

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. januar 2020 blev i sag nr. 92668:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 16/7 2018 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens advokat bl.a. anført:

"Påstand

Principielt: Forsikrings-Aktieselskabet Alka tilpligtes at anerkende, at indbruddet begået på [klagerens] bopæl i aftenen/natten mellem 12. oktober 2017 og 13. oktober 2017 er en dækningsberettiget begivenhed.

Subsidiært: Forsikrings-Aktieselskabet Alka tilpligtes, at forhåndsgodkende retshjælpsdækning i sagen mellem [klageren] og ... Alka i sag vedrørende spørgsmål om, at indbrud begået på [klagerens] bopæl den 13. oktober 2017 er en forsikringsbegivenhed, som berettiger [klageren] til at få dækket [klagerens] tab hos ... Alka.

Sagsfremstilling

Tvisten vedrører spørgsmålet om [klageren] har krav på forsikringsdækning i forbindelse med indbrud begået på [klagerens] bopæl i tidsrummet mellem aftenen den 12. oktober 2017 og morgenen den 13. oktober 2017. Kopi af politirapporten vedlægges som bilag 1 til dette brev.

[Klageren] fik i forbindelse med indbruddet stjålet en række ejendele samtidig med, at der blev begået omfattende hærværk på [klagerens] bopæl. [Klageren] havde en Husforsikring hos [andet selskab], der foreløbigt har dækket tabet i forbindelse med hærværk mod bopælen. [Klageren] havde på tidspunktet for indbruddet en indboforsikring hos ... Alka, som det gøres gældende, skal dække tabet i forbindelse med stjålet indbo.

Indbruddet blev opdaget da en [håndværker] kom til adressen morgenen den 13. oktober 2017, og som kontaktede [klageren] og oplyste ham om indbruddet. [Klageren] anmeldte efterfølgende indbruddet til ... Alka gennem forsikringsmægler ...

Efter opfordring fra ... Alka og med assistance fra [forsikringsmægleren] sendte [klageren] en opgørelse over indbo til ... Alka, som i alt havde en nypris på kr. 357.692,00. Kopi af opgørelse vedlægges som bilag 2 til dette brev. Opgørelsen indeholder alt indbo, som efter [klagerens] hukommelse befandt sig på bopælen forinden indbruddet, og som efter indbruddet var væk.

Til illustration for ... Alka indsigelser vedlægges brev fra ... Alkas advokat af 10. april 2018 som bilag 3 ... Alkas advokat har blandt andet gjort gældende, at [klageren] har givet afvigende forklaringer under forløbet.

Det afvises, at [klageren] har givet afvigende forklaringer af betydning under forløbet af sagen. [Klageren] har hele vejen igennem forløbet oplyst, at han ikke sov hjemme på natten for indbruddet. [Klagerens] [familiemedlem] har efterfølgende bekræftet, at [klageren] sov hos [klagerens] [familiemedlemmer] på natten for indbruddet.

[Klageren] har endvidere gennem hele forløbet oplyst, at han i perioden op til indbruddet havde transporteret en stor mængde indbo til [klagerens] bopæl, som på daværende tidspunkt havde været igennem en større renovering. [Klagerens familiemedlem] har bekræftet, at [han] har assisteret [klageren] med dette.

... Alkas advokat har endvidere gjort gældende, at der havde været mistænkeligheder ved indbruddet. Advokaten har dog alene fremført spekulationer, og ingen beviser for, at der skulle være mistænkelige omstændigheder ved indbruddet. I politirapporten, som er vedlagt i bilag 1, er da ej heller anført mistænkeligheder ved indbruddet.

Derudover gør ... Alkas advokat gældende, at opgørelsen over indbo er udokumenteret. Dette afvises endvidere. Som det formentligt gør sig gældende, med indbo i de fleste hjem, har [klageren] ikke opbevaret kvitteringer for indkøb af indbo. Hovedparten det oplyste indbo, er normalt indbo som findes i de fleste hjem i Danmark. Indbo vil ved en eventuel retssag blive yderligere dokumenteret ved parts- og vidneforklaring, herunder ved vidne forklaring fra [klagerens] [familiemedlem] og fra forsikringsmægler ... Endvidere vil [klagerens] nabo, som kan bevidne, at vedkommande hørte en høj lyd fra [klagerens] bopæl om aftenen den 12. oktober 2018 - blive indkaldt som vidne i sagen.

[Klageren] ansøgte den 30. maj 2018 om forhåndsgodkendelse af forsikringsdækning hos ... Alka. Kopi af ansøgningen vedlægges som bilag 4 ... Alka afslog den 31. maj 2018 forsikringsdækningen. Kopi af afslaget vedlægges som bilag 5.

[Klageren] klagede den 6. juni 2018 over ... Alkas afslag på forhåndsgodkendelse af retshjælpsdækning. Kopi af klagen af 6. juni 2018 vedlægges som bilag 6 ... Alkas klageafdeling afslog klagen ved brev af 7. juni 2018. Kopi af afslaget vedlægges som bilag 7.

I tilknytning til indbruddet verserer yderligere en forsikringssag med [andet selskab], som har indhentet teleoplysninger i perioden 12. oktober 2018 19:30 til 13. oktober 2018 kl. ca. 9:00. Det

bemærkes, at disse teleoplysninger dokumenterer, at [klageren] var sov hos [sit familiemedlem] da indbruddet skete.

...

Det gøres gældende, at der er tilstrækkeligt bevis for, at indbrud begået på [klagerens] bopæl natten mellem 12. oktober 2017 og den 13. oktober 2017 var en dækningsberettiget begivenhed.

Subsidiært gøres det gældende, at der er et tilstrækkelig sandsynlighed for, at [klageren] vil vinde en retssag vedrørende spørgsmålet om, at indbrud begået på [klagerens] bopæl natten mellem 12. oktober 2017 og den 13. oktober 2017 var en dækningsberettiget begivenhed ved retten, hvorfor ... Alka tilpligtes at give [klageren] forhåndstilsagn om retshjælpsdækning i sagen."

Selskabet har den 26/9 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Som angivet i klagen anmeldte klager den 13. oktober 2017 til politiet, at der havde været indbrud i hans hus på adressen ...

Af anmeldelsesrapporten, klagers bilag 1, fremgik, at en rude i hoveddøren skulle være knust, hvorefter der var foretaget indstigning, og der skulle i forbindelse med indbruddet være stjålet et amerikanerkøleskab (flået ud af væggen med deraf følgende vandskade), tøj, vaskemaskine, tørretumbler, køkkenudstyr mv. Samtidig skulle der i forbindelse med indbruddet være knust en ovn.

I kosterliste fremsendt til politiet angav klager, at et meget stort antal genstande skulle være blevet stjålet. Således skulle der være blevet stjålet tøj til en samlet værdi ifølge klager på kr. 212.650. Langt hovedparten af tøjet blev angivet til at være mellem 1-3 år gammelt. Hertil skulle være blevet stjålet en kongekæde til kr. 81.000, en guldring med diamant til kr. 7.000 samt et perlearmbånd til kr. 2.500 (inkluderet i beløbet på kr. 212.650).

Kosterlisterne var opdelt i 'rum', og det var således angivet, at der fra soveværelset skulle være blevet stjålet en dobbeltseng (boksmadras) til kr. 17.000 tillige med dyner, puder og sengetøj opgjort i alt til en værdi på kr. 21.600. Af listen vedrørende stuen blev der angivet stjalne genstande for i alt kr. 57.195 (inklusive værdien af en ødelagt sofa opgjort til kr. 12.000). Genstandene var angivet som et 55" Samsung-TV, et 6-personers spisebord med stole samt diverse dele til et Sonos stereoanlæg.

Af køkkenudstyr var det angivet, at der skulle være stjålet bestik og køkkenudstyr i øvrigt til en samlet værdi af kr. 14.798 og endelig blev det angivet, at der fra badeværelset skulle være blevet stjålet håndklæder, en barbermaskine og hårtørrer samt diverse dufte til en samlet pris på kr. 8.400, jf. herved tillige klagers bilag 1.

Som det fremgår, angav klager således, at huset i realiteten var blevet 'ryddet' i forbindelse med det anmeldte indbrud.

Som tillige angivet i klagen engagerede klager meget hurtigt forsikringsrådgiver ..., der allerede på samme dato som opdagelsen af indbruddet – den 13. oktober 2017 kl. 13.18 – foretog anmeldelse heraf til selskabet og fremsendte fuldmagt fra klager. Klager må således have taget kontakt til rådgiveren inden for få timer efter, at skaden var kommet til klagers kundskab, hvilket forekommer højst usædvanligt.

Selskabets taksator fik herefter kontakt til forsikringsrådgiver ..., der under en telefonsamtale den 13. oktober 2017 oplyste, at klager var færdig med at renovere sit hus og skulle til at flytte ind.

Det blev under samtalen tillige oplyst, at alt klagers indbo skulle være blevet flyttet til adressen den 12. oktober 2017 og altså herefter stjålet i perioden fra ca. kl. 20 den 12. oktober 2017 indtil næste morgen ca. kl. 9 (rettelig kl. 7.30, jf. politirapporten). Ifølge [forsikringsrådgiveren] havde gerningsmændene tændt for vandet, hvorfor der var vandskade overalt, hvilket blev håndteret af bygningsforsikringen i [andet selskab]. Da klager blev oplyst at have mistet alt ved indbruddet, blev der anmodet om et acotobeløb som med [forsikringsrådgiveren] blev aftalt til kr. 20.000, idet selvrisko ville blive trukket senere.

Herefter foretog selskabets taksator besigtigelse den 18. oktober 2017, hvor det konstateredes, at en rude i hoveddøren var smadret, hvorefter der havde været adgang via en indvendig vrider i døren. Det fremhæves, at den pågældende vrider ikke kan ses udefra.

Klager oplyste til taksator, at han talte med forsikringsrådgiver ... om listen/kravet, som han mente var mellem kr. 100.000 og kr. 200.000, herunder golfudstyr for ca. kr. 40.000. Klager blev i forbindelse hermed informeret om selskabets krav til dokumentation. Klager angav tillige, at et (ny-indkøbt) amerikaner-køleskab (samt andre hårde hvidevarer) var blevet stjålet, og at vandslangen var blevet afbrudt, hvilket var årsag til vandskaden. Taksator henviste disse genstande til bygningsforsikringen.

Selskabet modtog herefter opgørelsen af klagers krav via mail fra forsikringsrådgiver ... ved mail af 30. oktober 2017. Kravet var nu opgjort til i alt kr. 357.692, herunder en omfattende mængde golfudstyr (i alt kr. 43.049).

Bl.a. under hensyntagen til den betydelige forøgelse af kravets størrelse til kr. 357.692 i forhold til det under besigtigelsen den 18. oktober 2017 angivne beløb på kr. 100-200.000, overgik sagen til nærmere undersøgelse hos selskabets skadekonsulent. Denne kontaktede den 10. november 2017 klagers forsikringsrådgiver ... med henblik på at aftale et møde hvilket blev afholdt den 23. november 2017 hos [forsikringsrådgiveren].

Under mødet – der af selskabets skadekonsulent blev optaget på lydfil – oplyste klager, at han havde boet på adressen 'on/off' i ca. 1½ år. Han oplyste, at han har haft sin seng og kasser med indbo stående hos [sine familiemedlemmer]. Han oplyste, at han sammen med [sit familiemedlem] havde kørt genstandene fra forsikringsstedet til [familiemedlemmernes] adresse i ... ca. 1½-2 uger før det anmeldte indbrud, idet der skulle males i stuen. Herefter skulle klager ifølge sin egen forklaring den 12. oktober 2017 sammen med [sit familiemedlem] have kørt alle effekterne tilbage igen til huset.

Klager angav så, at han forlod huset om aftenen den 12. oktober 2017 ca. kl. 20.30 og overnattede hos en 'en dame' ved navn ... Da han vendte tilbage næste morgen kl. 7.30 skulle huset være blevet tømt. Under mødet angav klager efterfølgende, at han fik oplysning om indbruddet fra en [håndværker], der var ankommet på adressen kl. 7.30, og at han med det samme kørte fra ... i egen bil.

I relation til oplysningen om, at han havde flyttet genstandene ca. 1½-2 uger forud for indbruddet for derefter at flytte genstandene tilbage igen den 12. oktober 2017 angav klager, at flyttelæsset havde bestået i ca. 12 flyttekasser 'plus det løse' og en seng.

Han angav, at alle de stjålne genstande skulle være blevet taget fra stuen (og altså ikke skulle være fordelt mellem værelser, som angivet i kosterlisterne), idet det dog kunne konstateres, at der fortsat stod en sofa i stuen, som klager havde anmeldt som ødelagt/knækket ved indbruddet. Der skulle endvidere være borttaget hårde hvidevarer (som skulle være anmeldt til bygningsforsikringen), som havde stået på adressen i ca. 3 uger.

I relation til de enkelte genstande oplyste klager, at loftslampen (angivet nypris på kr. 3500) var købt igennem [et andet familiemedlem] (der fandtes intet foto el.lign.), Sonos-systemet var købt i [forhandler 1] og [forhandler 2] indenfor de sidste to år. Sengen (angivet værdi 17.000) var købt i [sengeforretning], nok i [by]. Vedrørende de anmeldte stjålne jakkesæt oplyste klager om et jakkesæt til kroner 7000, kunne klager ikke huske, hvilket mærke der var tale om, uanset at det var angivet til at være 3½ år gammelt. Klager oplyste om Canada Goose, at han havde fået den af [et familiemedlem], som ikke kunne lide den. Der var imidlertid ikke dokumentation herfor.

I forhold til smykkerne angav klager, at han kunne huske, at han havde fået ringen fra [et familiemedlem], da denne var sammen med klagers ..., og han ville i øvrigt tro, at han havde fået effekterne, da han blev 18 år.

Forespurgt til fotos af de pågældende genstande, så oplyste klager, at han havde tabt sin mobiltelefon den 27. oktober 2017 fra et stillads. Han havde fået telefonen repareret, men alle fotos var væk.

Selskabets undersøgelser efter mødet den 23. november 2017

Den 25. oktober 2017 (12 dage efter hændelsen) kunne det konstateres, at klager havde kontaktet selskabet og havde oplyst, at han havde købt et Rolex-ur til kr. 90.000. Han spurgte i den forbindelse, hvordan han var dækket, hvis det blev stjålet fra ham på gaden.

Herefter undersøgte konsulenten mødetiderne for klagers repræsentant forsikringsrådgiver ... Det kunne konstateres, at dette firma lukkede kl. 12 om fredagen. Således må klager altså straks ved anmeldelsen af indbruddet fredag morgen have kontaktet [forsikringsrådgiveren], idet der allerede kl. 13.20 samme dag blev fremsendt fuldmagt fra [forsikringsrådgiveren] til selskabet, jf. bilag A, mail af 13. oktober 2017.

I relation til det anmeldte golfudstyr konstaterede selskabets konsulent, at der forelå en faktura på kr. 31.000 som var dateret den 5. september 2016, jf. bilag B. Genstandene skulle angiveligt være købt kontant fra en golfudstørsforretning i tilknytning til ... Golfklub.

Som dokumentation for indkøbet havde klager ved mødet den 23. november 2017 udleveret kontoudtog. Disse viste, at der kun var foretaget kontanthævninger for i alt kr. 11.500 i perioden fra 10. maj 2016 og til fakturadatoen. Dette beløb forekom særdeles lavt henset til klagers forklaring om, at han købte alt kontant, samt at golfudstyret alene skulle have kostet ca. kr. 40.000 (inklusiv. Golftej) den 5. september 2016.

Møde med klager den 29. november 2017

Herefter aftaltes der et møde mellem selskabets konsulent og klager på ejendommen den 29. november 2017. Skadekonsulenten konstaterede i forbindelse med mødet, at ejendommens hoveddør, hvor en rude var blevet knust, var placeret med åbent udsyn mod vejen og til ejendoms genbo på den anden side af vejen.

Endvidere kunne det konstateres, at gerningsmanden måtte have rakt ind gennem den knuste rude (der var placeret øverst i døren) uden at fjerne resten glasskårene ved knusningen, for derefter at nå vrideren. Det vurderedes at dette kun kunne lade sig gøre, hvis gerningsmanden havde stået på en genstand for at nå.

Det gav anledning til undren, at en gerningsmand/gerningsmænd skulle have anvendt denne dør til indstigning, når man 'blot' kunne være gået på den anden side af huset, hvor der alene var marker, og en gerningsmand kunne have arbejdet 'uhindret'.

Under mødet bekræftede klager indledningsvis igen, at han den 12. oktober 2017 var kørt til [en dame] i ..., og havde overnattet der, efter at han havde bragt sine genstande til adressen i løbet af dagen.

Mødet mellem skadekonsulenten og klager udviklede sig herefter i en besynderlig retning, idet klager oplyste, at den varebil, som stod placeret på adressen ved boligen, var den samme bil, som han havde anvendt til at køre sit flyttelæs (12 kasser 'plus det løse') og sengen til ejendommen på datoen for hændelsen den 12. oktober 2017.

Konsulenten spurgte så om lov til at tage billeder af varerummet af bilen, idet konsulenten ved øjesyn fandt det bemærkelsesværdigt, at bilen skulle kunne indeholde de angivne genstande, som ifølge klager var blevet fragtet til adressen. Klager angav, at det ikke var en god idé, idet bilen var fyldt med skrald, men det angav konsulenten ikke betød noget.

Pludselig angav klager så, at han ikke kunne finde sine bilnøgler, og at de måtte være glemt på hans arbejdsplads på ..., hvorfor han ville køre til arbejdspladsen og komme tilbage igen med nøglerne til sin bil (varebilen). Skadekonsulenten oplyste, at han ville vente ved huset, men klager tilbød i stedet, at han selv kunne tage nogle fotos senere som han så ville sende til skadekonsulenten. Skadekonsulenten insisterede dog på, selv at optage disse foto samme dag.

Klager oplyste til skadekonsulenten, at han havde travlt med sit arbejde, hvorfor klager ville komme tilbage til forsikringsstedet kl. 21, hvor de så kunne mødes. Da skadekonsulenten imidlertid fandt hele hændelsesforløbet og klagers 'opførsel' for så besynderlig, besluttede skadekonsulenten at vente på adressen indtil kl. 21 eller indtil klager kom retur.

Herefter forlod klager stedet, men foretog øjensynlig fra bilen opkald til sin genbo for at kontrollere, om skadekonsulenten fortsat opholdt sig ved huset, hvilket var tilfældet. Så ringede klager til skadekonsulenten og oplyste, at bilnøglerne heller ikke lå på arbejdet, men at han havde en ekstranøgle som lå i hans bankboks, som han først ville kunne få adgang til næste dag. Det bemærkes, at det efterfølgende blev oplyst, at klager under dette forløb flere gange havde kontakt med forsikringsrådgiver ...

Klager blev under samtalerne med skadekonsulenten flere gange opfordret til at oplyse om der lå andet end papir og skrald i bilen, hvilket klager afviste, hvorefter skadekonsulenten angav, at han

fandt hændelsesforløbet for så bemærkelsesværdig, at skadekonsulenten nu ville kontakte politiet med henblik på at anmode politiet om at ransage bilen.

Kort efter kom klager i høj hastighed retur til huset, hvor han fik oplyst af skadekonsulenten, at politiet nu var kontaktet og var på vej. Klager trak så skadekonsulenten til side og forklarede, at han nu havde fundet sine nøgler, og sagde så til skadekonsulenten, at bilen var fyldt med tøj, men at det var noget andet tøj, end der var anmeldt stjålet af klager.

Da bilen herefter blev åbnet konstateredes det, at der i varebilen lå adskillige sække med blandet tøj, sko, kasketter og kasser med strømper, underbukser, sengetøj mv. i relativt større mængder.

Kort efter kom politiet til stede på adressen, hvor politiet blev oplyst at klager kort forinden havde givet adgang til varebilen, hvorefter politiet kørte igen efter de havde konstateret indholdet i bilen.

Særligt pga. af klagers usande forklaring om indholdet i bilen ønskede skadekonsulenten at få bekræftet klagers færden, herunder hans kørsel frem og tilbage fra sin adresse til [familiemedlemmerne] i ... samt hans ophold hos [en dame] den 12. oktober 2017.

Derfor anmodede skadekonsulenten om navn og telefonnr. på [damen] samt teleoplysninger for klagers mobiltelefon i perioden fra kl. 7 den 12. oktober til kl. 13 den 13. oktober 2017. Disse oplysninger er aldrig modtaget, jf. nedenfor. Anmodningen herom er gentaget i email af 20. september 2017 til klagers advokat.

Hele det særdeles bemærkelsesværdige forløb er for så vidt angår dele af samtalerne med klager optaget af selskabets skadekonsulent under hensyntagen til situationens bemærkelsesværdige karakter. Endvidere tog selskabets skadekonsulent en lang række fotos fra huset og af de poser med tøj, der blev fundet i bilen.

Selskabets undersøgelser af de enkelte genstande

Indledningsvis bemærker selskabet, at på trods af det meget betydelige krav på næsten kr. 370.000 er der ikke af klager sendt en eneste kvittering eller faktura som dokumentation for indkøb af genstande. Der er udelukkende fremsendt få fotos på enkelte effekter.

Hvad angår disse efterfølgende fremsendte fotos, så er der af selskabet af adskillige gange anmodet om at modtage disse foto som originale filer med metadata, hvilket imidlertid ikke er sket. Endvidere har det vakt undren, at klager har kunnet fremsende fotos, når klager på mødet den 23. november 2017 oplyst, at alle hans fotos er forsvundet idet hans telefon er ødelagt. Selskabet har fortsat ikke modtaget en forklaring på dette forhold.

Selskabets konsulent har endvidere haft 2 samtaler med klagers [familiemedlem]. Denne har oplyst, at han kan bekræfte, at han hjalp klager den 12. oktober 2017 med et fragte nogle kasser til forsikringsstedet. Han afviste dog, at han havde bistået med fragt af en seng og spisebord og spisestole. [Familiemedlemmet] oplyste endvidere, at de kasser, der blev fragtet til forsikringsstedet havde stået i [familiemedlemmets] carport med en presenning over i ca. 8 måneder.

Denne oplysning er i direkte strid med klagers angivelse af, at han ca. 1½-2 uger før det anmeldte indbrud skulle have fragtet genstandene til [familiemedlemmernes] adresse med hjælp fra [fami-

liemedlemmet]. Direkte forespurgt afviste [familiemedlemmet] da også, at han skulle have bistået klager med at fragte genstandene til [familiemedlemmets] bopæl i ..., og han kendte ikke noget til en sådan transport.

Selskabet har imidlertid foretaget undersøgelser af en række af de enkelte (større) genstande, som er anmeldt stjålet af klager.

Seng

Som angivet ovenfor havde klager bl.a. anmeldt, at der skulle blevet stjålet en seng til en værdi af kr. 17.000. Der er ingen dokumentation for køb af sengen, og forretningen ... i ..., hvor sengen angives at være købt, har ikke klager registreret som køber af nogen seng (ved skadekonsulentens henvendelse)

Ved skadekonsulentens besøg hos klager den 29. november 2017 befandt der sig en seng på adressen, og klager oplyste, at det var en ny billig seng, som var købt ca. 1. september 2017 i [forretning], som klager havde benyttet, mens han boede hos sine [familiemedlemmer].

Skadekonsulenten mente ikke sengen så ny ud og efterspurgte dokumentation for køb af den nye seng. Dette har klager ikke fremsendt. Ved opslag på klagers åbne Facebook-profil ses der imidlertid to fotos, hvor klager poserer foran (sin seng) lagt op henholdsvis den 24 december 2014 og den 5. juli 2015. Det er selskabets opfattelse, at den pågældende seng er identisk med den seng, der stod på klagers adresse ved konsulentens besøg den 23. november 2017.

Under efterfølgende samtale mellem klagers [familiemedlem] og skadekonsulenten oplyste [familiemedlemmet], at klager ikke havde nogen seng stående hos dem, og at han ikke kendte til transport af nogen seng til klagers bolig. Denne samtale er optaget på lydfil.

Spisebord og spisestole

Klager har oplyst til skadekonsulenten, at det anmeldte spisebord med seks stole (angivet samlet værdi på kr. 12.600) skulle være købt i enten [forretning 1] eller [forretning 2].

Ved henvendelse til begge forretningskæder blev det oplyst, at klager ikke var registreret på telefonnummer (som er det normale) i [forretning 1], og klager var heller ikke registreret på telefonnummer i [forretning 2]. Endvidere har klagers [familiemedlem] heller ikke kendskab til transport af spisebord og spisestole.

Samsung TV

Klager oplyste til skadekonsulenten, at hans stjalne Samsung TV (angivet værdi kr. 14.500) var købt hos [elektronikforretning], men på trods af gentagne anmodninger til klager om at tage kontakt til [elektronikforretningen] og sende kopi af kvitteringen til selskabet, så har klager aldrig svareret herpå.

Selskabets konsulent foretog herefter nærmere undersøgelser på baggrund af det af klager meddelte samtykke. Ved kontakt til [elektronikforretningen] vedrørende det anmeldte stjalne Samsung TV oplyste [elektronikforretningen], at klager den 11. november 2017 havde købt et 65" Samsung TV (altså efter skaden), men at han ikke stod registreret som havende købt et 55" TV. Derimod stod klager registreret med køb af et 55" Philips TV den 25. november 2013.

Golfudstyr

Den eneste i sagen foreliggende faktura er fra en golfudstysforretning i tilknytning til [golfklub]. 'Fakturaen' er angivet med fakturanr. og datoen 5. september 2016, men skulle ifølge teksten op-liste 'Golf udstyr købt i [golfudstysforretning] 2016/2017'. Der er ikke for de samlede genstande i fakturaen (beløb kr. 30.999) tillagt moms.

Selskabets skadekonsulent fik ved henvendelse til forretningen oplyst af indehaveren – som kender klager godt – at det ikke var en faktura (på trods af, der er angivet fakturanr. og en dato i 2016), men derimod en liste udfærdiget på basis af indehaverens hukommelse over, hvad klager havde købt de sidste to år.

Indehaveren kunne ikke oplyse, hvordan effekterne var betalt og oplyste, at det ikke var muligt at slå det pågældende fakturanummer op i forretningens system. Han angav endvidere, at datoen for fakturaen blot var tilfældig, men kunne ikke redegøre nærmere for den. Det var ikke muligt at søge efter kunder i forretningens system, og derfor kunne de reelle køb ikke søges i systemet.

Hårde hvidevarer og oplysning fra [andet selskab] (husforsikring)

Uanset, at hårde hvidevarer ikke er dækket under indboforsikringen hos selskabet, så gav sagens samlede forhold anledning til, at selskabets konsulent også stillede spørgsmål ved oplysningerne om tyveriet af disse.

Således optog skadeskonsulent under sit besøg på adressen den 29. november 2017 fotos af en tørretumbler og vaskemaskine, der var placeret på adressen. Klager oplyste herom, at han havde købt nye hårde hvidevarer.

På baggrund af forespørgsel fra selskabet har [andet selskab], der har tegnet husforsikring for ejendommen, oplyst, at det ved [det andet selskabs] undersøgelser af sagen var konstateret, at klager til [det andet selskab] havde fremlagt en ordreseddel på effekter (hårde hvidevarer) til dokumentation for sit erstatningskrav.

[Det andet selskabs] undersøgelser havde imidlertid vist, at der var flere effekter på ordreseddel, som ikke var stjålet, og at effekterne på ordresedlen var væsentligt dyrere end de effekter, der skulle være blevet stjålet.

Det var endvidere konstateret, at der aldrig fra klager var fremkommet dokumentation for det anmeldte stjalne amerikanerkøleskab (vægt ca. 130 kilo) i form af kvittering eller lignende, der kunne sandsynliggøre købet (og besiddelsen) af et sådant køleskab, der ifølge klager skulle have forårsaget vandskaden på ejendommen.

Endvidere var det ved efterfølgende undersøgelser konstateret, at vaskemaskinen og tørretumbleren, som selskabets konsulent havde set på mødet den 29. november 2017 svarede til de effekter, der skulle være blevet købt før skaden, og dermed ikke korresponderede med den ordreseddel, som klager havde fremsendt til [andet selskab] som bevis for køb af nye effekter.

[Andet selskab] oplyste i den forbindelse, at klager af [andet selskab] havde fået udbetalt ca. 50.000 kr. for meget i erstatning, hvilket beløb [andet selskab] havde krævet refunderet fra klager, og at [andet selskabs] samlede undersøgelser havde medført, at [andet selskab] efterfølgende i det hele havde afvist skaden.

Korrespondance mellem parterne

Der har under sagen været en del korrespondance mellem parterne, herunder særligt med klagers forsikringsrådgiver og efterfølgende klagers advokat. I den forbindelse er der bl.a. fremsendt en række supplerende fotos til selskabet, jf. ovenfor men ingen kvitteringer mv.

Efter adskillige forespørgsler på kontaktoplysninger til [damen], som selskabet havde efterspurgt siden mødet den 29. november 2017, blev det i mail fra klagers advokat af 21. februar 2018 oplyst, at klager ikke havde sovet hos [en dame] men hos [sine familiemedlemmer]. Der var ingen nærmere forklaring på denne nye oplysning fra klager/ændrede forklaring, der fremkom ca. 3 måneder efter mødet den 23. november 2017. Det blev i samme mail angivet, at klager ikke ønskede at afgive samtykke [til] selskabets indhentelse af teleoplysninger.

Det bemærkes i den forbindelse, at klagers advokat i klagen til Ankenævnet har anført, at der i forbindelse med skadesagen i [andet selskab] skulle være indhentet teleoplysninger for en begrænset periode. Disse teleoplysninger har selskabet aldrig modtaget.

Ved brev af 10. april 2018 meddelte selskabets advokat, klagers bilag 3, at det på grundlag af selskabets samlede undersøgelser ikke kunne anses for sandsynliggjort, at en forsikringsdækket begivenhed overhovedet havde fundet sted, idet selskabets advokat bl.a. bemærkede, at klagers dokumentation for de påståede stjålne genstande var tæt på ikke eksisterende og reelt alene bestod af nogle få eftersendte fotos, samt at klagers forklaringer i vidt omfang havde været skiftende og kunne ikke verificeres. Dette gælder særligt i relation til det bemærkelsesværdige hændelsesforløb under mødet med selskabets skadekonsulent den 29. november 2018.

Der har herefter ikke været kommunikation mellem parterne, i relation til spørgsmålet om forsikringsdækning for et fremsatte krav.

Den 30. maj 2018 ansøgte før klagers advokat om retshjælpsdækning til en sag mod selskabet, hvilket selskabet afslog dagen efter med henvisning til, at sagen kunne indbringes for Ankenævnet for Forsikring. Dette fastholdt selskabet efter klage til selskabet.

Herefter har klager indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring med påstand om såvel forsikringsdækning i anledning af indbruddet og subsidiært, at selskabet tilpligtes at yde retshjælpsdækning til en retssag mod selskabet.

Selskabets indstilling

Sagen har i forbindelse med klagen været revurderet af selskabet, idet bemærkes, at klagers advokat aldrig har svaret eller kommet med bemærkninger til selskabets advokats afvisningsbrev.

Selskabet fastholder imidlertid de trufne afgørelser, og dermed fastholder, at klager – for det første – ikke har sandsynliggjort, at han har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, ligesom klager ikke har sandsynliggjort (blot tilnærmelsesvist) det af klager fremsatte krav.

For det andet fastholder selskabet, at afslag på retshjælpsdækning af et søgsmål mod selskabet har været berettiget, idet sagen kan realitetsbehandles af Ankenævnet for Forsikring, jf. herved retshjælpsbetingelsernes pkt. 3.3.

Særligt i relation til spørgsmålet om bevis en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, så lægger selskabet vægt på, at klagers forklaringer om hændelsesforløbet forud for det anmeldte indbrud har været særdeles skiftende og bemærkelsesværdige. Selskabet har allerede af denne grund svært ved at fæstne tillid til klagers forklaring om, at han dagen før indbruddet natten mellem den 12. og 13. oktober 2017 skulle have kørt samtlige sine indbogenstande fra [familiemedlemmernes] bopæl (hvor de var transporteret til 1½-2 uger forinden), hvorefter ukendte gerningsmænd så skulle have begået indbrud og reelt tømt huset for tøj, køkkenudstyr, møbler mv.

Klager har afgivet skiftende forklaringer om, hvor han befandt sig natten til den 13. oktober 2017, og har ikke ønsket at bidrage med teleoplysninger til afklaring heraf, ligesom klager ikke har ønsket at bidrage med teleoplysninger, der kunne dokumentere, at han – som oplyst – skulle have fragtet genstandene fra ... den 12. oktober 2017.

Under mødet den 29. november 2017 må det lægges til grund, at klager afgav urigtige oplysninger om, at han ikke var i besiddelse af nøglen til varebilen, der holdt på adressen, og herunder forsøgte at skjule varebilens indhold for skadeskonsulenten. Først da klager efter flere timer returnerede til adressen og åbnede varerummet til bilen, kunne det konstateres, at denne var fyldt med sække med tøj.

Det kunne endvidere under mødet konstateres, at klager havde en seng stående på ejendommen, som der heller ikke har kunnet redegøres for, og i det hele taget efterlod mødet med klager så mange (ubesvarede) spørgsmål, at selskabet ikke finder grundlag for at lægge klagers oplysninger til grund for vurdering af sagen.

Når dette sammenholdes med det forhold, at det ved efterprøvelse af klagers oplysninger om indkøb af en række af de større anmeldte stjålne genstande (spisebord, seng og TV) har vist sig, at disse oplysninger ikke kan bekræftes, og når der ikke i sagen reelt foreligger én eneste faktura eller kontoudtog, der kan understøtte klagers oplysninger og forklaringer, så må klagers bevisbyrde og dokumentationskrav anses for særdeles skærpet.

Endelig er det i selskabets vurdering indgået, at det fra [andet selskab] er oplyst, at [andet selskab] efter indgående undersøgelser har valgt i det hele at afvise skaden (såvel tyveri som hærverk), og har taget forbehold for at kræve den allerede udbetalte erstatning tilbagebetalt, ligesom [andet selskab] skulle have taget forbehold for at foretage yderligere skridt i anledning af skridt.

Det er således ikke korrekt, når det i klagen til Ankenævnet er angivet, at [andet selskab] skulle have meddelt dækning i anledning af skaden.

Det er – sammenfattende – selskabets vurdering, at klager ikke har løftet disse skærpede krav, og at selskabets afvisning af dækning under forsikringen har været berettiget. Dette gælder såvel i forhold til spørgsmålet, om der overhovedet er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og i forhold til spørgsmålet om klagers dokumentation for de påståede stjålne enkeltgenstande.

Som en naturlig følge heraf er selskabets afvisning af retshjælpsdækning tillige berettiget."

Klagerens advokat har den 25/10 2018 til nævnet indsat kommentarer i selskabets indlæg og bl.a. anført:

"[Angående tøj]

At langt det meste Tøj skulle være oplyst til at være 1-3 år er ikke korrekt – rigtigt meget 9 punkter ud af 31 punkter er der ikke oplyst alder på. 6 punkter er mere end 3 år gammel – og under de 6 punkter er der oplyst flere dele/genstande af tøj f.eks. t-shirt. Derfor vil der være meget tøj der er over 3 år. Hvis der trækkes smykker fra, er der stjålet tøj for 122.150,-. Vedr. prisen på kongekæde, har vi fundet prisen på nettet, og det kom bag på [klageren] at den skulle være så dyr.

...

[Angående ting fra badeværelse]

Det bør nævnes, at de håndklæder der er blevet stjålet var sorte. I det tøj der var i varebilen var der et hvidt håndklæde, men ingen sorte håndklæder. Der er ikke noteret noget stjålet hvis håndklæde i listen over stjålne genstande.

...

[Angående at huset var blevet ryddet]

Det var sådan som det opfattes, når rigtigt meget af ens indbo er stjålet. Der var stadig nogle ting tilbage og der var også stadig en kasse med skåle og lign. der ikke var blevet stjålet. Kassen var åben. Det er vigtigt at bemærke, at der i listen over de stjålne genstande af køkkensager ikke er noteret en eneste skål.

...

[Angående inddragelse af forsikringsrådgiver i sagen]

Det er korrekt, da [klageren] fortæller sin kammerat om episoden da han er meget oprevet over det som der er sket, [kammeratens familiemedlem] har en virksomhed som benytter ... som er forsikringsadministrator/forsikringsmægler og derfor siger [klagerens] kammerat, at han skal kontakte [forsikringsrådgiveren] så de kan hjælpe [klageren]. Når Alka mener det er helt unormalt, skyldes det nok, at de ikke har så mange erhvervskunder – da det er helt normalt at erhvervskunder benytter sig af forsikringsmægler. Alle andre selskabet ... og de øvrige forsikringsselskaber kender alle til forsikringsmægler og ved, at de også behandler skader. Der er intet odiøst ved at benytte en forsikringsmægler når man har en stor skade. Forsikringsselskaber – herunder Alka – benytter selv advokater og andre faglige kompetencer. Det var meget tydeligt helt fra starten af forløbet at Alka var utilfreds med at [klageren] havde benyttet [forsikringsrådgiver].

...

[Angående forsikringsrådgiverens oplysning om, at klageren var færdig med at renovere sit hus]

Rådgiver har på dette tidspunkt ikke set skaden selv, men kun haft en telefonsamtale med skadelidte. Rådgiver forstår ikke på dette tidspunkt at det er fra et køleskab at vandet er løbet ud. Hun får oplyst, at der er en 'hane' hvor der er løbet vand ud af og vandet er løbet ud og der var ret meget vand, derfor kontakter hun straks forsikringsselskaberne for at få en taksator eller skadeservicefolk ud på forsikringsstedet, selvfølgelig for at skaden skulle begrænses. Det er hvad [forsikringsrådgiveren] forstår under den første telefonsamtale, det viste sig at det var fordi køleskabet slange var revet ud da køleskabet blev stjålet. Slange til køleskabet var årsag til vandskaden. [Forsikringsrådgiveren] havde ikke besigtiget skaden på dette tidspunkt, men kontaktede hurtigt selskabet for at få dem ud og besigtige skaden. Det er vigtigt at der gøres noget hurtigt når det var en vandskade, da man da kunne begrænse vandskaden. Hvilket skaden også blev.

...

[Angående tidsrummet indbruddet skulle have fundet sted]

Der havde på dette tidspunkt kun været en telefonsamtale og rådgiver huset [husker] ikke helt om der er blevet sagt kl. ca. 9 – eller bare 'her til morgen'. Det er på ingen måde noget som skulle indikerer at rådgiver ønskede at snyde eller give urigtige oplysninger til Alka.

...

[Angående skader på døren]

Skaden konstateres fredag morgen og da der ikke kunne foretages noget inden weekenden havde [klageren] sørget for at skrue en plade på vinduet i døren og da man kunne se vrideren igennem døren havde [klageren] skåret vrideren af så der ikke kunne komme flere indbrud i løbet af weekenden. [Klageren] er ... og derfor ved han, hvad han kan gøre for at undgå at der igen kunne komme tyve ind og derfor har han skåret vrideren af og monteret med en plade for ruden. Dette er forklaret til Alka. Rådgiver havde oplyst at han havde pligt til at begrænse skaden og skulle sørge for det.

...

[Angående hårde hvidevarer]

Kravet ang. bygningsskaden herunder hårde hvidevarer er aldrig rettet imod/til Alka.

...

[Angående forøgelse af kravet fra mellem 100-200.000 kr. til 357.692 kr.]

Alkas skadebehandler havde spurgt [klageren] og rådgiver om hvor meget der var stjålet og [klageren] havde oplyst at det vidste han ikke da det meste stod i kasser, skadebehandler insisterede på at få oplyst et beløb og oplyste at [klageren] ikke ville blive hængt op på dette, så [klageren] 'slyngede' bare et beløb ud som han måske mente. Skadebehandleren spurgte ligeledes rådgiver om det samme og var ligeledes insisterende på at få et tal oplyst og hun oplyste, at det vidste de ikke på nuværende tidspunkt, da meget af indboet var pakket ned og derfor kunne rådgiver ikke give et bud på dette, men skadebehandleren oplyste også til rådgiver at det ikke var noget de kunne blive hængt op på. Det skal bemærkes at [klageren] ikke vidste at hans [familiemedlems] smykker var så dyre og det kan forklare forskellen. Det er svært at angive en sum på som mange ting.

...

[Angående oplysning om beboelse på ejendommen og fragt af genstande til/fra adressen]

[Klageren] har boet on/off på grund af ombygning og huset var nu næsten færdig og [klageren] skulle sætte sine ting på plads. Køkkenet og stue var lige blevet færdigt. [Klageren] skulle flytte sine ting på plads i stue og køkken i weekenden. Der henvises til teleoplysninger som bekræfter dette.

...

[Angående hvem der opdagede indbrud og klagerens overnatningssted]

Det er korrekt at det var en [håndværker] som opdagede indbruddet og vandskaden tidligt om morgenen, da han skulle ... badeværelset. [Klageren] var på arbejdet og kørte selvfølgelig hjem for at se skaden. [Klageren] havde byttet om på nogle dage, da han skal svare på dette huskede han ikke dette – [klageren] sov hos [sine familiemedlemmer] og dette kan bekræftes af [andet selskab] som har fået teleoplysninger. [Andet selskab] har bekræftet at de har fået bekræftet at [klageren] havde sovet hos sine [familiemedlemmer] – det kunne ses af teleoplysningerne.

...

[Angående flytning af genstande og antallet af flyttekasser]

[Klageren] oplyste så godt som han nu kunne huske hvordan det skulle være foregået.

...

[Angående oplysning om at alle genstande skulle være taget fra stuen, men at der i opgørelsen er angivet flere rum]

Hele huset var under ombygning så Indbo/tøj stod ikke de rigtige rum – de var pakket ned og noget havde stået på loftet men var flyttet igen, da der skulle laves El og spot arbejder fra loftet. Der har stået indbo som er flyttet rundt under byggeriet. Når der blev arbejdet på f.eks. køkken var kasserne ikke i køkkener og sådan fremdeles. Opgørelsen er lavet fordel på rum, fordi det var den måde som rådgiver anbefalede for at [klageren] bedre kunne huske hvad han havde. Der er den måde som rådgiver i øvrigt altid arbejder efter. Udfordringen var snarest, at tingene havde været pakket ned og [klageren] skulle huske hvad der var i de forskellige kasser.

...

[Angående diverse genstande, herunder loftslampe, Sonos-system og seng]
En del af disse genstande har Alka fået dokumentation for i form af billeder.

...

[Angående smykker]

[Klagerens familiemedlem] døde da [klageren] var [barn], og derfor fik han ikke [smykkerne] før han blev voksen, hvilket Alka godt er bekendt med og det kunne de ikke forstå. [Klagerens andet familiemedlem] havde [smykkerne] og hun har vurderet, at dem ville hun gemme indtil [klageren] blev stor nok til at kunne passe på de fine smykker. [Klageren] var enebarn og arvede derfor [smykkerne]. Alka pressede på for at få en alder, så derfor oplyste [klageren] alderen 18 år, men han huskede ikke nøjagtigt. [Klageren] arvede i øvrigt mange penge efter [sit familiemedlem], som han først har fået efter han blev myndig.

...

[Angående tabt mobiltelefon]

[Klageren] havde oplyst [selskabet], at hans telefon var blevet tabt og derfor var den blevet leveret til reparation, men kunne ikke laves, så det er ikke korrekt når Alka oplyser at telefonen blev repareret, det kunne telefonen ikke. Derfor fik [klageren] en ny telefon. [Klageren] har fremvist kvittering på reparationspapir. Derfor havde [klageren] ikke nogen fotos på sin telefon.

...

[Angående henvendelse til selskabet vedrørende Rolex ur]

Forespørgslen var ikke på kr. 90.000,- og han spurgte for at være sikker på hvis der skete noget og der havde været en del i pressen om trick tyverier og på grund af det som han lige selv havde oplevet. Rigtigt mange spørger om dækning af deres dyre ting hos forsikringsselskaberne.

...

[Angående forsikringsrådgiverens åbningstider]

På dette tidspunkt lukkede telefonen kl. 12 om fredagen, men det er ikke ensbetydende med, at der ikke er personale på arbejdet. Hvis der er en sag som der skal tages hånd om, sker det også selv om kl. er over 16.00. Det er helt naturligt at der skal indsendes en fuldmagt hvis en rådgiver skal tage sig af en skade. Når der er tale om vandskade skal det gå hurtigt for at skaden kan begrænses. Hvornår [forsikringsrådgiveren] har åben eller er lukket er helt uden interesse for sagen.

...

[Angående golfudstyr]

Det er bekræftet over for ... Alka at [klageren] har købt på pågældende golfudstyr i forretningen. Det er forretningen som har bekræftet dette over for [selskabet].

...

[Angående kontoudtog på i alt 11.500 kr. som dokumentation for golfudstyret]

[Klageren] havde selv nogle penge i sine gemmer, som han næsten altid har.

...

[Angående hvilken dør, der er brudt op]

Vi kan på ingen måde vide hvorfor den ene dør frem for den anden dør er benyttet af gerningsmændene/mand. Vi kan der kun gisnes om.

...

[Angående forløbet vedrørende adgang til bilen og anført opkald til genbo]

Hvordan er Alka kommet frem til denne konklusion at [klageren] har ringet til sin nabo?

[Klageren] kom ikke farende i høj hastighed ... [Klageren] holdt stille da [skadekonsulenten] kom hen til [klageren]. [Klageren] talte med sin rådgiver da døren blev åbnet. [Klageren] kom under ingen omstændighed i fuld fart. Det er direkte urigtigt.

...

[Angående tøjet i bilen]

[Klageren] kunne godt selv se, at det at der lå nogle poser med noget gammelt tøj i bilen som havde stået på loftet hos [Familiemedlemmerne], ville medføre at Alka ville mene, at det var svinde. Det var derfor [Klageren] ikke ønskede at åbne bilen fordi at Alka var så mistroiske og beskyldte ham for svindel. Derfor var [Klageren] bange for at han ville beskyldt for at svindle med dette tøj. [Klageren] blev under hele denne episode den eftermiddag og aften – (der var 3 mænd fra Alka og der kom også to politibetjente, som han ikke fik noget navn på) virkelig presset op i en 'krog' og han følte sig virkelig hængt ud. På dette tidspunkt var [Klageren] helt ude af den, de havde truet ham med politisag af alvorlig karakter. Da alle fra Alka og politiet var gået, kontaktede [Klageren] [sit familiemedlem] og hun må have vurderede at [Klageren] var helt ude af den, så hun kørte ud til [Klageren] med det samme. [Klageren] ringede til rådgiver som netop den dag arbejde i ... sammen med en medarbejder og de var nået til ... Under samtalen kunne rådgiver høre, at det der var foregået var ekstremt voldsomt psykisk og hun spurgte om hun skulle komme ud til [Klageren]. Hun var bekymret for [Klagerens] vel og vel. Da rådgiver kom, blev der taget billeder af tøjet og alt tøj blev sorteret i bunker. Skrevet ind i lister og der blev taget billeder. Rådgiver kunne både samme aften og efterfølgende de næste dag konstatere, at det tøj som var i varebilen ikke var det tøj som der var noteret på listen over de stjålne genstande. F.eks. var der 7 par shorts i bunken fra varebilen, og der var ikke meldt nogen shorts stjålet. Der var meldt jakkesæt stjålet til Alka men der var ingen jakkesæt i bunken af tøj fra varebilen – og sådan kunne rådgiver blive ved. Rådgiver kunne se, at det ikke var det samme tøj. Der ud over var en del af tøjet, tøj i st. M – der var en del ældre tøj som [Klageren] ikke har kunne passe i mange år. Der ligger fuld dokumentation over tøj som vare i varebilen og det kan sammenlignes med det tøj som er på listen over det stjålne tøj. Næste dag, talte rådgiver med [skadekonsulenten] da hun gerne ville fortælle om dette, men [skadekonsulenten] ønskede ikke at høre om dette. Denne samtale blev ulovlig optaget, så derfor findes der en optagelse af denne samtale, hvilket Alkas advokat også har bekræftet over for rådgiver i brev. Rådgiver oplyste [skadekonsulenten], at hun havde været der ude og at de havde gennemgået alt tøjet og lagt det i system med nummer og liste og billeder af det hele. Alligevel ønskede [skadekonsulenten] ikke at høre om dette. Rådgiver ville gerne have vist [skadekonsulenten] dette.

...

[Angående manglende kvitteringer]

[Klageren] gemte ikke kvitteringer hvilket ikke er unormalt for uge mennesker. Fotos var som tidligere nævnt gået tabt da hans telefon var blevet smadret og ikke kunne repareres.

...

[Angående efterfølgende fremsendte fotos]

Dem havde vi ikke i metadata og var ikke i stand til at sende dem i metadata. Er dog lidt usikker på hvad der er for billeder vi taler om.

...

[Angående familiemedlemmets forklaring]

[Familiemedlemmet] bliver først kontaktet længe efter at flytningen er sket og indbrud har fundet sted. [Familiemedlemmet] er [i halvfjerdsene] og kan huske at han har hjulpet med af flytte og

kørt frem og tilbage. [Andet selskab] har endvidere bekræftet at de har kunnet se dette via telemaster, at [Klageren] har kørt fra [familiemedlemmets] adresse og til [Klagerens] adresse. [Klageren] har løftet de ting som var for tunge for [familiemedlemmet]. Noget af det har været skilt ad. Det kan være årsag til at [familiemedlemmet] ikke kan huske det hele.

...

[Angående spisebord og spisestole]

[Klageren] har ikke ladet sig oprette i butikken, det husker han i hvert fald ikke. [Klageren] husker ikke om det er kørt sammen med en eks. kæreste eller hvordan det er gået til.

...

[Angående Samsung TV]

På listen er meldt TV 55" stjålet, og det er oplyst til Alka i listen over stjalne genstande, at [Klageren] husker at det er købt for ca. 3,5 år siden hvilket stemmer meget godt med at [elektronikforretningen] oplyste til Alka at de har solgt et 55" Philips november 2013 til [Klageren]. Det er selvfølgelig beklageligt at der er noteret et Samsung og ikke et Phillips. [Klageren] har købt et nyt TV Samsung da det andet var stjålet og derfor er det købt efter indbruddet.

...

[Angående golfudstyr]

Forretningen har bekræftet over for Alka at [Klageren] har købt det oplyste golfudstyr.

...

[Angående hårde hvidevarer og oplysninger fra andet selskab]

Vedr. bygningsskaden og hårde hvidevarer er dette anmeldt til [andet selskab]. [Andet selskab] trækker først deres erstatning tilbage, da Alka oplyser dem om deres mistanke. Inden da har [det andet selskab] opgjort skaden og takseret skaden på helt almindelig vis.

...

[Angående ophold på indbrudstidspunktet og samtykke til teleoplysninger]

[Klageren] har hele vejen igennem giver tilladelse til både teleoplysninger og samtykkeerklæring mv. [Klageren] trækker først dette tilbage, da sagen bliver til en trussel om politisag og da [skadekonsulenten] oplyser [Klageren], at hvis han trækker sin anmeldelse tilbage vil de måske undlade at anmelde ham ([Klageren]) til politiet for forsikringssvindel. Det går op for [Klageren] at han må tale med en advokat og han får kun en enkelt dag til at give besked til [skadekonsulenten] om han ville trække sin anmeldelse tilbage. [Skadekonsulenten] har over for rådgiver oplyst at det var [Klagerens] ide at hvis han trak sin anmeldelse tilbage, om [skadekonsulenten] så ville undlade at anmelde ham til politiet.

Det er velkendt i forsikringsbranchen, at denne metoder benytter Alka – det er faktisk noget som de ansatte også kender til. Det er noget som der tales om. Rådgiver talte med [skadekonsulenten] om at han havde foreslået dette. Det er påstand mod påstand, men det virker lidt usandsynligt at [Klageren] skulle kunne finde på denne forespørgsel, mens det er velkendt, at det sker i forsikringsbranchen.

Det er [Klagerens] advokat som ikke mente at der skal gives teleoplysninger da det er at gå for vidt i [Klagerens] privatliv.

...

[Angående andet selskabs indhentelse af teleoplysninger]

Det forstår [Klageren] ikke, idet [Klageren] har talt med [andet selskab] om dette, og [andet selskab] har f.eks. spurgt hvorfor [Klageren] aftenen før indbruddet havde ringet på en af turene til [familiemedlemmet]. Det var fordi den tur var [familiemedlemmet] ikke med på, men han var ellers med, hvilket [familiemedlemmet] også har bekræftet. [Klageren] og [andet selskab] havde

netop haft dialogen om hans telemasteoplysninger, så det er ikke korrekt at de ikke findes – det gør de.

...

[Angående selskabets afvisningsbrev af 10/4 2018]

Det som der var bemærkelsesværdigt var, at Alka var så mistroisk lige fra starten og at de hele tiden prøvede at få [Klageren] og rådgiver til at oplyse værdi på de stjålne genstande inden det overhoved var undersøgt. Der blev godt nok sagt, at det ikke var bindende og at det bare var for at få et estimat. Alka mener åbenbart ikke at indbruddet har fundet sted, men [andet selskab] havde ingen mistanke og de besigtige skaden. Det er først da Alka retter henvendelse til [andet selskab] at de trækker sagen tilbage. Det virker underligt, at [Klageren] efter at han har bygget sit hus næsten færdig skulle ødelægge det med vandskade og få hårde hvidevarer ud, ovnen som også var ny har de ikke kunne få med, men den var smadret ved forsøg på at få den med. Det er heller ikke sandsynligt at [Klageren] ikke skulle have noget indbo, når han bor i eget hus og har arbejde og er [i trediverne], selvfølgelig havde [Klageren] både indbo og tøj.

...

[Angående at sagen er indbragt for nævnet]

Alka har en økonomisk interesse i at [Klageren] ikke får tilkendt retshjælp. Det kan virke som om at medarbejderen også har en person interesse i at han får medhold i sagen så Alka ikke skal betale erstatning. Hele fremgangsmåden i forløbet har været uærligt fra Alkas side og der har været givet anklager om at både [familiemedlem] og rådgiver har medvirket til urigtige oplysninger/svindel, hvilket er meget kritisabelt.

...

[Under selskabets indstilling]

[Angående klagerens forklaring af hændelsesforløbet]

[Klageren] har svaret som han husker og [skadekonsulenten] har været særdeles hårdhændet og truende over for [Klageren]. [Klagerens familiemedlem] som arbejder i ... er også blevet 'tru-et/angrebet' for at ikke sige sandheden og det har rådgiver ligeledes. Rådgiver har også fået brev fra Alkas advokat om at samtalen var optaget.

...

[Angående oplysninger om bilnøgle og indholdet af varebilen]

[Klageren] har på ingen måde ønsket at give urigtige oplysninger. [Klageren] følte sig tru-et/tvunget til ikke at åbne varebilen, af frygt for yderligere mistroiskhed fra Alkas side. Det er klart at det ikke ser godt ud at der står nogle poser med tøj og nogle sko. Heldigvis fik rådgiver sat dette i system, og det viste sig at det meste kan dokumenteres ikke var på listen med de stjålne genstande, ligesom der var tøj f.eks. jakkesæt som var stjålet men der var ingen jakkesæt i det tøj der var i bilen. Denne del kan dokumenteres ned i mindste detalje.

...

[Angående afvisning af retshjælp]

Afvisningen af retshjælpsdækning fra Alka er givet meget hurtigt – på en dag. Hvordan kan Alkas afdeling i retshjælp nå at undersøge denne sag så hurtigt. Det er en gåde og virker ikke seriøst."

Selskabet har den 20/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Ad kontakt til [forsikringsrådgiver]

Som redegjort for i selskabets brev af 26. september 2018, så er det efter selskabets (og selskabets advokats) erfaring højst usædvanligt, at en forsikringstager/kunde tilknytter en forsikringsrådgiver (eller for den sags skyld en advokat) allerede samme dag, som den anmeldte hændelse

skulle have fundet sted og herunder, at anmeldelse indgives af en kundes forsikringsrådgiver/advokat indenfor få timer efter, at den anmeldte hændelse skal have fundet sted.

I den forbindelse har selskabet blot noteret sig klagers forklaring om baggrunden for at tilknytte [forsikringsrådgiveren] umiddelbart efter den anmeldte skade.

Tilsvarende er det noteret, at oplysningerne afgivet af [forsikringsrådgiveren] i forbindelse med anmeldelsen af skaden beror på misforståelser mellem kunden og [forsikringsrådgiveren] for så vidt angår årsagen til vandskadens opståen samt tidspunktet for konstatering af det anmeldte indbrud.

Ad døren til forsikringsstedet ...

Det er korrekt som angivet i klagers kommentarer, at klager forud for taksators besigtigelse havde skruet en plade for vinduet i døren. Det er derimod ikke korrekt, at man forud for indbruddet kunne se dørens indvendige vrider udefra. For at konstatere og nå vrideren skulle en gerningsmand først have knust ruden og derefter stå på en skammel eller stige for at række ind via det knuste vindue og 'ned' til vrideren.

Ad det anmeldte kravs størrelse ...

Selskabets taksator kan ikke genkende klagers bemærkninger om, at selskabet skulle have 'insisteret' på at få et tal oplyst i relation til kravets størrelse, og at man – som det fremgår af klagers kommentarer – skulle have 'presset' klager og dennes rådgiver til at angive den omtrentlige værdi af kravet. Dette er ikke korrekt.

Uanset dette, så forekommer det fortsat selskabet bemærkelsesværdigt, at det af klager efterfølgende opgjorte krav er ca. dobbelt så stort som klagers oprindeligt anslåede krav, som dette blev angivet fem dage efter det anmeldte indbrud.

Ad klagers forklaring ved mødet den 23. november 2017 ...

Selskabet har noteret sig, at klager angiver, at han havde byttet om på nogle dage, og at han derfor under mødet den 23. november 2017 svarede, at han havde overnattet hos [en dame] og ikke hos [sine familiemedlemmer].

Det kan også konstateres, at der er henvist til, at dette skulle kunne bekræftes af [andet selskab], som har fået teleoplysningerne i sagen. Hertil bemærkes alene, at selskabet ikke – på trods af gentagne anmodninger herom – har modtaget teleoplysninger fra klager for den periode, som selskabet har anmodet om. Endvidere har klager ikke under ankenævns sagen fundet anledning til at fremlægge de teleoplysninger, der skulle være indhentet af [andet selskab] på trods af, at klager flere gange henviser til disse teleoplysninger.

Det bemærkes i den forbindelse igen, at klager under mødet oplyste om flytningen af seng, spisebord og adskillige kasser hjem til [familiemedlemmernes] hus, hvilket [familiemedlemmet] ikke har kunnet bekræfte under to samtaler med selskabets konsulent.

Under alle omstændigheder er det bemærkelsesværdigt, at klager – som angiver, at hans [familiemedlem] havde bistået ham med flytning i løbet af den 12. oktober 2017 – skulle have glemt, at han natten forud for indbruddet ikke skulle have sovet hos [sine familiemedlemmer], men derimod hos [en dame] som oplyst under mødet.

Alt andet lige, så må det formodes, at klager ville kunne huske, hvor han havde sovet natten før, når han har været ude for et indbrud som anmeldt. Endvidere må det konstateres, at klager heller ikke på dette punkt har ønsket at bistå med selskabets verificering af oplysningerne ved fremlægelse af teleoplysninger.

Særligt i relation til genstandenes placering og klagers oplysninger herom er det korrekt, at klager oplyste, at samtlige genstande var placeret i stuen, og at opgørelsen på listerne (fordelt på stue, køkken mv.) alene var foretaget af praktiske hensyn.

Ad klagers oplysninger om genstandene ...

Selskabet modtog i februar 2018 fra klagers advokat 4 fotos af de af klager anmeldte stjålne genstande. Der er ikke modtaget yderligere fotos fra klager, og som det er karakteristisk for sagen, så disse fotos ikke er suppleret af kvitteringer eller lignende (f.eks. kontoudtog), hvorfor der reelt set ikke foreligger dokumentation for klagers indkøb af de pågældende stjålne genstande.

For så vidt angår overdragelsen af klagers [familiemedlems] smykker til klager har selskabet noteret sig forklaringen som angivet i klagers kommentarer på side 6. Umiddelbart synes denne kommentar i overensstemmelse med, hvad klager forklarede til selskabets konsulent under mødet den 23. november 2017 for så vidt angår overdragelsen af smykkerne til klager, da denne blev 18 år. Det bemærkes i øvrigt, at selskabet finder det bemærkelsesværdigt, at klager – som efter eget udsagn skulle have en bankboks – ikke har opbevaret smykkerne der, men i stedet skulle have valgt at placere smykkerne i huset, hvor han ikke var flyttet ind.

Særligt i relation til forklaringen vedrørende klagers ødelagte mobiltelefon, så har selskabets konsulent noteret, at klager under mødet den 23. november 2017 oplyste, at telefonen var blevet repareret, men at billederne ikke kunne fremfindes på klagers telefon. Dette er imidlertid underordnet, idet klager også i kommentarerne til selskabets indlæg (nederst side 6) bekræfter, at samtlige fotos på telefonen ikke kunne genskabes og dermed verificeres over for selskabet.

Så meget desto mere undrer det selskabet, at klager den 18. februar 2018 kunne sende 4 fotos fra sin telefon (øjensynligt optaget i perioden fra februar til august 2017). Selskabet har tidligere spurgt, hvordan dette kunne hænge sammen, men har ikke fået svar herpå.

Ad undersøgelser efter mødet den 23. november 2017 ...

I forhold til det af klager angivne stjålne golfudstyr er det noteret, at klager altid har 'nogle penge i sine gemmer', hvilket i det hele er udokumenteret.

Det kan i øvrigt oplyses, at det er korrekt som angivet af klager, at bestyreren af forretningen i tilknytning til [golfklub] har bekræftet, at klager skulle have købt det pågældende golfudstyr på ikke nærmere definerede tidspunkter.

Som det imidlertid også tidligere er angivet af selskabet, så kunne bestyreren af golfforretningen – der var bekendt med klager – ikke nærmere fremvise særskilte kvitteringer eller posteringer som dokumentation for klagers indkøb af det anmeldte udstyr. Den af klager fremsendte 'kvittering' er således nærmere en opgørelse udfærdiget på grundlag af bestyrerens hukommelse.

Ad mødet med klager den 29. november 2017...

Klagers kommentarer til det forhold, at klager ikke ønskede at åbne varebilen og fremvise indholdet til selskabets konsulent (klagers kommentarer side 9, nederst), er noteret af selskabet. Det er herunder noteret, at klager angiver, at han følte sig 'presset op i en krog', hvilket forekommer højst bemærkelsesværdigt.

Under hele det indledende forløb af mødet, hvor klager fremkom med forskellige (skulle det vise sig) urigtige forklaringer om, hvor nøglen til varebilen befandt sig, var det alene selskabets konsulent, der var til stede. Endvidere havde der forud for mødet alene været afholdt mødet den 23. november 2017 med deltagelse af klager og dennes rådgiver. På denne baggrund forekommer det forbløffende, når klager angiver, at han opfattede selskabets konsulents ønske om at se varebilens indhold under mødet den 29. november 2017 som en 'beskyldning' mod klager om 'svindel'.

Som tidligere angivet, så forlod klager stedet i bil, og ringede øjensynligt til sin nabo for at få oplyst, om konsulenten fortsat holdt på klagers adresse. Denne oplysning er baseret på det faktum, at naboen gik uden for sin bolig og talte i telefon. Naboen oplyste til konsulenten, at det var klager, der ringede, og at han ønskede at tale med konsulenten.

Da situationen (og klagers opførsel og forklaringer) sidst på eftermiddagen/tidligt på aftenen udviklede sig mere og mere mærkværdigt, herunder at klager ikke vendte tilbage, valgte selskabets konsulent at ringe til 2 kollegaer, der kortvarigt kom til stede kort før ankomsten af de to betjente. Kollegaernes ankomst var bl.a. med henblik på at sikre, at varebilen ikke måtte blive bortfjernet, og under hensyntagen til det forhold, at konsulenten ved et kort tjek på klagers Facebook-profil kunne konstatere, at han var ven med et fuldgældigt medlem af en rockerklub, hvilket gav konsulenten anledning til utryghed.

Klagers opførsel gav – skulle det vise sig med god grund – selskabets konsulent anledning til betydelig mistro til klager i forhold til, at denne holdt oplysninger tilbage, og først efter flere timer 'indrømmede', at varebilen var fyldt med tøj, som herefter blev fremvist til selskabets konsulent.

Klagers forklaring/kommentarer i relation til, at klager og rådgiveren skulle være ankommet om aftenen og have foretaget sortering og fotografering af det pågældende tøj, er noteret af selskabet. Det bemærkes i den forbindelse, at det er korrekt, at selskabets konsulent ikke – under hensyntagen til hændelsesforløbet den 29. november 2017 – fandt anledning til igen at besøge klagers adresse for at gennemgå det angivne tøj. Konsulenten opfordrede dog klagers repræsentant til at gemme tøjet.

For god ordens skyld gentages det, at der – fortsat – ikke af klager er fremlagt nogen form for dokumentation for indkøb og besiddelse af tøj til en samlet værdi af ca. kr. 120.000 som anmeldt.

Ad selskabets undersøgelser af de enkelte genstande ...

Det er noteret, at klager ikke finder det unormalt, at han ikke skulle have været i besiddelse af kvitteringer for de anmeldte stjålne genstande, samt at klager angiver, at han ikke er i besiddelse af fotos fra sin telefon, som beklageligvis gik i stykker under to uger efter det anmeldte indbrud. Selskabet henviser blot til ovenstående.

Klagers forklaring i relation til [familiemedlemmets] bistand under flytningen den 12. oktober 2017 (og dennes manglende hukommelse om, hvad der blev flyttet) er endvidere noteret af selskabet, der imidlertid blot må forholde sig til [familiemedlemmets] egne oplysninger som afgivet

under to telefonsamtaler med selskabets konsulent, hvor konsulenten ikke fandt nogen tegn på dårlig hukommelse hos [familiemedlemmet] vedrørende de flyttede effekter.

I den forbindelse henvises der igen til selskabets anmodninger om teleoplysninger til dokumentation for klagers færden både på tidspunktet for det anmeldte indbrud, men også på det tidspunkt, hvor klager hævder at have kørt adskillige gange frem og tilbage mellem [sit familiemedlems] hus og til sit eget hus i forbindelse i forbindelse med tilbageflytning af sine effekter, altså den 12. oktober 2017.

Klagers kommentarer (side 12 nederst) i relation til det anmeldte stjålne Samsung TV og at det er 'beklageligt', at han skulle have anmeldt et Samsung TV stjålet, når der rettelig var tale om et 3½ år gammelt Philips TV er ligeledes noteret. Forklaringen fra klagers side øger efter selskabets opfattelse alene det krav til dokumentation, der må stilles til klager, når der henses til, at klager øjensynligt ikke kunne huske mærket på det TV, som han havde haft gennem 3½ år.

Det er endvidere noteret, at klager bekræfter (side 14 øverst), at [andet selskab] har krævet den udbetalte erstatning tilbage fra klager.

Ad korrespondance mellem parterne ...

Det er ikke korrekt, når det angives, at klager 'hele vejen igennem' skulle have givet selskabet tilfaldelse til indhentelse af teleoplysninger.

Det er derimod korrekt, at selskabets konsulent til klager i slutningen af det højst bemærkelsesværdige møde den 29. november 2017 angav, at selskabet overvejede at indgive politianmeldelse mod klager, således at politiet havde mulighed for at foretage nærmere undersøgelser af den anmeldte hændelse.

Det er ligeledes korrekt, at selskabets konsulent og klager i den forbindelse havde en snak om, hvorvidt klager skulle ville trække sin anmeldelse overfor selskabet. Det var konsulentens opfattelse, at klager 'fiskede' efter om Alka ville overveje at frafalde ikke at indgive en potentiel politianmeldelse såfremt han selv trak sit krav. Det fremhæves herved, at selskabet allerede på dette tidspunkt havde involveret politiet baseret på mistanken om 'urent trav' hos klager i forbindelse med dennes højst mærkværdige opførsel under mødet den 29. november 2017.

I tillæg hertil bemærkes det, at klagers rådgiver, ..., under en samtale med selskabets konsulent den 30. november 2017 selv gav udtryk for, at hun ville anbefale sin klient at trække anmeldelsen til selskabet tilbage. Det bemærkes, at denne samtale fandt sted dagen efter hun havde været sammen med klager på dennes bopæl og sorteret tøjet, der blev fundet i bilen.

Endelig bemærkes det – som tidligere gentaget – at selskabet aldrig (på trods af gentagne anmodninger) har modtaget teleoplysninger fra klager. Det er alene [andet selskab], der har modtaget teleoplysninger. Selskabet er – fortsat – ikke bekendt med omfanget af disse teleoplysninger, herunder om oplysningerne dækker den periode, som selskabet har anmodet om.

Ad selskabets indstilling ...

Selskabet må i det hele afvise, at selskabets konsulent ... skulle have optrådt truende eller hårdhændet over for klager, klagers [familiemedlem] eller klagers rådgiver. Ved gennemlytning af

samtalerne, der er tilgået nævnet, er dette postulat fra klagers side da også særdeles svært genkendeligt.

Faktum er imidlertid, at selskabets konsulent har stillet grundige og indgående spørgsmål til klager under hensyntagen til klagers særdeles inkonsistente og skiftende forklaringer om hændelsesforløbet mv. og i særdeleshed i relation til mødet den 29. november 2017.

Særligt i relation til referencerne til [andet selskabs] stillingtagen så har selskabet – selvsagt – ikke haft nogen indflydelse på, hvorledes [andet selskab] måtte have undersøgt sagen eller for den sags skyld [andet selskabs] stillingtagen og det forhold, at [andet selskab] angiveligt har afvist hele skaden samt taget forbehold for tilbagebetaling af det allerede udbetalte beløb.

Klager opfordres i den forbindelse til at fremlægge korrespondancen med [andet selskab] og herunder den skriftlige begrundelse, som [andet selskab] har givet for selskabets afgørelse.

Ad retshjælpsdækning

Der henvises alene til selskabets tidligere bemærkninger herom."

Til dette har klagerens advokat den 11/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vrider på dør

Klager afskar vrideren af indvendigt umiddelbart efter indbruddet og skruede døren fast for at sikre, at indbruddet ikke kunne ske igen gennem den dør. Klager brugte derefter bagdøren som ind og udgang. Dette er grunden til at vrideren var skåret af, da indklagede efterfølgende gennemgik stedet.

Klager fastholder, at vrideren var synlig og egnet til anvendelse i forbindelse med indbrud, og klager vil dokumentere ovenstående via partsforklaring.

Indklagedes afvisning om at have bedt klager om en foreløbig opgørelse.

Indklagede afviser i seneste processkrift, at indklagede skulle have bedt klager om at lave en foreløbig opgørelse af klagers tab.

Klager fastholder, at indklagede mundtligt har anmodet klager og klagers forsikringsrådgiver herom, hvilket vil blive dokumenteret i en eventuel retssag ved parts- og vidneforklaring.

Teleoplysninger

Klager har givet [andet selskab] tilladelse til at indhente teleoplysninger. Klager er dog ikke i besiddelse af disse, men klager er villig til at give Alka forsikring adgang til indhentelse af samme teleoplysninger som [andet selskab].

Smykker i bankboks

Indklagede gør gældende, at det at klager ikke havde smykkerne i en bankboks gør, at det er betænkeligt, at klager overhovedet har fået indbrud i huset.

Det bestrides, at klagers manglende anbringelse af smykker i bankboks taler for eller imod, at der har været indbrud i klagers hjem.

Såfremt indklagede mener, at klager burde have opholdt smykkerne i bankboks, må indklagede gøre dette gældende under opgørelsen af klagers tab, men det er irrelevant i vurderingen af om der rent faktisk har fundet indbrud sted.

Udokumenteret golfudstyr

Det afvises, at køb af golfudstyr er udokumenteret.

Udstyret var købt kontant, hvilket ejeren af butikken har bekræftet både over for indklagede og klager.

Kvitteringer for tøj

Klager fastholder, at det ikke kan forventes, at klager skulle have gemt kvitteringer på køb af tøj. Det er næppe mange mennesker, der gemmer deres kvitteringer på køb af tøj i længere tid, hvorfor det er irrelevant for nærværende sag, at klager ikke har gemt kvitteringerne.

Indklagedes påstand om at [andet selskab] skulle kræve forsikringsbeløb tilbage.

Indklagede har i seneste processkrift oplyst følgende: 'Det er endvidere noteret, at klager bekræfter (side 14 øverst), at [andet selskab] har krævet den udbetalte erstatning tilbage fra klager'.

Det er ikke korrekt at [andet selskab] har krævet pengene tilbage. [Det andet selskab] har alene taget forbehold herfor, men har klagers vidne ikke krævet pengene tilbage.

Nabo som vidne

Klager vil under en eventuel retssag føre sin nabo ... som vidne til dokumentation for larm ved klagers ejendom på dagen for indbruddet.

Supplerende sammenfatning

Det fastholdes, at der har været indbrud i klagers hjem, og at der derfor har været en forsikringsbegivenhed, som gør at klager har krav på udbetaling af forsikring.

Indklagedes afvisning bygger på rene indicier og er ikke dokumenteret. Tværtimod er det dokumenteret, at der er sket skade på hoveddøren ind til klagers hjem, og at der er fjernet genstande fra klagers hjem, hvilket beviser uden nævneværdig tvivl, at der har været indbrud i klagers hjem.

Det har da også formodningen mod sig, at klager selv skulle have forvoldt skade på det hjem, som klager igennem en længere periode har renoveret, og indklagede har da ej heller vist, hvilket motiv klager skulle have til at destruere sit eget hjem.

Derudover bemærkes det, at det er betænkeligt, at det alene tog indklagede én dag at modtage, gennemgå, overveje samt svare på både klagers anmodning om retshjælpsdækning samt klagers klage over manglende tilsagn om retshjælpsdækning. Det giver derfor et klart indtryk af, at indklagede ikke har givet klagers anmodning om retshjælpsdækning tilstrækkelig overvejelse. Særligt i lyset af, at forsikringsselskabers svartider normalt er væsentligt længere end blot én dag.

På baggrund af nærværende indlæg og klagers tidligere indlæg i sagen gøres det gældende, at det kan lægges til grund, at der er sket indbrud i klagers hjem, hvilket udgør en forsikringsbegivenhed, som giver klager et krav på forsikringsdækning. Subsidiært gøres det gældende, at der klager har et berettiget krav til at få spørgsmålet prøvet ved domstolene, hvor der kan dokumenteres yderli-

gere ved parts- og vidneforklaring, hvorfor indklagede bør tilpligtes at give klager tilsagn om retshjælpsdækning."

Hertil har selskabet den 29/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad vrider på døren

Selskabet er enig i, at klager til selskabets konsulent under gennemgangen af forsikringsstedet fortalte, at klager efter indbruddet skulle have skåret vrideren af indvendigt og have sømmet hoveddøren til.

Derimod er det – fortsat – ikke korrekt, at vrideren skulle have været synlig udefra for en eventuel tilfældig forbipasserende gerningsmand. Til illustration heraf vedlægges fotos af døren (udvendigt og indvendigt) optaget af selskabets konsulent.

Som det tidligere er forklaret, så har døren øverst en glastrude, som er slået itu, jf. fotoet. Det fremgår tydeligt, at en gerningsmand for det første ikke – selv hvis vedkommende havde sat ansigtet helt hen til ruden – ville have kunnet se den indvendige vrider.

For det andet skulle en gerningsmand have udsat sig selv for en endog særdeles betydelig risiko for at skære sig, ved at slå ruden itu og herefter række ind og ned til den indvendige vrider på døren. Ankenævnets opmærksomhed henledes i den forbindelse på, at det af fotoet direkte fremgår, at glasstykkerne i bunden af ruden ikke er blevet fjernet.

Ad teleoplysninger

I relation til teleoplysninger så gentages det, at ALKA Forsikring ikke er bekendt hermed eller har opnået aktindsigt heri, idet klager konsekvent har nægtet indsigt heri.

Hertil kommer, at teleoplysninger slettes efter ét år, hvorfor det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at indhente relevante teleoplysninger for den periode, som ALKA Forsikring har anmodet om til dokumentation bl.a. for klagers påståede flytninger mv.

Ad golfudstyr

Igen henvises der til det tidligere angivne, nemlig at den af klager fremlagte 'kvittering' er en proforma faktura, som øjensynlig/angiveligt skulle dække over en række indkøb foretaget af klager på et ikke nærmere kendt tidspunkt, og hvor indehaveren af golfbutikken (som var en bekendt af klager) ikke kunne huske, hvordan den pågældende faktura var blevet betalt.

Ad [andet selskab]

Selskabet er alene bekendt med, [andet selskab] har taget forbehold for at kræve den udbetalte erstatning tilbagebetalt. Om der de facto er krævet tilbagebetaling er selskabet ubekendt.

Ad selve hændelsen

Som det tidligere er påpeget, så er det selskabets opfattelse, at klager fortsat end ikke kan dokumentere at have haft et amerikanerkøleskab som det, der hævdes at have forvoldt vandskade (i forbindelse med det anmeldte indbrud).

Tilsvarende har klager fortsat ikke kunnet sandsynliggøre, at han skulle have været i besiddelse af vaskemaskine og tørretumbler som blev anmeldt stjålet (og i første omgang erstattet af [andet selskab]).

Disse omstændigheder bidrager til, at klagers bevisbyrde for, at der skulle være indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed skærpes.

Sammenfatning

Sammenfattende fastholder selskabet afgørelsen både for så vidt angår det under indboforsikringen anmeldte krav samt kravet om retshjælpsdækning. Det bemærkes i den henseende, at efter selskabets opfattelse, så bør sagen kunne realitetsafgøres af ankenævnet."

Heroverfor har klagerens advokat den 22/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad vrider på døren

Det fastholdes, at vrideren kunne ses ude fra, hvilket da også er mest logisk, når der er glsrude i døre. Det gøres gældende, at Alka har bevisbyrden for, at det skulle forholde sig anderledes.

Under alle omstændigheder, så er det – vridere på en hoveddør – den normale løsning for hoveddøre, hvorfor en indbrudstyv – selv om det skulle lægges til grund, at denne kun kunne skimte vrideren – har kunne gå ud fra, at der var vridere på døren, og Alkas bemærkninger vedrørende synlig vridere eller ej, kan på ingen måde føre til, at det skulle kunne lægges til grund, at der ikke var sket et indbrud på adressen.

At indbrudstyven skulle ha været i overhængende fare virker som et søgt argument, som ikke harmonere ikke med at Alka var villig til at gennemgå samme proces for at fastslå, at vridere kunne åbnes udefra. Dette er efter vores oplysninger optaget på film af Alka selv.

Ad teleoplysninger

Teleoplysninger er givet til [andet selskab], hvorfor de vil kunne rekvireres hos dem.

Ad golfudstyr

Indehaveren af golfbutikken har bekræftet, at golfudstyret var købt i denne butik. Indehaveren vil blive ført som vidne i en eventuel retssag.

Ad selve hændelsen

Fakturerer på køb af hårde hvidevarer er sendt til [andet selskab], som er dem, der skal dække tab i henhold til disse. De er derfor dokumenteret, der hvor det har været relevant.

Såfremt der skulle være brug for yderligere bevis, vil klager føre installatørerne som vidner. [Andet selskab] har os bekendt ikke krævet forsikringsudbetalingen tilbage.

Sammenfattende

Idet klager henholder sig ovenstående og det tidligere anførte, fastholdes det, at der er sket et indbrud på adressen, som er at anse for en forsikringsbegivenhed, som Alka i henhold til policen skal dække."

Ankenævnet for Forsikring

26.

92668

Sekretariatet har den 21/6 2019 bl.a. anmodet selskabet om at oplyse, hvorvidt der forelå en rapport fra skadekonsulenten og i bekræftende faldt anmodet selskabet om at fremlægge den. Hertil har selskabets advokat den 25/6 2019 bl.a. anført:

"Jeg tillader mig indledningsvis at bemærke, at ankenævnets forespørgsel er usædvanlig, idet selskaberne som udgangspunkt ikke fremlægger interne efterforskningsrapporter under en ankenævns sag.

I denne sag er der ikke af selskabets skadekonsulent udfærdiget en rapport, og der har aldrig hos selskabet været politik for at udfærdige 'rapporter'. Selskabet har en intern sagslog, hvor der løbende gøres korte notater om det fremadskridende forløb af sagen, herunder samtaler med klager og andre, tillige oprids af hovedtræk af de samtaler, der er blevet optaget på diktafon. Sagsloggen udgør således et noteapparat og ikke en rapport.

Sagsloggen danner – sammen med lydoptagelser og evt. håndskrevne noter – grundlag for selskabets sammenfattende vurdering, som kommer til udtryk i et brev til forsikringstager med selskabets afgørelse i sagen. Det er også tilfældet i denne sag, hvor selskabets endelige stillingtagen er kommet til udtryk i mit brev af 10. april 2018 til klagers advokat.

Med andre ord: Der foreligger ikke en rapport fra selskabets skadekonsulent/efterforsker, og den interne sagslog er – som angivet – et internt 'noteapparat', som selskabet allerede af principielle årsager ikke udleverer.

For god ordens skyld bemærkes det, at [andet selskab], så vidt selskabet er bekendt, udfærdiger rapporter. Idet [andet selskab] – som tidligere angivet – efter det oplyste har afvist den af klager anmeldte skade på bygningsforsikringen (i relation til tyveri af hårde hvidevarer ved samme hændelse, der er anmeldt til selskabet) og har opsagt klager.

Som også tidligere angivet, så er det selskabets opfattelse, at klager må fremlægge som minimum korrespondancen med [andet selskab] (selskabets afvisning) samt evt. tillige indhente en eventuel rapport fra [andet selskab] og fremlægge denne."

Klagerens advokat har den 6/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad indklagedes efterforskning

Indklagede har gennem hele sagen haft tilknyttet en efterforsker på sagen. Efter det for klager oplyste, er der tale om en person ansat hos indklagede med tidligere erfaring fra Politiet.

Klager har gennem forløbet løbende besvaret samtlige spørgsmål, ligesom klager før og under Ankenævnets behandling har givet fuld tilladelse til at indhente de oplysninger som indklagede har ønsket.

Klager har således gjort alt for at oplyse sagen.

Ankenævnet kan jf. mine tidligere indlæg ligge [lægge] til grund, at der på ejendommen var indbrud. Indbruddet er anmeldt til Politiet. Ankenævnet kan lægge til grund, at døren hvorved tyve-

ne tvang sig adgang var en smadret rude. Dette er i øvrigt gennem sagen dokumenteret af Politiet, det er forevist indklagede, der har løbende været møder på stedet.

Indklagede afviser at der er udarbejdet en rapport. Klager bestrider dette. Det er klagers helt klare opfattelse, at der foreligger detaljerede og nøjagtige beskrivelser af indklagedes adfærd og noter i sagen. Indklagede har været særdeles grundig i sine undersøgelser og det klinger hult, at indklagede nu nægter at udlevere disse oplysninger. Klager ønsker tillige at se hvilke oplysninger indklagede har gjort sig, tillige jf. Persondatalovens regler.

Der har således været en forsikringsbegivenhed. Indklagede er ansvarlig for dækning af klagers tab.

Ad opsigelse hos [andet selskab] og afvisning

Klager havde forsikring for ejendommen gennem [andet selskab]. [Andet selskab] godkendte klagers skade. Indklagede rettede herefter henvendelse direkte til [andet selskab]. Herefter op sagde [andet selskab] klager, ligesom [andet selskab] afviste skaden som værende berettiget på grundlag af oplysninger fra indklagede.

Indklagedes fejlagtige og efter klagers opfattelse - uetiske adfærd - har medført at klager ikke har fået dækket en ellers berettiget skade ved et simpelt indbrud.

Sammenfattende

Idet klager henholder sig ovenstående og det tidligere anførte, fastholdes det, at der er sket et indbrud på adressen, som er at anse for en forsikringsbegivenhed, som Alka i henhold til policen skal dække."

Hertil har selskabets advokat den 24/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad. [andet selskabs] stillingtagen

Selskabet har ingen viden om eller indflydelse på, hvorfor [andet selskab] har opsagt klagers forsikring og taget forbehold for at kræve den udbetalte erstatning retur, men det skyldes formodentlig [andet selskabs] egne undersøgelser af sagen og det påståede indbrud.

Selskabet har flere gange opfordret til, at klager for Ankenævnet fremlægger [andet selskabs] afvisningsbrev og/eller den rapport, der formodes udarbejdet af [andet selskab] i anledning af den anmeldte forsikringsbegivenhed, men det er ikke sket. Det bemærkes herved, at selskabet ikke er bekendt med, at klager skulle have indbragt [andet selskabs] afvisning for Ankenævnet på trods af, at der er tale om samme begivenhed.

Det bemærkes og gentages i øvrigt, at Alka har haft samtykke fra klager til at indhente oplysninger fra andre selskaber, ligesom [andet selskab] også har haft lignende samtykke.

Ad. Selskabets 'rapport'

Som tidligere angivet, så er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke er forpligtet til at meddele indsigt i den sagslog, der er ført over aktiviteter i forbindelse med undersøgelser af sagen. Det gentages herved, at er ikke af selskabet/selskabets konsulenter er udfærdiget en rapport.

Ankenævnet for Forsikring

28.

92668

Uanset dette, så har selskabet valgt at imødekomme opfordringen i form af, at selskabets sagslog for perioden fra den 8. november 2017 til den 13. august 2018. Sagsloggen er gengivet nedenfor:"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder anmeldelsesrapport fra politiet, klagerens opgørelse af sit krav, parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, mail fra klagerens forsikringsrådgiver med fuldmagt, faktura dateret 5/9 2016 fra en golfbutik, fotos, selskabets sagslog, forsikringsbetingelserne for indboforsikringen og forsikringsbetingelserne for rethjælpsforsikringen. Af klagerens opgørelse af sit krav fremgår bl.a.:

Golfudstyr							
beskrivelse mærke/model	stk	kategori	alder	nypris	købspris	dokumentation	Bemærkninger
liste følger							
Taylor-Made M1 driver	1		1 År	4000	4000		
Taylor-Made M1 fairway woods	2		1 År	5000	5000		
Taylor-Made M1 jern 3 til SW	1		1 År	8000	8000		
Taylor-Made stand bag	1		1 År	2000	2000		
Scotty Cameron	1		1 År	3000	3000		
Titleist SM6 wedges	2		1 År	1150	2300		
Bushnell range finder	1		1 År	2699	2699		
Galvin Green gore-tex regn sæt	1		1 År	4000	4000		
J Lindeberg Polo	10		1 År	6000	6000		
J Lindeberg Cardigan	2		1 År	1600	1600		
J Lindeberg Golf bukser	2		1 År	2000	2000		
Peak Cardigan <i>ingen cardigan</i>	2		1 År	1600	1600		
Peak Golf bukser	2		1 År	2000	2000		
Golfudstyr Total				43049			

Tøj mv.							
beskrivelse mærke/model	stk	kategori	alder	nypris	købspris	dokumentation	Bemærkninger
sko de fleste Nike	12 par		1-2 år	15600			
t-shirt forskellige mærker	35		1-6 år	10500		gennemsnit 300	ca antal
trøjer forskellige mærker	10		01-apr	6000		gennemsnit 600 pr stk	
Jakke Canada Goose	1		2	7500		gave fra	
skitøj alt							
skihandsker	2		< 1	1000	1000		Næst gælder på hvidt
skibukser	2		2 år og 3 år	4000			
skijakke	2		2 år og 3 år	5000			
skibriller	2		1 år 4 år	3000			
Skitøj undertøj	3		2 år og 3 år	900			
bælter Louis Vuitton	1		1	2500	2500	billede	købt 10.08.17
ur Festina	1		1 1/1 år	3500	3500	billede	
ur g-shock - Sparrow	1		2	1300	1300		
pung Louis Vuitton	1		2	3500	3500		læbt på ferie
bukser	10		1-5 år	9000		gennemsnitspris 900	
skjorter	5		1-5 år	3000		gennemsnitspris 600	
jakkesæt	1 sæt		< 1	7000		gave fra	Kan ikke huske at hvad det hed
jakkesæt	1 sæt		3 1/2 år	6000			Carston.
underbukser bjørn borg	25		1-3 år	3750			Underbukser med det hedder
træningstøj	3 sæt		1-4 år	3000		U/ee bane	
træningssko	3 par		1,2,3 år	3500			
guldbring firkantet med diamanter	1		ukendt	7000		arvet fra	
guldkæde kongekæde 14 karat	1		ukendt	81000		arvet fra	
armbånd perlearmbånd	1		3	2500		Sparrow	
kasketter	10			3000			
sokker	20			500			
sommerjakke	2		1,3	2000			
arbejdstøj T-shirt og polo	15			4500			gennemsnit 300
arb bukser	4			4000			
arb trøjer	10			4000			
sokker	20			1000			
arb jakker	3			3600			
Tøj og smykker Total				212650			

Foto Løven
Kings Felt Kobuka
Gabbas, Lexdax, Jere, Loosh
Gabbas, g-star, samso, Hilfiger,
Ralph Lauren
Kulby
Ser billeder på facebook
Runde Boc
g-star, gabbas, selected
Kan ikke huske at hvad det hed
Carston.
Underbukser med det hedder
Lusten Amundsen ITF.
Derene.

92668

[illegible]

sofa er den endnu.

Køkken							
beskrivelse mærke/model	stk	kategori	alder	nypri	købspris	dokumentation	Bemærkninger
Knive	20		5	1000			
knive 12 stk steak	12		5	1500		gave	sort skaft
gaffler steak 12	12		5	1400		gave	sort skaft
gaffler	20		5	1000			
ske	20		5				
teske	20		5				
skæreknive global	1		4	400			
rosendahl knivsæt	1		4	1999			
skæreknive global							
grønsagskniv	1		4	999			
tallerkner flade sorte	12		4			anslået pris	
tallerkner dybe sorte	12		4			anslået pris	
skåle store og små							
bordvarmer gummi	4		5	400			
grydeskeer mv	3			150			
palet	1			100			
pisleris							
grydelapper	1			100			
viskestykker	6			150			
opvaskebørste							
koste og fejebakke							
klude							
littermål							
skærebræt træ	2		6	400			
glas køkken Rosendahl	20		4	1000			
vinglas røde	8		4	1600			
vinglas hvide	8		4	1300			
glas til cocktail	8		4	1300			
gryder							
gryde							
ovnfad							
salatbestik							
skåle store og små							
kaffemaskine							
brødrister							
piskeris elektrisk							
Køkken Total				14798			

Ankenævnet *for* Forsikring

30.

92668

beskrivelse mærke/model	kategori	alder	nypriis	købspris	dokumentation	Bemærkninger
seng dobbelt boks		4	17000	17000	-	med topmadras
dyner gåsedyne gave fra [redacted]	2 < 2		2500	2500	set dyner i kasse	julegave
puder gåse gave fra [redacted]	2 < 2			0		julegave
lagner	3	1-2 år	900	900		
dyne og pude betræk	3 sæt	1-2 år	1200	1200		
Soveværelse Total			21600			

Købt i [redacted] butik [redacted] husker ikke helt.

spørg man om dokumentation

beskrivelse mærke/model	kategori	alder	nypriis	købspris	dokumentation	Bemærkninger
Håndklæder alm størrelse		1	1000		Køb/gave	10 stk sorte mv
Håndklæder bade store størrelse		1	1200		Køb/gave	6 stk sorte
duft Boss		01-jan	500			
duft Blue Garden		01-jan	700			
duft Burberry		1	700			
duft Dior		1	500			
duft Dior		1	500			
duft Parada		1	500			
duft Parada ng-		1	500			
duft Gaggi -		1	500			
babermaskine Phillips		2	1200	1400 =	Matas Iskj	Købt egen inden han flyttede
Hårtørre		2	600			
Badeværelse Total			8400			

Af politiets anmeldelsesrapport dateret den 13/10 2017 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsestidspunkt/klokkeslæt
Fredag den 13. oktober 2017 kl. 08:10

...

Sagens art
Indbrud i villa og lignende

Gerningstidspunkt/-rum
Torsdag den 12. oktober 2017 kl. 19:30
Fredag den 13. oktober 2017 kl. 07:30

Sagens genstand
Rude i hoveddør knust. Efterfølgende var der foretaget indrækning til indvendig vrider og der var foretaget indstigning. Færden i hele huset. Kostervalg: Amerikanerkøleskab, tøj, vaskemaskine, tørretumbler, køkkenudstyr mv, Udstigning som indstigning.

Indgang: Hoveddør, rudeknusning ved brug af klinke der lå udenfor Fingeraftryk og dna forsøgt sikret. Færden: hele stueplan. Slinger til køleskab flået ud hvorved vandet har løbet ud på gulv. Udgang: Hoveddør. Sikrede genstande: Blodtype/DNA-profil, Fingeraftryk. Stjålne genstande: amerikanerkøleskab, kogeplade div. tøj potter og pander. Signalementer: ingen signalementer oplyst. Køretøjer: Ingen beskrivelser af køretøjer oplyst."

Af selskabets sagslog fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

31.

92668

08-11-2017 Åben	Krav 08-11-2017 [REDACTED] Krav modtaget pr. mail fra [REDACTED] Det viser sig, at kravet nu er 360.000 kr. mod tidligere 100-200.000 kr. [REDACTED] påpeger desuden der nu er smykker på til 100.000 kr. som ikke blev nævnt tidligere.
10-11-2017 Åben	Kontakt til [REDACTED] Rådgiver 10-11-2017 [REDACTED] Kontakt til [REDACTED] / Rådgiver idet jeg anmoder om møde med FT. Forsat: [REDACTED] meddeler FT ikke kan deltage grundet travlhed omkring [REDACTED]. Jeg meddeler [REDACTED] at FT ikke kan undværes ved mødet. 13-11-2017 [REDACTED] [REDACTED] meddeler igen FT ikke deltager. Denne gang pga stress og dødsfald i vennekredsen en måned tidligere. 14-11-2017 [REDACTED] Meddeler [REDACTED] at vi ikke kan hjælpe FT før vi har talt med FT 20-11-2017 Der aftales møde hos [REDACTED] 23/11 kl. 16
23-11-2017 Åben	Møde med FT og [REDACTED] (lyd) 23-11-2017 [REDACTED] Boet på adressen on off i 1 1/2 år. Tager alle sine ting og kører ned til [REDACTED] hvor de står ca. 1 1/2 til 2 uger. Derefter bliver alle tingene igen kørt tilbage. Kører efterfølgende til en dame og sover. Hende han sov hos hed [REDACTED] Maler opdager indbruddet kl. 7.30 Mens han kører derned siger han koleskab er væk. Det har pisset ud med vand hele natten (hvordan ved han det) Tupperware ikke stjålet. Alt var helt færdigt. Kører fra [REDACTED] af med det samme.!!!!

Ankenævnet for Forsikring

32.

92668

	■■■■ kommer ud og de laver noget skadesbekæmpelse Politiet kommer indenfor 30 min. Politi afhører naboer. De er der ca. 1 time. Der skulle gås og bore og male... Lave el... Egen bil... [Familiemedlemmer] bor i ■■■■ Tager hjem til ■■■■ og sover... i ■■■■ !!!
	Ting står derhjemme 2-3 uger. Egen bil igen. ■■■■ hjælper med at flytte FT's effekter begge veje. Ca. 12 flyttekasser + det løse + seng. Alt er taget nede fra stuen. Sofa står i stue !! 3 uger har hårde hvidevarer stået der. Lampe købt gennem ■■■■ Intet foto el. lign. (Bedt om at sende foto der ligner) Sonos / Hifi Club og Elgiganten. Købt indenfor 2 år. Seng købt i ■■■■ nok i ■■■■ Plankebord købt i ■■■■ - Ingen kvittering Alle hans fotoalbum er væk. Sko. Smider hurtigt sko ud. Købt ny x'er. Tabte telefon fra Stillads. 27. oktober tabte han den. Nu har de repareret den og alt er væk på den. Alle fotos er væk. Fik jakke af ■■■■ Den var en måned gammel. Han kunne ikke lide at gå i den. Har bankboks, der ligger kasse til Rolex-ur Jakkensæt fra DPU, fra ■■■■ Det kostede 7000. Det havde ■■■■ sagt. Kan ikke huske andet mærke på jakkesæt (trods han har haft de i adskillige år) Kan huske at ■■■■ fik ringen da han var sammen med sin ■■■■ Vil tro han får effekterne da han er 18 år. Bare haft kæden liggende. Ikke haft kæde i bankboks. Hvis sko eller kasketter bliver beskidte bliver de smidt ud. Golfudstyr købt kontant (købt for 43.000 kr indenfor 1 år.) Rådgiver bryde ind og siger FT h

...

Ankenævnet for Forsikring

33.

92668

27-11-2017 Åben	Foto fra facebook 27-11-2017 [REDACTED] Indsamlet fotos fra facebook Heraf Foto af bil (vurderes der ikke kan være de nævnte effekter i bilen) Fotos af ure (foto af g-shock ur fra 2013 (Ft siger 2 år gammelt !!) Foto af ven fra [REDACTED] Rockerklub med foto af mange bandemedlemmer
27-11-2017 Åben	Kontakt til [Teleselskab] 27-11-2017 [REDACTED] [REDACTED] kontaktet. De kunne oplyse, at FT have indleveret sin telefon sidst i oktober 2017 idet skærmen var (meget) smadret. Ved indlevering oplyses det om, at man skal foretage backup inden idet indhold vil blive slettet. Trods dette har FT øjensynligt ikke lavet backup. Ft have også indleveret telefon 1 måned tidligere idet telefon også var smadret.
28-11-2017 Åben	Kontakt til [Elektronikforretning] 28-11-2017 [REDACTED] Kontakt vedr. samsung TV [Elektronikforretning] oplyste, at FT den 11/11-17 havde købt et 65 tommer tv Samsung Ft havde aldrig købt 55 tommer samsung tv som FT har oplyst han havde og meldt stjålet
28-11-2017 Åben	Kontakt [sengeforretning] 28-11-2017 [REDACTED] [REDACTED] i [REDACTED] kontaktet De har ingen oplysninger på FT, hverken navn eller telefon nummer Bemærk at seng på facebook, på ingen måde ligner en seng til 17.000 kr.
28-11-2017 Åben	Kontakt til FT 28-11-2017 [REDACTED] Kontakt til FT vedr. møde og yderligere aconto: FT meddelt, at vi ikke kan hjælpe med yderligere acontoerstatning Afdtalt at vi mødes på FT bopæl onsag den 29-11 kl. 15.30

Ankenævnet for Forsikring

34.

92668

28-11-2017 Åben	Købt Rolex ur 28-11-2017 [REDACTED] Det ses at [REDACTED] at FT den 25. oktober 17 (12 dage efter hændelse) oplyser, at han vil købe et Rolexur til 90.000 kr. Han spørger i den forbindelse til hvordan han er dækket såfremt det stjæles fra ham på gaden !!!! Det forekommer påfaldende, at FT anmoder om aconto erstatning når han 12 dage efter anmeldt indbrud køber ur til 90.000 kr. !!)
28-11-2017 Åben	Oplysninger fra [Andet selskab] 28-11-2017 [REDACTED] [REDACTED] oplyser, at de har udbetalt penge ca. 50.000 for hårde hvidvarer idet FT havde oplyst at der ingen hårde hvidvarer var.. Umiddelbart ingen kvitteringer endnu. De undersøger fortsat sagen. Fotos fra hus tilsendt.
28-11-2017 Åben	Bemærk [Klagerens rådgiver] 28-11-2017 [REDACTED] Bemærk at [Klagerens rådgiver] lukker kl. 12 om fredagen. Indbrud meldes om morgenen fredag den 13/10. Kl. 13.20 sendes fuldmagt. Dvs at Ft inden kl. 12.00 har haft kontakt til insurance consulting (Der så denne dag holder ekstraordinært åben for at sende fuldmagt). Undre desuden, at FT få timer efter at indbrud er konstateret, kontakter rådgivningsfirma Undre det ikke kunne have ventet til mandag.
28-11-2017 Åben	Golf udstyr kvittering 28-11-2017 [REDACTED] Kvitteringen på 31.000 er dateret den 05-09-16. Udstyret skulle være købt kontant. Som dok er fremlagt kontanthævninger. Heraf fremgår det, at Ft har hævet i alt 11.500 kr. i perioden fra 10. maj og op til købet !!! Det hænger ikke sammen.
29-11-2017 Åben	Kontakt til [møbelforretninger] 29-11-2017 [REDACTED] Kontakt til [REDACTED] hvor bord og stole skulle være købt: FT er ikke registret på telefonnummer (som er det normale) i [REDACTED] Ft er ikke registret på telefonnummer i [REDACTED] Dvs ingen sandsynliggørelse for FT's oplysninger om borde og stole.

Ankenævnet for Forsikring

35.

92668

29-11-2017 Åben	Udk. besøg hos FT 29-11-2017 ■■■■ ■■■■ på besøg på adressen for at undersøge skaderv på hus mm. Huset gennemgås og der tages fotos af hus mm samt der hvor effekter og hvidvarer skulle have stået. Henset til bekymring omkring hændelse mm, samt det faktum, at bil ses lille i forhold til , det store antal effekter FT har forklaret blev transporteret frem og tilbage ønskede ■■■■ afslutningsvis at tage fotos indvendig i FT's arbejdsbil. Ft oplyste, at dette ikke var så godt idet bilen var fyldt med skrald. Ft oplyst om, at det ikke jorde noget idet det var for at få en fornemmelse af plads i bilen. FT oplyste nu, at han ikke kunne finde sine bilnøgler til firmabilen og at de lå på arbejdet !!. Først oplyste FT at han kunne være tilbage en time efter. Jeg oplyste FT om, at jeg så ville vente på ham. Nu oplyste FT så, at han havde travlt på arbejdet og han første ville komme sent hje. Aftalt at vi mødtes ved bopælen igen kl. 21.00. Efter aftale med ■■■■ blev det besluttet at vente ved bilen idet det jeg var sikker på at FT ville flytte enten bil eller indhold i bilen inden kl. 21.00. Jeg oplyste senere i tlf. samtale med Ft, at jeg ville vente ved bilen indtil kl. 21.00. FT oplyste nu at han ikke kunne finde sine nøgler på arbejdet men, at han havde en ekstra nøgle i en bankboks??!! Jeg oplyste FT om, at jeg var stærkt bekymret for hans forklaringer og at jeg ville blive ved bilen indtil den blev åbnet. Efter aftale med ■■■■ blev det desuden besluttet at kontakte politiet for en ransagning af bilen. Politiet oplyste, at de på baggrund af vores oplysninger gerne ville komme ud. Dette blev FT oplyst. Ft oplyste nu at han ville komme hjem. Ft kom kørende meget hurtigt hjem. I mellemtiden havde jeg - grundet FT's kontaktet på facebook til en person der medlem af ■■■■ kontaktet to kollegaer der kom ud og bistod ved stedet. Ft løb ind i huset, og oplyste nu, at han havde fundet nøglen til bilen. Han bad at at tale i enrum. Bilen viste sig at være fyldt med tøj, sko kasketter, sengetøj
30-11-2017 Åben	Bemærkninger til besøg 30-11-2017 ■■■■ Da FT blev foreholdt politiet var på vej og ville komme uanset at FT nu ville åbne bilen for ALka fremviste FT mig en lille pose indeholdende en lille smule hvidt pulver samt en kniv. Ft spurgte om jeg ikke kunne sørge for politiet ikke kom ind i hans hus idet hans ikke ønskede politiet skulle finde dette. Dette orienterede jeg straks ■■■■ om, som resolverede, at henset til vi ikke vidste hvad der var i posen og at det var meget lidt ca. 1 gram var det ikke noget der havde betydning for forsikringssagen. Efterfølgende er det dog opfattelse at FT fremviste dette idet han ikke ønskede politiet i huset af andre grunde, idet Ft havde haft masser af tid til at skille sig af med dette inden politiets ankomst. Vist narko Underlig samtale Seng 22.50 Seng er ny. Bare en eller anden billig sofa FT har købt !! Senere forklarer FT den er købt for 4-5 måneder siden til at stå hos sin ■■■■ Ft har en lignende stående
...	03-12-2017 Åben BEMÆRK NOGLER 03-12-2017 ■■■■ FT siger efter vi har fundet tøj i bilen, at historien om, at nøglen var glemt på arbejdet var korrekt. Kun det at den ikke blev fundet var løgn. Dette stemmer dog ikke overens med, at der på foto optaget inden FT tager af sted ses to bilnøgler i hånden på FT og på et foto efter FT er kommet hjem ses samme to bilnøgler. Ft har haft disse to nøgler hele tiden !!!!

Ankenævnet for Forsikring

36.

92668

04-12-2017 Åben	ØKONOMI 04-12-2017 ■■■■■ Det bemærkes at FT umiddelbart må have brugt mange penge året inden hændelsen. Han har foretaget en omfattende renovering af sit hus Han har etableret sit eget firma Han har to biler Han har købt hårde hvidvarer for 50.000 kr. Han har købt golfudstyr for 31.000 kr. Udover dette skulle han have købt effekter for ca. 80.000 kr.
--------------------	---

...

20-12-2017 Åben	Kontakt til politi 20-12-2017 ■■■■■ Kontakt til politi. Det bliver oplyst, at Ft intet nævner om, at der er stjålet smykker. Det bliver ej heller nævnt at det er et stort beløb af tøj der er stjålet. Politiet undrede sig lidt over FT skulle flytte ind nu da det ikke så færdigt ud. Ft havde talt om, at han skulle flytte ind nu og senere kom hans kæreste så. FT havde sagt hans gulv nu skulle brækkes op. (Det er konstateret, at gulvet ikke er brækket op og FT har stillet hårde hvidvarer ind.) De tog spor efter et udvisket fingeraftryk. Ellers ingen spor.
20-12-2017 Åben	Mail til adv 20-12-2017 ■■■■■ Anmoder om oplysninger. Herunder anmodes igen og samtykke til teleoplysninger som der tidligere er anmodet om uden det erbesvaret. Navn og nummer på ■■■■■ som FT overnatter hos Der anmodes ligeledes om kvittering på NY seng der stod på adressen (idet den ikke så ny ud men er helt den samme (billige senng som FT's ses at have stående på facebook billede fra 2015) Samt kvittering fra ■■■■■ på samsung TV som FT siger er stjålet

...

12-02-2018 Åben	Faktura fra [Andet selskab] 12-02-2018 ■■■■■ Henset til risiko for at diverse hårde hvidvarer ikke er sluttet til og derfor løsøre er der fra ■■■■■ fremsendt diverse faktura på disse. 14-03-18 Oplyst fra ■■■■■, at det er konstateret at der er udbetalt ca. 40.000 kr. for meget uden kunden har gjort opmærksom på det.
12-02-2018 Åben	Ny skriveelse til advokat med anm. om dok 12-02-2018 ■■■■■ Der anmodes igen (for 4. gang) om samtykke til teleoplysninger samt ander oplysninger herunder navn og nummer på ■■■■■ som FT har overmattet hos på gerningstidspunktet samt kvittering for den seng FT påstår er nyindkøbt men er identisk med en gammel seng FT havde tilbage i 2015.

Ankenævnet for Forsikring

37.

92668

21-02-2018 Åben	Svar fra advokat BEMÆRK ændring af forklaring 21-02-2018 [REDACTED] Svar fra advokat. HELT ny forklaring fra FT om færden 4 måneder efter hændelsen !!! Nu oplyses det via advokat, at FT ikke har overnattet hos [REDACTED] men hos [Familie] Der er ingen forklaring på den ændrede forklaring. De ønsker ikke at udlevere kvittering for køb af "ny seng" tros vores anmodning herom samt det faktum den ses at være slidt og er identisk med seng FT også havde i 2015 !!.
01-03-2018 Åben	Samtale Fr's [Familiemedlem] 01-03-2018 Kontakt til [REDACTED] familiemedlem. [REDACTED] forklarer, at han kan huske han kørte nogle kasser til FT's hus. Det var nogle gamle kasser der havde srtået udenfor i en åben carport i op mod 1 år. (Fuldstændig anden forklaring end afgivet af FT) Han kender intet til senge, spisebord mm. Mener også der var et fjernsyn og nogle højtalere med ledninger. Han har aldrig kørt nogle effekter fra FT's hus hjem til ham selv !!!!
18-03-2018 Åben	Besøg [REDACTED] golfklub 18-03-2018 [REDACTED] Besøg vedr. kvittering. Indehaveren [REDACTED] oplyste, at det var flere køb over tid. Den var lavet på hukommelse og hvad [Klageren] havde oplyst.. Han kendte [REDACTED] godt. Han oplyste han kunne huske alle effekterne. Foreholdt at det var mange ting at huske over en 2 årige periode sagde han det kunne han. Han kunne dog intet søge om kunden i deres system. Han huskede intet om hvordan der var betalt. Det kunne være med kort eller kontant. Han kunne ikke forklarer, hvorfor faktura havde den pågældende dato. Det var tilfældigt oplyste han. Han oplyste ligeledes, at han ikke kunne finde det pågældende faktura nummer frem i systemet. (DET GIVER INGEN MENING) Han kunne ikke forklarer, hvorfor der stod det pågældende fakturanummer. Der findes derfor ingen dok for købene. De er lavet ud fra hukommelse. Hverken forretning eller FT kan fremskaffe dok. for køb. Det bemærkes, at FT er venner med medarbejder i forretningen og har været på ferie med denne, jf. facebook. (Dette skal ses i sammenhæng med, at FT tidligere har haft indbrudsskade og blevet bedt om dokumentation.)

Af forsikringsbetingelserne IA-01 fremgår bl.a.:

"22. Forhold i skadetilfælde

22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadede 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."

Af forsikringsbetingelserne RH-01 for retshjælpsforsikringen fremgår bl.a.:

"3. Hvad dækker retshjælpsforsikringen?

Forsikringen dækker tvister, som er opstået i privatlivet.

3.1 Tvist

Ved tvist forstås en konkret, aktuel konflikt, som parterne ikke selv har kunnet løse, og som kan behandles af en domstol eller ved voldgift. Forsikringen dækker ikke udgifter til almindelig advokatrådgivning.

3.2 Rimelig grund

Det er en betingelse for dækning, at der er rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene eller voldgift. Hvis der efter Alkas opfattelse ikke er rimelig grund, skal Alka begrunde det.

3.3 Klagenævn

Kan tvisten behandles ved et klagenævn, f.eks. godkendte klagenævn eller klagenævn nedsat ved lov, er sikrede forpligtet til først at benytte denne mulighed. Denne forpligtelse gælder dog ikke, hvis det er åbenbart, at klagenævnet ikke kan realitetsbehandle sagen. Omkostninger i forbindelse med sådan klagebehandling dækkes ikke - se punkt 7."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte et indbrudstyveri sket natten mellem den 12/10 2017 og den 13/10 2017, hvor der blev stjålet en række indbogenstande. Klageren kræver, at selskabet anerkender forholdet som en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og opgør erstatningen i henhold til hans opgørelse. Han kræver subsidiært, at selskabet yder retshjælpsdækning til en retssag mod selskabet. Klageren har anført, at et andet selskab har indhentet teleoplysninger, at det er normalt, at yngre mennesker ikke gemmer kvitteringer, at han har vidner, som kan bekræfte hans forklaring, og at han følte sig truet af selskabets efterforsker.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og har afvist retshjælpsdækning med henvisning til, at sagen kunne indbringes for nævnet, samt at klageren ikke har rimelig grund til at føre

sagen. Selskabet har anført, at klagerens forklaringer ikke er sammenhængende i forhold til det, selskabets efterforsker har konstateret, at klageren ikke ville åbne sin firmabil, som var fyldt med tøj, at klageren ikke har ville give samtykke til, at selskabet indhentede teleoplysninger, og at klageren har ændret forklaring om, hvor han opholdt sig på tidspunktet for det anmeldte tyveri.

Af selskabets sagslog fremgår det, at klageren opbevarede en del privat tøj i sin firmabil, at den seng – som fremgår af fotos fra klagerens facebookprofil fra 2014 - befandt sig hos klageren ved efterforskerens besøg, at klagerens familiemedlem ikke kunne bekræfte klagerens forklaring vedrørende flytning af genstande, at efterforskeren flere gange efterspurgte teleoplysninger og kontaktoplysninger på den person, som klageren først angav at have overnattet hos, samt at der var uoverensstemmelser mellem forklaringerne om, hvor flere genstande var købt, og det forretningerne kunne oplyse.

Dækning over indboforsikringen

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse, herunder at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hans indbogenstande blev stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det i betydelig grad mindsker klagerens troværdighed, at han opbevarede større mængder tøj i sin firmabil, at han ikke var samarbejdsvillig, da selskabets efterforsker ønskede at se bilens varerum, at han ikke har fremlagt teleoplysninger, og at han har ændret sin forklaring om, hvor han opholdt sig, da indbruddet skulle have fundet sted.

Ankenævnet for Forsikring

40.

92668

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens familiemedlem ikke har kunnet bekræfte klagerens forklaring vedrørende flytning af indbogenstande, og at en seng – som klageren havde anmeldt stjålet – befandt sig på klagerens adresse, da selskabets efterforsker var på besigtigelse.

Retshjælpsdækning

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3.2 og 3.3 fremgår det, at det er en betingelse for dækning, at klagerens har rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene, og at klageren har benyttet sig af muligheden for at få tvisten behandlet ved et klagenævn.

På baggrund af nævnets afgørelse af sagens materielle spørgsmål finder nævnet, at klageren ikke har rimelig grund til at føre sagen for domstolene. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde retshjælpsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand