på indicier.

c) Selskabet oplyser af deres brev til ankenævnet, at disse på nuværende tidspunkt ikke vil kunne tages i betragtning. Dette kan vi ikke acceptere. Selskabet har til en hver tid i forløbet har haft mulighed for at tage kontakt til vidner i tvivlstilfælde. Yderligere har selskabet selv kontaktet os telefonisk og forespurgt om de måtte tage kontakt til vidner og har fået navne og telefonnummer. (selskabets lydoptagelse – … efter)

d) Selskabet informerer yderligere i brev til ankenævnet, at der kun tages originale kvitteringer og certifikater i betragtning for deres vurdering. Dette er ikke et vurderingsgrundlag som selskabet i sagsforløbet har håndhævet eller på anden vis oplyst os, trods de fra første henvendelse har været bekendt med at vi ikke var i besiddelse af disse. Selskabet har gennem næsten 2 år fastholdt og ytret ønske om forhold der skulle belyses for sandsynliggørelse efter bedste evne for ejerforhold, og at dette kunne gøres med bl.a. Billeder, oplysninger om dato, tid og sted, samt hvem der kunne bekræfte dette (normal branchekutyme) også angivet i deres brev (bilag H). Selskabet tilbød os yderligere et møde i vores hjem 5. april 2016, med formål at hjælpe os efter bedste evne til denne sandsynliggørelse. Her oplyste konsulenten yderligere, at det kunne være en god ide at gemme smykkeæsker til yderligere supplement for sandsynliggørelsen. At selskabet nu, kun tager originale kvitteringer og certifikater i betragtning betyder, at proceduren og vores tid i de næsten 2 år har været uden relevans for sagen og at selskabet i samspil med os har kørt en agenda, og selv efter anden.

e) Yderligere skal det oplyses, at det ganske enkelt ikke er sandfærdigt, at vi som selskabet håndhæver det, er underlagt netop de forsikringsbetingelserne som der refereres til i Alkas brev til Ankenævnet.

- Selskabet skriver i deres brev, (med vores markering som afsnit U.) at vores forsikring af maj 2012 er tale om familieforsikring med forsikringsbetingelserne FF-04 hvortil der refereres til afsnit 22.8
- I betingelserne FF-04 (Bilag X,1) fundet på Alkas hjemmesideside, findes der intet afsnit 22.8 og intet andet afsnit med tekst pålydende den Alka referere i brevet.
- Yderligere ses det af vores police (bilag X), at vi end ikke er underlagt FF-04, men AF-03 (bilag X,2), som ej heller indeholder et sådan afsnit 22,8
- Afsnit 22,8 fremgår af Alkas nyligste betingelser.

f) Selskabet henviser flere gange i deres brev til ankenævnet, til politiets arbejde eller manglende arbejde. Vi er ikke bekendt med politiets arbejdsprocedure, og har ikke indflydelse på denne, eller hvilke notater politiet gør. Ligeledes har vi ikke haft til opgave eller mulighed for at komme med tilføjelser eller rettelser til politiets rapport. Vi har efter bedste evne svaret på politiets spørgsmål og udfyldt og indsendt de dokumenter som vi blev oplyst af politiet (Tilsendte dokumenter: Følgebrev, politiets dokumenter (Duplikat-kopi var bilag C i vores første brev til ankenævnet) samt kopi af smykkeliste brugt til gennemgang med guldsmed). Vi antager at politiet har de informationer de skal bruge i sagen, da vi ikke er kontaktet om andet. Vi undrer os over, hvorfor at selskabet gentagende gange henvender sig til os med flere forhold de er utilfredse med ved politiets arbejde, og ikke til politiet selv. Dette både politiets valg af noterede emner og afhøringer. (Selskabets lydoptagelse – FT 26-04-16 efter 15,19 min)

g) At selskabet nu tilkendegiver deres bekymring og at de ikke har lid til os, giver os en forståelse for den elles noget uforståelige sagsbehandling, som langt fra kan sammenlignes med de lignende indbrudssager i perioden i nabolaget. Det gør os også forståeligt, at andre selskaber i branchen sandsynligvis er informeret om den bekymring der har ligget til os som mennesker. De selskaber der har været interesseret i vores kundearrangement, har efter kontakt til selskabet, vent retur med afslag. Da afslaget ikke skyldes tidligere brug af forsikringer eller opsigelse fra selskabet, har vi nu forståelse af hvad det måtte være.

h) Vi er meget chokeret over, hvordan at man som familie, uden sag og kun ud fra indicier, kan mistankes for svindel og efterfølgende stå i en situation, uden mulighed for at sikre sit hjem mod andet end brand eller tegne andre nødvendige forsikringer.

i) Selskabets svar til ankenævnet, gør os det uklart om selskabet har anerkendt vores anmeldelse, eller om selskabet har afvist sagen / dele af sagen med mistanke for sagens rigtighed.

j) Til svar på de afsnit af selskabets brev til Ankenævnet, hvor vi er uenige, er vi i tvivl om hvorvidt vi skal forsvare og bevise de uretmæssige anklager, fordrejninger og usandheder som selskabet kommer med. Vi kender ikke vores forpligtelse til at skulle dokumentere og forsvare egne udtagelser og forklaringer. Vi vil derfor i første omgang og ganske kort, kommentere til selskabets punkter med rødt i selskabets brev af 15.9.2017 til Ankenævnet (Bilag A).

Bilag A — Bemærkninger tilhørende, brev til ankenævnet fra Alka 15.9.2017

…

H – Ikke korrekt at anmeldte smykker er købt i [land 3], ej heller oplyst. Ikke korrekt at der var kendskab på specifikationerne på alle smykker. Der henvises som dokumentation til mail af (15.12.2015) til selskabet samt bilag (B), hvor vi oplyser booking af tid og behov for smykkegennemgang ved guldsmed af selv samme årsag.

H-I – Det er ikke korrekt at der er tale om enkelte eller nogle af smykkerne som selskabet skriver. Der er fremsendt billeder til mere end 60% af smykkerne, efter selskabets ønske, for at synliggøre at vi var i besiddelse af anmeldte smykker. Samme foto lå på PC til gennemgang i guldsmed. En gennemgang på 3 ½ time i guldsmeden bevidner omfanget af billeder.

K-?

M-?

N – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (f-)

S – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (f-)

U – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (d-, e-)

Y – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (a-)

Z – Ikke korrekt, der er oplyst købssteder, dato, gavegivere, at der var æsker til flere smykker, samt oplysninger på hvem der kunne bekræfte. Alle oplysninger der kunne være med til at synlig-

gøre smykkernes eksistens, sammenholdt med foto. Flere foto (særligt af de dyrere smykker) er og er fremsendt af højt opløselig kvalitet, hvilket i dag med teknologi kan dokumentere smykkets kvalitet.

Æ – Korrekt, der var tale om ældre frikøbte telefoner, der skulle koste revisorkroner at fremskaffe, og vi vurderede derfor at det ikke var det værd.

Ø – Ikke korrekt, begge sæt er dokumenteret. Gavegiver til bryllupsgaver er opgivet og kunne kontaktes. Regnskabsmedarbejder har tillige skriftligt bevidnet at andet set var indkøbt i firma) – bilag C
Å – Korrekt, [familiemedlemmet] ønskede ikke at kontakte banken og vi vurderede ligeledes at den lave erstatningssum ikke var relevant at bruge tid på, set i sagens helhed.

B0 – Fremsendes

C0 – Vi husker ikke hvad salgskonsulenten så eller hvorfor, men det undrer os ved selskabets tvivl at de ikke har efterspurgt kassen med skår som vi blev anbefalet at gemme, eller forholdt sig til fremsendt fotomateriale (Bilag D samt billede i politirapport)

F0 – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (f-)

G0 – Ikke korrekt – vores pligt er at synliggøre efter bedste evne. At der er anmeldt et kontantbeløb tilsvarende en dokumenteret forfalden faktura (Bilag E) samt hvor pengene kommer fra med vidne angivet, må være i sagens interesse.

H0 – Det er korrekt at stykliste til selskabet blev indsendt næsten 3,5 mdr. senere. Der har i den foregående periode ikke været mulighed for at fremsende listen. Jf. mail af (15.12.2015 og 8.1.2016) Bilag F.

K0 – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (c-)

M0 – Ikke korrekt, Vi ved ikke hvordan skuffen er åbner eller hvad der er benyttet.

N0 – Ikke korrekt, Foto af boksen er med i politiets rapport, og hvordan at skadeskonsulenten kan udtale sig om at boksen / lågen ikke er brudt op, står os uklart. Selskabet burde gå videre med dette til politiet, såfremt de ønsker at foretage sådan en konklusion.

O0 – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (f-) Selskabet blev pr telefon 26.4.2016 (selskabets lydoptagelse – FT 26-04-16 efter 2,14 min) informeret om at vi havde indsendt kostfortegnelsen samt at vi havde genparterne. Selskabet har til en hver tid kunne bede os tilsende disse efter behov, såfremt de ikke kunne rekvirere dem ved politiet. Vi er dog aldrig blevet efterspurgt disse.

Q0 – Ikke korrekt.

S0 – Ikke korrekt, der henvises til (svar I). Påstanden hænger end ikke sammen med at smykkevurderingen ved … foregik over 3,5 time.

T0 – korrekt, dog kun for ganske enkelte.

U0 – Det er beklageligt hvis vi for et enkelt eller enkelte fleråret gamle smykker ikke husker eksakte dato. Vi kan dog oplyse at alle informationer er forsøgt givet efter bedste evne. Det skal også tilføjes at gavegiver har kunne kontaktes.

V0 – Vi er oplyst af bank, at det ikke er muligt at fremskaffe disse fra tidligere bank. Det står os uklart om politiet mon ikke vil kunne under en efterforskning, såfremt at der stilles mistillid ved kravets rigtighed.

Y0 – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (f-) Z0 - Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (f-)

Æ0 –

Ø0 – Fremsendes.

A0 – Mappen med kvitteringer 2007 var tømt og sorteret forud for indbruddet. Mappen er fortsat ikke taget i brug, og rygmærket ikke ændret. Mappen lå rodet ud på gulvet med andre mapper.

A1 – Ikke korrekt, havde på de smykker vi havde modtaget på. Altså ikke arvesmykker og gaver.

B1 – Selskabet afviser at have taget kontakt til en ansat. Dette er ikke korrekt. Der blev taget kontakt pr. telefon, hvilket kan bekræftes af ... Kontaktinformationer kan fremskaffes.

C1 – ?

D1 – Ikke korrekt. Tilbud om kontakt tilbudt. Yderligere kan det oplyses at selskabet ved bekymring til kravets rigtighed ikke har forsøgt at spørger ind til eventuelt telefonnummer på familie i [land 2]. Endvidere ville dette ikke have tilbagebragt en kvittering som selskabet nu meddeler ikke at kunne udbetale foruden.

E1 – Der henvises til vores beskrivelse heraf i det indledende brev (c-)

F1 – Uforstående – Selskabet ringer 26.4.2016 og spørger til smykkeæskerne, som vi bekræfter at være i besiddelse af. (Selskabets lydoptagelse – FT 26-04-16 efter 14,11 min). Yderligere gjorde vi skadekonsulenten opmærksom på æskerne, under besøget i vort hjem 5. april 2016 da han bad os åbne vores soveværelsesskuffer. Skadeskonsulenten gjorde os opmærksom på, at det var en god ide at gemme dem, da de kunne blive aktuelle som dokumentation for at synliggøre at smykkerne havde været til, og at vi om muligt kunne blive bedt om at fremvise dem senere. De blev dog aldrig efterspurgt, men informationen om at de kunne være til hjælp gjorde dog at vi alligevel ville indsende dem med ankesagen.

G1 – Det er uforståeligt at skadeskonsulenten udtaler at æskerne ikke kunne ligge i den lille boks på vægen, når han bad os se i kommodeskuffen hvor vi havde oplyst der var smykker, og at æskerne også under besøget lå i skuffen. Konsulenten tog yderligere billeder i soveværelset, her må æskerne kunne ses.

15. 90858

H1 – Ikke korrekt. Kvittering, gavebevis og bankoverførsel fremsendt pr. mail (11.4.2016) vedlagt Bilag G. + (G1-G2)

I1 – ?"

Klageren har fremsendt yderligere bilag til sagen ved mails af henholdsvis 7/11 2017 og 14/12 2017, som er blevet forelagt nævnet.

Selskabet har i brev af 8/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal jeg bemærke, at det er korrekt, at selskabet har bekymringer i forhold til kravets rigtighed, hvilket efter vores opfattelse ikke kan komme bag på klager, men selskabet har p.t. ikke fortaget anmeldelse til politiet.

Der foreligger efter selskabets opfattelse - udover den manglende dokumentation for kravet og kravets rigtighed - flere bekymrende forhold, herunder løbende markante ændringer i klagers forklaringer.

Alka Forsikrings bekymring i forhold til sagen er ikke blevet mindre af de modtagne bemærkninger. Der henvises til den tidligere fremsendte afgørelse, de mange skiftende forklaringer — også i forbindelse med klagen til ankenævnet, den komplet manglende dokumentation i form af betaling eller andet for smykkerne m.m.

Eventuelle vidner/vidneudsagn finder selskabet på baggrund af sagen ikke relevant. Der kan ikke foretages vidneafhøring i forbindelse med en sag for Ankenævnet, men vidner vil naturligvis kunne føres i forbindelse med en eventuel retssag.

Billeder, smykkeæsker og lignede kan, som klager også anfører, benyttes som supplement til dokumentation, men som udgangspunkt består dokumentation for smykkers vedkommende af kvitteringer og certifikater og i sagens natur i original. Dette har selskabet på intet tidspunkt lagt skjul på. I sagen er der forsøgt på bedste vis at hjælpe med at skaffe en bedre dokumentation, men på trods af det store antal smykker er det heller ikke lykkedes klager at skaffe betalingsdokumentation, da mange af smykkerne, selv de meget dyre — efter klagers forklaring er betalt kontant.

Vi kan gøre klager opmærksom på, at hun var underlagt de betingelser vi refererede til. Vi er ikke bekendt med, hvorfor klager har indsendt en gammel police, når hun efterfølgende har fået tilsendt to nye policer med de nævnte betingelser.

Vi beklager dog, at selskabet har henvist til et forkert punkt i forsikringsbetingelserne. Der er retteligt tale om afsnit 19.1. Klager havde en Forbundsfamilieforsikring (var en kort periode omtegnet til en Aka Familieforsikring). Afsnit 22.8 er ganske rigtigt afsnittet om dokumentation i de nyeste betingelser og afsnit 19.1 er afsnittet om dokumentation i de for klagers police gældende betingelser.

…

Naturligvis har vi ikke henvendt os til klager med det formål at udtrykke utilfredshed med politiets arbejde. Det er et faktum, at klager ikke har indleveret kosterliste til politiet. Selskabet har henvendt sig til politiet flere gange i den anledning. Ved den seneste henvendelse til politiet om kosterliste (medio 2016) hentede politiet sagen fra arkiv for at sikre, at der ikke var sket en fejl, men der var ikke på noget tidspunkt registreret modtaget en kosterliste fra klager. Den angivelige genpart som klager efterfølgende har sendt til selskabet er hverken dateret eller underskrevet, ligesom politiets journalnummer mangler.

Som tidligere nævnt kan det ikke komme bag på klager, at selskabet har været bekymret, idet selskabet ved flere lejligheder har givet udtryk for dette, herunder i form af, at der bl.a. var stjålet effekter, hvoraf der fortsat var lignende effekter i hjemmet, indkøb af dyre effekter fra venner man ikke kunne huske navnet på, forskellige forklaringer om smykkers oprindelse og urigtige forklaringer om tidspunkter for erhvervelse/besiddelse.

Alka Forsikring har - trods det, at den anmeldte hændelse forekommer meget atypisk - anerkendt, at der har været tale om indbrud. Selskabet har imidlertid - på baggrund af de skiftende forklaringer og den manglende dokumentation - udbetalt en skønsmæssig erstatning, idet det ikke har været muligt, at vurdere kravet, hverken i forhold til ejerskab eller lødighed.

Vi er ikke klar over, hvilke fordrejninger og usandheder klager hentyder til, men vil i det følgende anføre vores bemærkninger til de kommentarer, som klager har anført til de specifikke afsnit i vores brev af 15. september 2017. Vi vil så vidt muligt referere til de punkter klager har anført og indledningsvis nævne, at klager efter Alka Forsikrings opfattelse under adskillige af punkterne har givet ankenævnet ukorrekte forklaringer på hændelsesforløbet.

<u>Punkt H.</u>
For så vidt angår klagers punkt H er der tale om oplysninger fra den guldsmed, der har foretaget vurderingen for klager. Denne har i to forskellige samtaler med to forskellige skadekonsulenter - dels den 23. marts 2016 dels den 27. april 2016 - oplyst, at klager havde fortalt, at en del af smykkerne var købt i [land 3]/kom fra [land 3]. Guldsmeden oplyste ved samtalen den 23. marts 2016, at klager i forbindelse med vurderingen havde forevist omkring 10 fotos, samt at klager havde været meget præcis omkring smykkernes karat for så vidt angik både guld og stene. Guldsmeden oplyste ligeledes, at klager havde oplyst, at hun investerede i smykker og selv havde købt smykker. Dette stemmer ikke overens med at kun ganske få af de anmeldte stjålne smykker er købt af klager. Guldsmeden oplyste også, at smykkerne kunne være væsentlig billigere end det var vurderet, såfremt det var andet materiale, lødighed, karat m.m.

Selskabet har ikke anledning til at betvivle guldsmedens oplysninger - dels var det en guldsmed, som klager selv havde valgt dels har guldsmeden absolut ingen interesse i at opdigte disse oplysninger.

Udover at klager ved vurderingen havde fremvist 10 fotos, skrev guldsmeden i sin vurdering: 'Vurderingen er foretaget på baggrund af kundens beskrivelse af smykker og ure. Kunden har ikke kunnet fremvise certifikater eller kvitteringer på smykker og ure, så vurderingen er lavet på baggrund af kundens udsagn'.

Guldsmeden nævner i sin vurdering 10 fotos og på baggrund af ovenstående bemærkning finder vi heller ikke, at der kan have været tale om fotos for 'mere end 60% af smykkerne', idet vi finder,

at et så omfangsrigt fotomateriale ville være bemærket af guldsmeden. At der efterfølgende og i forbindelse med skadekonsulentens besøg hos klager i april 2016 er indsendt yderligere fotos til selskabet, er i den forbindelse ikke relevant.

Vi skal bemærke, at klagers opfattelse af dokumentation ikke svarer til forsikringsbetingelsernes krav. Oplysninger om købssteder i form af 'købt på et torv i … kontant i 2011' er ikke dokumentation.

Punkt Z.
Oplyste datoer, købssteder eller gavegivere er heller ikke dokumentation. Især ikke når adskillige datoer efterfølgende viser ikke at kunne være korrekte og forklaringerne har været skiftende.

Alka Forsikring er kun i begrænset omfang gjort bekendt med købssteder, ligesom klagers datoangivelser for købene har vist sig at være ukorrekte.

Eksempelvis beskrev klager meget malende for skadekonsulenten, at hun havde købt nogle Skagensure og kunne huske det, da de var købt i forbindelse med at fabrikken var brændt. Fabrikken var brændt i 2009/2010 og klager forklarede indgående skadekonsulenten om købet, som angiveligt var til en fordelagtig pris, grundet branden. Se nedenfor vedr. lydfil.

For så vidt angår disse to ure - genstand 62 og 63 - er der ikke dokumentation for det ene og det foto der blev fremsendt som dokumentation for det andet ur er fremkaldt 4. marts 2002 og uret kan således ikke være købt i 2009/2010.

Klagers oplysning om, at et smykke var en gave fra hendes [familiemedlem] til hendes 25 års fødselsdag finder selskabet ikke bibringer kravet troværdighed, når det medfølgende foto af smykket var fra 1999, hvor klager var [under 25 år].

Et andet smykke oplyste klager var fra en ekskæreste givet i 2009, men det medfølgende foto var fra 2006. (effekt 51 lyd 05-04-16 udk samtale 2 18.30 ff)

Gave fra [familiemedlem], som klager oplyste havde kvitteringen og blot skulle finde den. Denne kvittering er aldrig fremsendt. (Lyd 05-04-16 udk samtale 2 10.30 if)

Smykkers lødighed kan ifølge eksperter ikke afgøres ud fra fotos, uanset hvor høj en opløsning billedet er i.

Punkt Æ.
Klager oplyste allerede den 5. november 2015 til selskabet, at hun ville fremsende dokumentation for de telefoner, som klager angiveligt havde købt via sit firma og senere frikøbt til privat brug. Klager frafaldt efterfølgende kravet - ca. 7.000 kr. - da det ville kræve omkostninger til revisor at fremskaffe.

Da det var/er klagers firma må klager i sagens natur have adgang til både regnskaber og bilag, hvorfor vi ikke finder revisoromkostninger en plausibel forklaring på manglende dokumentation.

Punkt Ø.
For så vidt angår de to Georg Jensen sølvkander - det ene sæt modtaget i bryllupsgave og det andet sæt købt af klagers firma må vi bemærke, at der foreligger forskellige forklaringer vedrørende kanderne.

For så vidt angår de kander, som klager oplyste, at have fået i bryllupsgave opfordrer klager selskabet til at kontakte gavegiver.

Dertil må vi meddele, at bevisbyrden for kravet ligger hos klager og det er ikke selskabets ansvar, at kontakte en gavegiver og det kan undre, at klager ikke selv for længst har skaffet kvitteringen eller et bankudtræk fra gavegiver.

Ved skadekonsulentens besøg hos klager stod der de samme to Georg Jensen kander i hjemmet og klager oplyste, at det var to andre kander, nemlig kander som var købt i deres [firma] ... Kanderne var taget hjem, da udstillingen i …firmaet ikke var der mere. (Lyd 05-04-16 00.47 ff)

Firmaet … åbnede i april 2014 på [adresse 1] og lukkede efter det oplyste i september 2014 (konkurs i august 2015), så de to kander må således have stået i klagers hjem siden september 2014, hvorfor det kan undre, at de ikke også blev stjålet ved indbruddet, hvor de to andre kander blev stjålet.

En af klagers ansatte har nu 1,5 år efter skaden, bekræftet købet af kanderne af [firmaet], uden der dog foreligger dokumentation for dette.

Klager oplyste imidlertid ved samtalen med selskabets skadeafdeling den 5. november 2015, at kanderne var på [adresse 2] ([andet firma]) og at [det andet firma] havde betalt for dem og de skulle tilbage igen.

Klagers oplysning ved samtalen med selskabets skadekonsulent den 26. april 2016, om at det var [det andet firma], der havde købt kanderne, er i modstrid med, hvad der nu er bekræftet af klagers ansatte, der øjensynligt kan huske, hvad der blev købt til firmaet ([firma 1]) 3 1/2 år tidligere uden at havde fremskaffet dokumentationen for dette.

Det er således ifølge oplysningerne klagers eget firma, der har købt kanderne - uvist dog hvilket af firmaerne - og det må således være muligt, uden større ulempe for klager, at få adgang til regnskaberne og fremfinde kvitteringen.

Vi må fastholde, at der ikke er fremlagt tilstrækkelig dokumentation for, dels at der var to sæt á to kander, dels hvilket firma, der har købt det ene sæt.

Alka Forsikring har trods de divergerende forklaringer om kanderne udbetalt en skønsmæssig erstatning for disse på baggrund af priser i ...

Vi har bemærket, at der umiddelbart på det foto klager har fremsendt af kanderne i … i forbindelse med åbningen af butikken, også ses toppen af en bowle, der skønnes at være magen til den, der fremgår af klagers foto af bryllupsgaverne.

Punkt Å.
Klager har anmeldt et Canon spejlreflekskamera stjålet. Klager oplyste til selskabets skadekonsulent, at hendes [ægtefælle] havde købt det til hende i julegave julen 2012. Klager oplyste, at det var købt med hendes [familiemedlem] (i klagers korrespondance med Ankenævnet omtalt …) kreditkort, så hun ikke skulle opdage det. (Lyd 05-04-16, 53.45 ff).

I forbindelse med klagen til ankenævnet gav klager en ny forklaring vedr. dette køb, hvilket undrer. Nu oplyste klager, at det var hende, der havde købt det på nettet til sin [ægtefælle] - stadigvæk med [familiemedlemmets] kreditkort, hvilket i høj grad undrer, idet hele undskyldningen for at benytte … kontokort var, at klager ikke skulle opdage købet, idet hun stod for al økonomien derhjemme.

Klager/klagers [familiemedlem] har ikke ønsket at fremlægge kontoudtog til dokumentation for købet, trods det at omstændighederne ved købet (nettet og kreditkort) gør det både hurtigt og nemt at fremskaffe. Det kan også undre, at klagers [familiemedlem] ikke ønsker at være klager behjælpelig. Klager anfører, at det grundet erstatningens størrelse ikke var relevant at bruge tid på.

Punkt B0.
For så vidt angår klagers bemærkninger om Gucci uret, som hun fik i 2010 og efterfølgende har genanskaffet via …, har vi noteret, at klager nu - trods sine udtalelser om, at de ikke gemmer kvitteringer — eller at de er stjålet fundet en kvittering på uret efter næsten 1,5 år.

Henset til klagers fastholdelse af, at de ikke gemmer kvittering/kun gemmer kvitteringer i 6 måneder stiller vi os undrende overfor at en kvittering er dukket op 1,5 år efter indbruddet. Det er i øvrigt ikke muligt, at tyde datoen på fotoet af kvitteringen. Vi skal i øvrigt gøre opmærksom på, at der er udbetalt en skønsmæssig erstatning for uret.

Punkt C0.
Klager forklarede ved samtalen med Alka Forsikrings skadekonsulent, at de havde én kop tilbage af det smadrede stel (klager har også tidligere anført, at hun fremviste ét skår til skadekonsulenten). Der blev intet nævnt om, at de havde alle skårene og skadekonsulenten opfordrede i sagens natur derfor ikke klager til at gemme skårene. Dette er igen en ukorrekt oplysning til ankenævnet (lyd 05-04-16 21.00).

Der foreligger ingen dokumentation for stellet - heller ikke fotos af stellet og således heller ikke oplysninger om omfang af dele.

Da stellet endvidere er smadret, er det ikke muligt, at konstatere stellets stand (bestående skår/revner) og dermed en eventuel værdi af stellet forud for indbruddet. Selskabet har endvidere ydet en skønsmæssig erstatning for stellet.

Punkt E0 — K0.
Det er et faktum, at der ikke blev oplyst noget om et stort kontant stjålent beløb til politiet. Klager oplyste ved samtalen med selskabet den 5. november 2015, at der var stjålet sparebøsser samt en krukke med mønter fra køkkenet, men nævnte heller intet om et større pengebeløb, som også skulle have befundet sig i køkkenet, hvilket undrer skadekonsulenten, idet beløbet angiveligt skul-

le være modtaget få dage før indbruddet og særligt henset til, at klager har været opmærksom på andre kontanter, der var fjernet fra køkkenet (lyd 05-11-15 07.00).

Først ved sin online registrering af stjålne genstande 3,5 måned efter indbruddet oplyste klager, at der var stjålet to kuverter med i alt 15.500 kr. fra køkkenet.

Formålet med kontanterne er som udgangspunkt ikke relevant for selskabets stillingtagen (og en forfalden faktura er ikke dokumentation for tilstedeværelse af kontanter), men igen undrer det skadekonsulenten, at klager angiveligt havde modtaget kontanterne 5 uger før fakturaen skulle betales uden at betale denne. Med tanke på, at klager har udtalt, at have viden om mange indbrud i området, kan det ligeledes undre, dels at tyveriet af kontanterne ikke straks blev opdaget og oplyst, dels at man ville risikere, at have så stort et kontant beløb liggende.

Beløbet stammede angiveligt fra klagers [familiemedlem], men han har ikke ønsket at dokumentere, at have hævet beløbet.

Punkt L0 — M0.
Det fremgår af samtalen med selskabets skadekonsulent den 5. november 2015 (Lyd 0511-16 udk samtale 1, 06.45), at klager udtalte: 'den øverste skuffe er låst og så ligger nøglen i en bøtte og den har de så låst op ... ikke med nøglen for den lå der stadigvæk ... men de har i hvert fald fået den låst op', så klagers påstand under punkt M0 er således ikke i overensstemmelse med det der faktisk er forklaret af klager.

Punkt N0.
Klager oplyste til skadekonsulenten, at gerningsmændene havde brækket boksen op, hvorefter skadekonsulenten insisterede på at besigtige boksen. Ved skadekonsulentens besigtigelse sås ingen skader eller mærker på boksen og ingen tegn på opbrud. Af vedlagte fotos (foto 2) ses da heller ingen skader på boksen. Det bemærkes, at det henset til det meget korte gerningstidsrum, må formodes, at eventuelle gerningsmænd ville have brugt kort tid på at få boksen op.

Punkt O0.
Det er med henvisning til indledningen til dette brev et faktum, at politiet ikke har modtaget klagers kosterlister. At indsende kosterlister til politiet er vigtigt i forhold til efterlysning/efter søgning af stjålne genstande og en mulig returnering af sådanne til forurettede.

Hvad der er anmeldt stjålet til politiet er også et vigtigt parameter for selskabet i forhold til, hvad der er anmeldt til selskabet. Klagers genparter af kosterlister er i sagens natur ikke relevante for selskabet, idet det skal bemærkes, at de fremsendte kosterlister hverken er dateret eller underskrevet af klager.

Punkt Q0 — S0.
For så vidt angår rigtigheden af guldsmedens oplysninger til selskabets skadekonsulent og således rigtigheden af det i vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 15. september 2017 anførte, må vi henvise til det i dette brev side 1 anførte.

Det skal i tillæg til dette bemærkes, at klager ved anmeldelse af sit krav også kun fremsendte få fotos. Først ved skadekonsulentens besøg hos klager - 2 måneder efter - fremfandt klager fotos på sin computer, som efterfølgende blev sendt til selskabet.

Punkt U0.
Det er naturligvis undskyldeligt, at huske forkert, men henset til de meget detaljerede og overbevisende oplysninger - bl.a. købet af Skagensure i forbindelse med at fabrikken var brændt i 2009/2010 - kan vi ikke betragte klagers oplysninger som et udslag af dårlig hukommelse (Lyd 05-04-16 udk samtale 2 — 21.40 ff.)

For så vidt angår de to Skagensure - genstand 62 og 63 - er der ikke dokumentation for det ene og det foto der blev fremsendt, som dokumentation for det andet ur, er fremkaldt 4. marts 2002 og uret kan således ikke være købt i 2009/2010.

Tilsvarende markante diskrepanser gør sig gældende for flere af de anmeldte genstande i forhold - f.eks. genstand 40 og 46 - til klagers detaljerede beskrivelser af erhvervelsen og de senere fremsendte fotos. Se yderligere afgørelse af 13. juni 2016 sendt til klager.

Punkt V0.
Det er uden problemer muligt at fremskaffe kontoudtog i alt fald 5 år tilbage. Selskabet vil meget gerne foretage det fornødne - fremskaffe dokumentationen og betale et muligt gebyr herfor. Dette har vi tidligere gjort opmærksom på. Vi er dog ikke klar over nøjagtig hvilken dokumentation klager refererer til.

Punkt Y0—Z0.
Alka Forsikring har nu modtaget den af klager udfyldte kosterliste (genpart). Den er ikke tidligere fremsendt til selskabet og listen er udateret, u-underskrevet og uden politiets journalnummer og ifølge politiet har de ikke modtaget nogen liste fra klager. Vi kan således fortsat ikke lægge til grund, at der er indsendt kosterliste til politiet.

Punkt Æ0.
Klager har ikke anført bemærkninger til selskabets afsnit om skeerne, men vi skal for god ordens skyld til vores afsnit i brevet til Ankenævnet for Forsikring af 15. september 2017 tilføje, at ved skadekonsulentens anmodning om kontaktoplysninger på giver, oplyste klager '[fornavn]'. Når selskabet beder om navnet på giver, er det i sagens natur givers fulde navn, således at selskabet kan kontakte den pågældende giver og få bekræftet klagers oplysninger. Kun at give fornavnet på giver er useriøst grænsende til trænering.

Henset til klagers divergerende forklaringer om, hvorledes skeerne kom i hendes besiddelse - først stammede skeerne fra hendes [familiemedlem], som havde fået dem af en ældre dame hun gjorde rent for (denne ældre dame havde været … for det svenske kongepar) - senere i forbindelse med klagen havde klagers [familiemedlem] fået dem af en nærtstående - anmodede vi om navnet på denne nærtstående, men fik udelukkende oplyst at hun hed '[fornavn]'. To så divergerende forklaringer undrer selvfølgelig ligesom det undrer, at man ikke har givet os givers fulde navn.

Det har taget klager mere end 12 måneder at svare på, hvem der har taget fotoet. Og der er stadigvæk ikke svaret på, hvor de er taget. Og p.t. har vi stadigvæk ikke kendskab til hvilken person, der skulle have overdraget disse skeer til klagers [familiemedlem].

Punkt Å0.
Klager henviser til, at mappen med 'Kvitteringer 2007' var gennemgået af gerningsmændene, som havde taget de kvitteringer og certifikater, der hørte til de smykker de havde taget.

For det første har klager flere gange over for selskabets skadekonsulent anført, først at de ikke gemte kvitteringer, dernæst at de i hvert fald kun gemte kvitteringer i maksimalt 6 måneder (også på varige forbrugsgoder). Det stemmer ikke overens med det forhold, at gerningsmændene skulle have taget kvitteringer fra en mappe benævnt 'Kvitteringer 2007'.

Derudover finder vi det højst usandsynligt, at gerningsmændene - i det meget korte gerningstidsrum - både skulle have sorteret i klagers smykker og dernæst have gennemgået kælderen og fundet mappen med 'Kvitteringer 2007' og ligeledes brugt tid på, at gennemgå denne og fjerne kvitteringer og certifikater på netop de smykker de havde taget.

Punkt A1.
Ved skrivelse af 15. september 2017 skrev Alka Forsikring til nævnet, at det undrede, at klager ikke havde gemt kvitteringer på de smykker der var købt og hertil svarede klager under pkt. A1, at dette ikke var korrekt, idet hun havde gemt dem på de smykker hun havde modtaget. Dette stemmer ikke overens med den forklaring klager gav ved konsulentens besøg den 5. april 2016. Her forklarede klager, at hun generelt kun gemte kvitteringer i 6 måneder, samt at de ikke havde gemt deres kvitteringer i boksen, men kun certifikater og at kvitteringer ikke blev gemt - kun certifikater.

Jeg skal i det hele henvise til lyd 05-04-16 udk samtale, 07.45 ff samt 09.30 ff og 01.05.00 ff.

Punkt B1.
Vi afviser ikke, at skadekonsulenten har haft kontakt til en af klagers ansatte. Skadekonsulenten fik oplyst den pågældendes navn og kontaktede denne, idet det i forbindelse med fastlæggelsen af gerningstidsrummet blev oplyst, at en navngiven person havde kørt klagers [ægtefælle] hjem og således været til stede, da indbruddet blev konstateret.

Skadekonsulenten tog alene kontakt til denne, idet det grundet det meget korte gerningstidsrum var muligt, at personen havde observeret noget i forbindelse med tyveriet, der kunne medvirke til en opklaring eller yderligere fastlæggelse af gerningstidsrummet/gerningsmændenes færden.

Det er ikke korrekt, som påstået af klager, at der blev ikke talt om smykker, eller hvorvidt den pågældende var klar over, i hvilket omfang klager var i besiddelse af smykker. Der henvises til lydfilen 10-05-16 … ansat.

Punkt D1.
Skadekonsulenten erindrer ikke, at være tilbudt kontakt til guldsmede i udlandet - det være sig bekendte eller familie, men oplyser, at klager selv tilkendegav, at ville skaffe kvitteringer fra den/de pågældende. Dette fremgår bl.a. ved samtale den 05-04-16 samtale 2 10.30 ff., vedr. effekt 41.

Vi skal for god ordens skyld præcisere, at klagers tilbud om, at selskabet kan tage kontakt til guldsmede - herunder i udlandet - ikke er relevant, idet bevisbyrden for kravets rigtighed i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 påhviler klager.

Vi fastholder, at vi ikke vil kunne lægge udtalelser fra klagers venner og bekendte til grund for sagen på dette sene tidspunkt.

Punkt F1 — G1.
Skadekonsulenten afviser at være gjort opmærksom på smykkeæskerne den 5. april 2016. Dette er igen en ukorrekt oplysning givet til Ankenævnet af klager. Skadekonsulenten spurgte i telefonsamtale den 26. april 2016 selv ind til, om klager havde nogle af æskerne. Skadekonsulenten oplyser, at klager tøvede lidt, men oplyste, at de havde nogle af dem, hvortil skadekonsulenten svarede, at i så fald burde de gemme dem (Lyd 26-04-16 04.35 ff.)

Såfremt skadekonsulenten allerede den 5. april 2016 havde vidst, at klager havde nogle af æskerne, ville han i sagens natur ikke havde spurgt ind til dette den 26. april 2016. Skadekonsulenten har oplyst, at han ikke på daværende tidspunkt fandt det relevant at få smykkeæskerne tilsendt, idet der på baggrund af de fremkomne forklaringer allerede var opstået en markant mistillid til det rejste krav.

Skadekonsulenten er ikke blevet forevist æskerne i kommodeskuffen i soveværelset og har heller ikke taget billeder. Klager må i sagens natur være fuldstændig klar over dette, idet hun har søgt og fået fuld aktindsigt, herunder også i både billeder og lydfiler.

Klager fik efter anmodning den 5. september 2016 fuld aktindsigt i selskabets oplysninger i alle hendes sager i Alka og klager er således i besiddelse af alle bilag og lydfiler.

Punkt H1
Igen er der tale om en ukorrekt oplysning til ankenævnet. Klager havde ingen kvittering. Dem oplyste hun, at hun ikke gemte, trods det nylige indbrud. Skadekonsulenten påpegede dette og klager oplyste senere i mail af 12. april 2016, at hun vil fremskaffe en ny kvittering.
Mail indsat:
Den 12/04/2016 16.55 skrev '[klager]'…>:
Hej ...
Tak for din forklaring på telefonen.
Jeg har efterspurgt en ny kvittering, så den afventer jeg nu og fremsender straks jeg har den. Jeg vil gerne understrege at du ikke skal tage min mail personligt. Situationen er den at det er ubehageligt at følge at man fortæller ting om sig selv som man ikke engang fortæller sine venner og at man skal redegør for alle sine handlinger. Og selvom det måske ikke er hensigten, så føles de mange spørgsmål og hentydninger som om man mistænkes i om man taler sandt. Jeg fremsender kvittering straks jeg har den.

Vi må således fastholde, som et faktum, at klager ikke har dokumenteret sit krav.

Klager er angiveligt ikke i besiddelse af kvitteringer, som hun, som oplyst ikke gemmer eller certifikater, som efter det oplyste er stjålet. Der er heller ikke fremlagt dokumentation, som ville kunne godtgøre køb/betaling af effekterne - end ikke de dyre effekter.

Da de divergerende forklaringer om anskaffelse - både i form af tid og sted - og klagers manglende vilje til at oplyse identificerbare navne på givere og sælgere, eller i øvrigt at fremlægge alminde-

ligvis let opnåelig dokumentation har medført, at selskabet har mistet tilliden til klagers oplysninger.

Selskabet har dog - trods det atypiske gerningsforløb - anerkendt, at der har været tale om et indbrud på adressen, og har derfor i mangel af tilstrækkelig dokumentation for kravet eller sandsynliggørelse af art, omfang og lødighed fastsat en skønsmæssig erstatning for en del genstande, herunder smykker, ud fra forudsætningen om, at de fleste husstande er i besiddelse af smykker i et vist omfang."

Parterne har yderligere fremsendt skrivelser af 15/5 2018, 5/6 2018. Selskabet har den 5/7 2018 bl.a. anført:

"Alka Forsikrings skadekonsulent ønsker i forbindelse med dette svar på klagers mail af 5. juni 2018 at knytte nogle kommentarer til klagers mail af 14. december 2017 omkring 3 certifikater, som klager angiveligt havde fundet i kælderen under ombygning. Certifikaterne er fremsendt på foto og alle dateret i juni 2007.

Skadekonsulenten bemærker, at klager meget tydeligt forklarede (lyd: 1.04.45 ff), at alle certifikater - også udenlandske - lå i den mappe der blev stjålet. Skadekonsulenten finder det påfaldende, at klager efter 2 år finder certifikater på de 10 år gamle og mest værdifulde smykker. Kvitteringerne på smykkerne er ikke dukket op.

Klager har forklaret, at armbåndet (genstand nr. 12) var købt i Danmark af en smykkehandler fra [by i land 1], der ofte var i Danmark og sælge smykker. Betalingen skete kontant her i Danmark. (lyd fra 5. april 2016 01:18:30 ff).

Skadekonsulenten har været i kontakt med den pågældende smykkehandler (ejeren af forretningen i [land 1]). Han oplyste, at han aldrig havde været i udlandet og sælge smykker, det var ikke noget forretningen gjorde. Direkte forespurgt oplyste han, at han aldrig havde været i Danmark. Skadekonsulenten finder på den baggrund hverken der kan tillægges klagers forklaring eller certifikatet vægt.

Armbåndet blev endvidere oplyst, at være en barselsgave til klager, hvortil skadekonsulenten bemærker, at købstidspunktet er 10 måneder forud for klagers [barns] fødsel.

For så vidt angår genstand nr. 38 - øreringe, oplyste klager, at det var gamle øreringe, der var bygget op af andre smykker, hvor stenen var taget ud og der var købt ekstra sten. Klager oplyste, at hun var usikker på købstidspunktet, men at det kunne være i 2007, 2008 eller 2009.

Skadekonsulenten undrer sig over, at klager i mail af 26. april 2016 forklarede, at hun ikke huskede, hvor øreringene var fra, idet de angiveligt blev købt på en ferie sammen med øvrige smykker og betalt kontant med en betragtelig sum, som i øvrigt ikke kunne dokumenteres."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos, billeder af certifikater, politirapporten og forsikringsbetingelserne.

25. 90858

Nævnets sekretariat har lyttet til de optagne samtaler relateret til sagen.

Af forsikringsbetingelserne FF-04 fremgår bl.a.:

> "19.Dokumentation
> 19.1. For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.
>
> I egen interesse bør man derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.
>
> Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Den 4/11 2015 havde klageren indbrud i sit hjem, hvorved der blev stjålet en række genstande, herunder et stort antal smykker. Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 78.430 kr. for de stjålne genstande med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Klageren kræver erstatning på 205.607,6 kr. og har anført, at hendes smykker alene er 428.093 kr. værd, men anerkender, at forsikringen kun dækker smykker med 200.000 kr.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til de almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden af og størrelsen på sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 19.1. Kravet til dokumentation stiger i takt med genstandenes værdi og kravets størrelse.

Smykker og ure

Klager har angivet, at 72 forskellige smykker og ure blev stjålet ved indbruddet. Klageren har endvidere forklaret, at certifikaterne på smykkernes ægthed også blev stjålet i forbindelse med indbruddet. Som dokumentation for smykkerne har klageren fremlagt en lang række billeder,

hvor hun eller hendes ægtefælle har smykker på, og en vurdering fra en guldsmed baseret på klagerens egen beskrivelse af smykkerne. Selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning for smykker og ure på 40.000 kr. og har afvist at udbetale yderligere erstatning på grund af manglende dokumentation.

Klageren har oplyst, at en del af smykkerne kom fra en guldsmed i udlandet (land 1), som ofte besøgte Danmark for at sælge smykker, og har også anført, at en del af smykkerne var modtaget som gaver. Klagerens ægtefælle har oplyst, at de smykker, som klageren havde modtaget som gaver, primært var købt kontant med penge, som ægtefællen havde liggende.

Klageren har endvidere oplyst, at hendes Gucci-ur – som blev stjålet – var en fødselsdagsgave fra hendes ægtefælle og venner. Det tilsvarende ur, hun havde på til mødet med selskabet, var købt brugt efter tyveriet. Klageren har vedrørende et Uboat-ur – der også blev stjålet – oplyst, at uret var anskaffet ved en byttehandel med en vens bekendt ca. seks år tidligere. Klageren har oplyst, at hendes ægtefælle efterfølgende har købt et tilsvarende Uboat-ur for 22.000 kr., og har fremlagt et foto af et dokument dateret den 12/4 2016, som omhandler et køb sket den 27/1 2016.

Selskabet har oplyst, at man ved kontakt til guldsmeden fik oplyst, at guldsmeden ikke sælger smykker i udlandet, og at han aldrig har været i Danmark.

På det foreliggende bevismæssige grundlag kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ligeledes ikke kritisere selskabets skøn for så vidt angår erstatningen for smykker.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet dokumentere, hvilken kvalitet smykkerne var i. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har ændret forklaring om nogle

af smykkernes oprindelse, og at nogle af de fremlagte fotos var fremkaldt før det angivne anskaffelsestidspunkt. Nævnet har desuden lagt vægt på, at mange af smykkerne ifølge klageren var købt kontant, og at der ikke er fremlagt dokumentation for kontanthævninger eller lignende. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet dokumentere de stjålne ures ægthed, og at det ikke er muligt at se købsdatoen på det fremlagte billede af kvittering for køb af et Gucci-ur.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder angående fotoet af smykkeæsker, de senere fremlagte certifikater og oplysningen om, at de øvrige certifikater blev stjålet i forbindelse med indbrudstyveriet – kan ikke føre til andet resultat.

Georg Jensen-kander

Klageren kræver erstatning for to Georg Jensen-kander til en samlet angivet værdi af 4.198 kr. og har anført, at kanderne var bryllupsgaver, og at hun derfor ikke er i besiddelse af kvitteringer eller lignende. Klageren har fremlagt billeder af kanderne.

Selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 2.250 kr. for kanderne, og har blandt andet anført, at der stod to tilsvarende kander hos klageren, da selskabets efterforsker var på besøg. Klageren har oplyst, at kanderne tilhørte hendes virksomhed.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation på, at kanderne – som befandt sig i klagerens hjem ved efterforskerens besøg – tilhørte klagerens virksomhed og ikke klageren privat.

28. 90858

Spejlreflekskamera

Klageren har krævet erstatning for et spejlreflekskamera og har i klagen til nævnet oplyst, at kameraet var en julegave fra hendes ægtefælle, og at det var købt på internettet med et familiemedlems kreditkort. Selskabet har samlet udbetalt 4.000 kr. for fotoudstyr.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse for så vidt angår spejlreflekskameraet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har ønsket at fremlægge kontoudtog eller lignende fra sit familiemedlems konto som dokumentation for købet. Nævnet har også lagt vægt på, at kameraet på indbrudstidspunktet var næsten tre år gammelt.

Gucci-solbriller

Klageren har krævet 2.500 kr. i erstatning for et par Gucci-solbriller, og har fremlagt nogle fotos, hvor hun har solbrillerne på. Hun har desuden oplyst, at solbrillerne blev købt i en lufthavn den 18/8 2013. Selskabet har udbetalt 500 kr. i erstatning for solbrillerne efter et skøn.

På baggrund af de bevismæssige omstændigheder kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kravet alene er dokumenteret med fotos, og at det ikke er muligt ud for disse at fastslå solbrillernes ægthed.

Dåbssølv

Klageren har krævet erstatning for sparegrise i sølv, som hendes børn fik i dåbsgaver. Hun har overfor selskabet opgjort kravet for dåbssølvet og øvrige sparegrise til 1.449,63 kr. Selskabet har udbetalt 1.000 kr. for sparegrisene.

Nævnet kan ikke kritisere selskabets afgørelse.

29. 90858

Sølvskeer

Klageren kræver erstatning for et par sølvskeer, som tidligere har tilhørt et udenlandsk kongehus, og har oplyst, at hun fik dem af et familiemedlem ved sit bryllup. I klagen til nævnet har hun anført, at familiemedlemmet havde fået skeerne af en nærtstående, som havde fået dem af kongehuset ved sit bryllup. Klageren har fremlagt fotos af skeerne.

Selskabet har afvist at erstatte skeerne og har til støtte herfor anført, at klageren ikke har oplyst, hvornår fotografierne er taget, hvem der har taget fotografierne, kontaktoplysninger på den person, som gav klagerens familiemedlem skeerne, og at klageren i løbet af sagen har ændret forklaring om skeernes oprindelse, idet hun senere har oplyst, at hendes familiemedlem fik dem af en ældre dame, hun gjorde rent for.

På baggrund af ovenstående kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Porcelæn

Klageren har krævet erstatning for et guldkurv kaffestel fra Bing og Grøndahl. Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt et foto. Selskabet har skønsmæssigt udbetalt 2.500 kr. i erstatning for stellet.

Efter en gennemgang af sagen nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke af det fremlagte foto ikke er muligt at se, hvor mange dele kaffestellet havde, og at det ikke er muligt ud fra billedet at se, hvilken stand stellet var i.

Kontanter

Klageren ønsker 22.350 kr. i erstatning for stjålne kontanter. Hun har oplyst, at nogle af kontanterne kom fra et familiemedlem og skulle bruges til at betale deres fælles bådforsikring med. Størstedelen af kontanterne blev opbevaret i kuverter i køkkenet. Desuden blev der stjålet et

glas med 10'ere og 20'ere samt penge fra klagerens barns fødselsdag. Klageren har fremlagt fotos af kosterlisten til politiet.

Selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 7.500 kr. for kontanterne og har blandt andet anført, at klageren ikke har villet fremlægge kontoudtog fra klagerens familiemedlem som dokumentation for den del af kontanterne, som skulle bruges til bådforsikringen. Selskabet har desuden anført, at klageren ikke har anmeldt tyveriet af kontanterne til politiet, idet politiet ifølge selskabet ikke har modtaget en kosterliste fra klageren.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret at have modtaget et større kontantbeløb fra et familiemedlem. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren kun har angivet en lille del af kontantbeløbet på den fremlagte kosterliste til politiet.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om tro og love-erklæringen fra familiemedlemmet – kan ikke føre til andet resultat.

Skabsdør

Klageren har krævet yderligere erstatning for en skabsdør, som blev ødelagt i forbindelse med indbruddet. Selskabet har udbetalt 500 kr. i erstatning for et klædeskabsspejl.

Da der ikke er nærmere oplysninger om omfanget af skaden eller skadens sammenhæng med indbruddet, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

31. 90858

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels