Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 92930:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en familieforsikring. I klageskema af 3/10 2018 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Manglende dækning af effekter købt i Louis Vuitton.
>
> Der er fremlagt kopi af kvitteringer med navn på forsikringstager og dennes mand. Forsikringsselskabet kræver originalkvitteringer.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dækning af de 11 effekter, der fremgår af vedhæftet bilag."

Selskabet har i brev af 23/11 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**2.0 indledning**
> Forsikringstageren … har tegnet familieforsikring i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med den erstatning, selskabet har udbetalt efter et tyveri.
>
> Selskabet har ikke tillid til store dele af det fremsatte og udokumenterede erstatningskrav, hvorfor der er ydet en skønsmæssig erstatning.
>
> Ankenævnet bedes være opmærksom på, at selskabet har afvist en lang række krav, og at sagen for nævnet alene omhandler krav for 11 stk. Louis Vuitton effekter.
> …

4.0 selskabets vurdering
Sagen har været behandlet i selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, og der vedlægges kopi af brev af 22. juni 2018, og af brevet fremgår:
…
'Der er ikke fremlagt nogen originale kvitteringer i sagen. Du har forklaret, at dine originale kvitteringer sandsynligvis er forsvundet i forbindelse med en flytning.
…
Nedenfor gennemgås de resterende effekter, hvor erstatningen enten er afvist helt, eller der er fastsat en skønsmæssig erstatning.

***Prinsessering/guldring** (klageren har frafaldet sit krav)*
Der er ingen dokumentation i form af certifikater, købskvittering for selve købet af ringene eller hævebilag for en kontantbetaling på 90.000 kr. for de to ringe.

Louis Vuitton
Louis Vuitton tasker, solbriller, bælter, punge og sko - der er tale om 11 effekter og du har ikke originalkvitteringer på nogen af dem, men reprint - dvs. kopier af regningerne. De fotos du har fremsendt til os, hvor du ses med effekterne, anses ikke for dokumentation, idet flere af billederne viser tasker, der ikke er anmeldt stjålet og 1 enkelt foto er blot en indkøbspose fra Louis Vuitton.
Ingen af de modtagne fotos metadata viser, at optagelserne ligger umiddelbart før tyveriet og derfor kan de som tidligere oplyst ikke lægges til grund for at genstandene har været til stede og i din besiddelse ved tyveriet.
Det skal endvidere bemærkes, at vi stiller større krav om original dokumentation og sandsynliggørelse for genstande, som Louis Vuitton tasker, da de i større omfang handles brugt mellem private personer.
Endelig dokumenterer fotos ikke taskernes ægthed.

***Bulgari ur** (klageren har frafaldet sit krav)*
…
***Smykkesætte**t (klageren har frafaldet sit krav)*
Du har ingen dokumentation for smykkesættet, hverken ejerskab, materiale, karat eller andet.
…
Afgørelse fastholdes
Vi må efter en gennemgang af sagen, herunder med henvisning til praksis fra Ankenævnet for Forsikring, fastholde, at vi ikke kan tilbyde at betale yderligere erstatning i sagen, da du ikke har dokumenteret og sandsynliggjort dit krav i tilstrækkeligt omfang. Derudover er der lagt vægt på, at du ikke har haft nogen originale købskvitteringer overhovedet.'

Klagerens advokat har ikke fremlagt ny dokumentation i forbindelse med klagen, og selskabet fastholder derfor med henvisning til det ovenfor anførte, at klageren ikke har krav på erstatning."

Selskabets brev er vedlagt selskabets mail af 23/3 2018 til klageren, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Skadesagen efter tyveriet den 9. juli 2017 er nu færdigbehandlet, og jeg vender derfor tilbage til dig med den endelige afgørelse i forhold til de sidste udestående punkter, herunder smykker og Louis Vuitton genstande.

Jeg gør opmærksom på forsikringsbetingelsernes punkt 6, hvoraf det bl.a. fremgår, at man for at få erstatning skal kunne dokumentere hvornår ens ting er købt og til hvilken pris. Sker det ikke kan Tryg enten afvise tabet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Nedenfor gennemgås afgørelsen for de enkelte punkter i din anmeldelse:

Smykkesæt:
Bestående af halskæde, ring og armbånd, 22 karat guld og købt i [udlandet]. Du har oplyst værdien til at være 24.000 kr. samlet.

Sammen med din opgørelse over de stjålne genstande har vi modtaget et printet foto af dig selv og et barn. På fotoet oplyser du at bære det anmeldte smykkesæt.

Senere i sagsforløbet har vi modtaget 5 papirfotos hvorpå du ses med armbåndet. Fotoerne er fra forskellige tidspunkter i dit liv.

Der er ikke modtaget dokumentation i form af købskvitteringer, certifikater eller lignende.

På baggrund af de relativt mange fotos af dig selv med armbåndet, seneste med din søn på armen, finder vi det sandsynliggjort, at du har været i besiddelse af et armbånd og har derfor opgjort en skønnet erstatning herfor. Den skønnede erstatning udgør 5.000 kr.

Som udgangspunkt må jeg oplyse dig om, at et foto som sådan ikke dokumenterer hverken ejerskab, materiale, lødighed, vægt, stentype, karat, værdi eller andet - men blot viser, at man på et givent tidspunkt har båret et smykke.

Prinsessering og guldring:
Du har oplyst prisen til henholdsvis 60.000 kr. og 30.000 kr.

Sammen med din opgørelse over de stjålne genstande har vi modtaget printede fotos af hænder med ringe. Senere i forløbet har vi modtaget yderligere et printet foto af dig hvorpå du ses med en ring. Der er ikke modtaget nogen dokumentation i form af købskvitteringer, certifikater eller andet. På baggrund af det modtagne materiale må jeg meddele, at erstatning ikke kan udbetales. De modtagne fotos dokumenterer ikke ejerskabet af genstandene, værdien af genstandene eller deres tilstedeværelse umiddelbart før tyveriet.

Louis Vuitton:
Du har anmeldt tyveri af i alt 11 Louis Vuitton produkter og har sammen med din opgørelse sendt papirkopi af 11 'reprint' kvitteringer fra Louis Vuitton. Kvitteringskopierne er siden modtaget i original. Alle er udstedt i enten dit navn eller din tidligere ægtefælles navn.

Genstandene ses købt i perioden 2011 – 2014 fordelt med 1 bælte i 2011, 2 tasker, 2 par solbriller, 1 pung og 1 bælte i 2012, 1 taske og 1 par sko i 2013 og 1 pung og 1 bælte i 2014.

Du har forklaret, at de originale kvitteringer sandsynligvis er forsvundet i forbindelse med en flytning. Vi har bedt om fotos hvorpå du ses med de anmeldte genstande og har modtaget 10 fotos hvorpå du ses med diverse tasker. Flere af fotoerne viser dog tasker som ikke er anmeldt stjålet, og 1 enkelt foto blot en indkøbspose fra Louis Vuitton.

Ingen af fotoernes data viser optagelse umiddelbart før tyveriet og kan derfor ikke ligges til grund for, at genstandene har været til stede på tyveri tidspunktet.

For genstande som i større omfang handles brugt, især privat, stilles naturligt større krav til original dokumentation og sandsynliggørelse.

På baggrund af ovennævnte må jeg meddele, at der ikke kan udbetales erstatning for de anmeldte Louis Vuitton genstande.

Skadesagen afsluttes derfor med en yderligere udbetaling på 5.000 kr. der overføres til din konto i Scalepoint. Du modtager derfor som følge heraf endnu en mail fra Scalepoint med link til system modtager ingen ny adgangskode og skal fortsat benytte den tidligere fremsendte adgangskode."

Klagerens advokat har i brev af 12/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke korrekt, når TJM Forsikring skriver, at selskabet har afvist en lang række krav. Tværtimod har TJM Forsikring valgt at dække hovedsageligt alle krav, bortset fra de 11 Louis Vuitton-effekter samt yderligere én eller to effekter.
…
For så vidt angår de 11 Louis Vuitton-effekter skriver TJM Forsikring blandt andet, at disse ikke skal dækkes som følge af, at der ikke foreligger originale kvitteringer. Undertegnedes klient har ikke gemt de originale kvitteringer og har derfor været forbi Louis Vuittonbutikken og fået udskrevet kopier af originalerne. På disse kopier kan man se, at der er påført navn på den person, der oprindeligt har købt effekterne.

De navne der er påført er klagers og klagers samlever.

Det er derfor uden betydning for sagen, hvorvidt der foreligger originale kvitteringer eller ej.

Det må således skulle lægges til grund, at klager har købt de 11 Louis Vuitton-effekter.

TJM Forsikring mener nu ikke, at de skal dække disse effekter, fordi klageren ikke har fotos af disse umiddelbart inden tyveriet. TJM Forsikring påstår derfor - uden nærmere dokumentation - at undertegnedes klient må have bortsolgt effekterne.
…
TJM Forsikring forsøger nu ved falske lodder i vægtskålen at mistænkeliggøre klager ved blandt andet at skrive, at klager har frafaldet et krav vedrørende et Bulgari-ur. Dette er fuldstændigt forkert, da TJM Forsikring har foretaget dækning af det pågældende ur. Det eneste, der har været udestående i forbindelse med det pågældende Bulgari-ur, var uenighed om vurderingen af uret.

Undertegnedes klient er oprindeligt fra [udlandet] og har i den forbindelse købt en række smykker [udlandet].

Smykkerne har været ejet i en årrække, hvorfor klager ikke har kvitteringer samt certifikater på karat med videre for disse smykker. Dette er ikke ensbetydende med, at klager ikke har fået stjålet 11 Louis Vuitton-effekter, som TJM Forsikring er forpligtet til at yde forsikringsdækning på.

> Det kan jo ikke være op til klageren at skulle dokumentere, at man rent faktisk ikke har bortsolgt de effekter, man tidligere har købt, for på den måde at kunne opnå forsikring i forbindelse med tyveri."

Selskabet har i brev af 7/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er kendt, at 'mærkevarer', som fx tasker og urer kopieres i stort omfang. Derfor stilles der også større krav til dokumentation for disse typer genstande, ligesom der er skærpede krav til beviset for besiddelse af ægte effekter. Det kan være vanskeligt at skelne mellem kopier og ægte genstande, og derfor er det heller ikke ualmindeligt, at de originale kvitteringer følger med genstanden, når den overdrages, fx sælges. Det er derfor ikke korrekt, når klagerens advokat anfører, at det er uden betydning om man kan fremlægge originale kvitteringer, eller alene reprint, som en forretning til enhver tid kan printe til en.
>
> Under disse omstændigheder er det påfaldende, at klageren har mistet alle originale kvitteringer, og derfor alene kan fremlægge reprint.
>
> Der henvises i øvrigt i det hele til det tidligere anførte, herunder mail af 23. marts 2018 fra selskabets taksator.
>
> Herefter fastholder selskabet, at klageren har fremlagt så mangelfuld dokumentation for sit krav, og givet så ufuldstændige oplysninger, at selskabet i det hele har været berettiget til at afvist kravet for 11 stk. Louis Vuitton-effekter.
>
> Selskabet kan i den forbindelse fx henvise til Østre Landsrets dom omtalt i FED 1999.555, hvor kravstiller ikke kunne dokumentere, at der ved et tyveri var blevet stjålet omfattende dele af et Flora Danica stel. Det afvises – også med henvisning til praksis – at det forhold, at man anmelder genstande stjålet, allerede derved har løftet sin bevisbyrde for, at man fx har været i besiddelse af genstandene på et givet tidspunkt.
>
> Vedr. tvisten mellem klagen og selskabet i øvrigt henviser jeg til brev af 22. juni 2018 fra selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, til klageren. Jeg beklager selvfølgelig, hvis jeg har fået gengivet passager af dette brev forkert."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 31/1 2019, hvori det bl.a. er anført:

> "Med henvisning til TJM Forsikrings skrivelse af 7. januar 2019 skal det oplyses, at undertegnedes klient har fundet 4 originalkvitteringer for så vidt angår Louis Vuitton-tasker mv., der vedlægges som bilag 1.
>
> Herudover er det lykkedes for klageren at fremskaffe to originale Louis Vuitton-kvitteringer for en pung og en taske se bilag 2. Disse anmeldes herved.
>
> Endelig har klageren fremskaffet fire originalkvitteringer fra auktionshuset Bruun Rasmussen vedrørende 4 diamantringe og et par diamantørestikker se bilag 3. IWC herrearmbåndsuret er ikke blevet stjålet.

Klager har ikke anmeldt disse effekter tidligere, da man ikke var i besiddelse af hverken kopi kvitteringer eller original kvitteringer.

Klager mener dog tidligere, at denne har anmeldt diamant solitairering af 18 KT Hvidguld til kr. 47.500.

TJM Forsikring anmodes derfor om at tage stilling til, hvorvidt man ønsker at yde dækning for de nu yderligere anmeldte krav, hvorpå der foreligger originalkvitteringer, samt tage stilling til, hvorvidt man ønsker at dække de allerede anmeldte krav for så vidt angår Louis Vuittontasker, hvoraf de 4 af disse nu er dokumenteret ved originalkvitteringer."

Hertil har selskabet i brev af 27/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"**Ad diverse Louis Vitton genstande**
Selskabet fastholder sin vurdering af sagen, og henviser til det over for ankenævnet anførte. Selskabet henviser også igen til korrespondancen inden sagen blev indbragt for ankenævnet, herunder selskabets brev af 22. juni 2018 til klageren samt mail af 23. marts 2018.

De første 11 reprint fra Louis Vuitton er følgende:

- 23. december 2011 – 2.950 kr. betalt kontant, faktura til en Hr. på adresse 1, st. tv
- 12. marts 2012 – 3.600 kr. betalt kontant, faktura til en Hr. på adresse 1, st. tv
- 18. juni 2012 – 7.450 kr. betalt kontant, faktura til klager, adresse 2
- 19. juni 2012 3.500 kr. betalt kontant, faktura til klager, adresse 2
- 7. juli 2012 – 3.100 kr. betalt kontant, faktura til en Hr. på adresse 1, st. tv
- 31. juli 2012 – 2.500 kr. betalt kontant, faktura til klager, adresse 2
- 13. august 2012 – 5.450 kr. betalt kontant, faktura til klager, adresse 2
- 24. april 2013 – 12.800 kr. betalt kontant, faktura til klager, adresse 2
- 8. maj 2013 – 3.000 kr. betalt kontant, faktura til klager, adresse 2
- 12. september 2014 – 2.500 kr. betalt kontant – tax free ? adresse 3 – [udlandet]
- 3. oktober 2014 – 1.950 kr. betalt kontant, faktura til klager, adresse 2

Klageren har nu mere end 1½ år efter det anmeldte tyveri fremlagt 'originale' kvitteringer for følgende kvitteringer:

- 19. juni 2012 3.500 kr. betalt kontant
- 7. juli 2012 – 3.100 kr. betalt kontant
- 24. april 2013 – 12.800 kr. betalt kontant
- 23. december 2011 – 2.950 kr. betalt kontant
- 31. juli 2012 – 2.500 kr. betalt kontant

Endvidere er der dukket en ny kvittering op, der ikke tidligere har været rejst krav om:

- 4. december 2011 – 10.300 kr. betalt kontant – der er ikke noget navn på kvitteringen

Klageren har til selskabets løsøre taksator forklaret at de originale kvitteringer sandsynligvis var forsvundet i en flytning.

Nu er det imidlertid uden nærmere forklaring lykkedes for klageren at fremskaffe et par originale kvitteringer.

Det kan således konstateres, at klageren har afgivet skiftende forklaringer om eksistensen af (originale) kvitteringer samt om de reprint, der er fremlagt.

Da der nu fremlægges en kvittering vedr. en Louis Vitton genstande der ikke tidligere har været anmeldt opstår der yderligere tvivl omkring rigtigheden af om og hvilke Louis Vitton genstande, der egentlig har været i klagerens besiddelse, og om genstandene faktisk i givet fald er blevet stjålet.

Ad udvidelse af klagerens krav
Klageren har i øvrigt nu også udvidet sit krav vedr. nogle genstande, som ikke tidligere har været anmeldt:

- 4 stk. diamantringe og et par diamantørestikker, jf. advokatens bilag 3.

Disse effekter skulle være anskaffet i september 2012.

Selskabet afvist også disse yderligere nye krav. Det er ikke troværdigt, at klageren nu så lang tid efter det anmeldte tyveri pludselig gør opmærksom på yderligere stjålne genstande.

Endvidere finder selskabet det ikke troværdigt, at årsagen hertil skulle være 'manglende dokumentation'. Som det klart fremgår af sagen, har der gennem hele forløbet været problemer med klagerens dokumentation.

Klagerens ejerskab til de nu anmeldte og kostbare smykker er udokumenteret.

Når genstandene anmeldes nu har klageren heller ikke oplyst kravet i sin anmeldelse til politiet i juli 2017.

Vedr. sagen i sin helhed
Der er ingen dokumentation i sagen for, at klageren og/eller dennes tidligere ægtefælle har haft midler til at anskaffe de omhandlede genstande.

Der heller ikke fx dokumenteret hævninger af de omfattende kontante beløb, som skulle være anvendt til anskaffelserne.

Selskabet gør gældende, at også kontanter altid har en mulighed for at blive dokumenteret fx i form af hævninger i en bank (kontoudtog), kvittering for at kontanter er modtaget eller erklæringer fra fx køber/sælger af genstande. Det er påfaldende, at der ikke er dokumentation i sagen.

Klageren må dokumentere en egentlig økonomisk formåen i forbindelse med de mange og kostbare anskaffelser. Så vidt ses bor klageren en lejlighed på …

Selskabet fastholder, at klageren bærer bevisbyrden for,
at hun på tidspunktet for det anmeldte tyveri den 9. juli 2017 har været i besiddelse af de anførte kostbare genstande,
at de blev stjålet ved indbruddet
at de havde den værdi, som sagsøgeren har angivet, og ikke fx er bortskaffet forinden
at klagerens bevisbyrde skærpes, når der er tale om meget værdifulde effekter, som muligvis kan stå i misforhold til sagsøgerens forhold i øvrigt,

at bevisbyrden skærpes, når der ikke er givet nærmere forklaringer om de omfattende og kostbare anskaffelser.

Klageren har ikke løftet denne bevisbyrde.

Subsidiær påstand
Selskabet gør subsidiært gældende, at sagen kræver en nærmere bevisførelse, og derfor skal henvises til domstolene, jf. nævnets vedtægter."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 14/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"TJM starter med at opliste en række originalfaktura og skriver at disse er udstedt til klager og en Hr.

Denne Hr er klagers ex mand og ikke en tilfældig person.

Først gør TJM gældende, at de ikke kan yde erstatning, da der ikke foreligger original kvitteringer.

Når klager så fremlægger originalkvitteringer påstår TJM så at klager ikke har bevist at hun har haft den økonomiske formåen til at købe effekterne.

Det fremgår dog meget tydeligt af originalkvitteringerne, at disse er betalt og når kvitteringerne tillige er udstedt til klager og dennes ex mand er det derfor også dokumenteret, at disse effekter er købt og betalt af klager og dennes ex mand.

Med andre ord, så siger TJM, at de fremlagte original kvitteringer er falske.

Det må jo være meget nemt for TJM, at få afkræftet dette, ved at rette henvendelse til Louis Vuitton og Bruun Rasmussen kunstauktioner.

Både Louis Vuitton og Bruun Rasmussen kunstauktioner kan bekræfte at kvitteringerne er ægte.

TJM´s nedladende bemærkning om at klager bor i en lejlighed på … ses ikke at have nogen relevans for sagen.

Følgende kan oplyses om klagers økonomi:

- Lejligheden på … er en 4 værelses ejerlejlighed på 89 kvm i … som klageren ejer. Lejligheden har en betydelig friværdi og er i øvrigt kun behæftet med realkreditlån.
- Klageren er selvstændig næringsdrivende med CVR.nr… Klager har flere ansatte og betaler både skat og moms. Klager har dansk revisor til at varetage sine interesser da hun ikke taler flydende dansk.
- Klager ejer Erhvervsandelslejligheden …. der er købt og betalt kontant med opsparet indestående fra dansk pengeinstitut. Andelen er gældsfri og jf. seneste regnskab fra Boligforeningen er værdien af erhvervsandelslejligheden kr. 1.840.000
- Klager arbejder hårdt hver dag og tjener gode penge. Klagers formue er mio + 2,5

Udvidelse af klagers krav:

Grunden til at klager ikke anmeldte den store diamantring skyldes, at klager ikke kunde finde hverken kvittering eller kopi af kvittering.

Klager har nu fundet kvitteringen og har derfor anmeldt kravet.

I bund og grund tager de mange forviklinger udgangspunkt i, at klager ikke taler så godt dansk sammenholdt med, at 'ex svigerforældrene' er midt i 70'erne og ikke forstår procedure omkring skadesbehandlingen.

Det har medført en uensartet fremskaffelse af dokumentation og ofte har klager ikke forstået TJM's henvendelser og spørgsmål. Derfor indtog TJM's sagsbehandler og løsøretaksator en afvisende holdning fra starten af sagsbehandlingen.

Da sagsbehandlingen tog lang tid og ændrede karakter til antydning om snyd mm allierede klager sig med en god ven der er løsøretaksator hos [andet forsikringsselskab]. Denne deltog i mødet med Trygs' løsøretaksator på adressen … Løsøretaksatoren blev så tøsefornærmet over vores påtale af ringe sagsbehandling, at han var ved at forlade møde flere gange. Efterfølgende har Tryg/TJM chikaneret sagsbehandlingen og endog foranlediget, at klager ikke kan tegne private forsikringer hos [andet forsikringsselskab], idet de har meddelt, at hun har snydt.

Dette benægter TJM.

Samtlige anmeldte effekter er nu dokumenteret med original kvitteringer og kræves derfor dækket af TJM."

Selskabet har herefter i brev af 3/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget brev af 14. marts 2019 fra advokat … til Ankenævnet for Forsikring. Dette giver anledning til et par bemærkninger:

Jeg var desværre i tvivl, om det var en tidligere samlever eller tidligere ægtefælle.

Vedr. de omhandlede indkøb i bl.a. Louis Vuitton, Bruun Rasmussen mv. fastholder selskabet vedr. spørgsmålet om dokumentation, at det – også – er relevant at se på, hvorvidt man har haft økonomisk formåen.

Dette kan også være relevant, når man udelukkende køber kontant. Som anført er selskabet har også kontanter et 'pengespor', og hvis kontanterne ikke har det, vil der kunne være tale om sådanne omstændigheder, at man ikke kan løfte bevisbyrden for, at man har et egentlig forsikringskrav.

Selskabet fastholder, at det er helt utroværdigt nu – mens sagen behandles i Ankenævnet for Forsikring – at 'efteranmelde' større krav. Der mindes om, at skaden skete den 9. juli 2017.

Selskabet henviser til en helt ny kendelse fra Ankenævnet for Forsikring, nr. 92156, hvor klageren heller ikke kunne dokumentere bl.a. ejerskab af Rolex-ur, Guccibælte mv., og hvor nævnet udtalte, at man kan sætte sig i en bevismæssig vanskelig situation ved bl.a. at anmelde en skade på en indbogenstand næsten et år efter skadedatoen.

> Afslutningsvis bemærkes, at det anførte om bl.a. klagerens sprogkundskaber, 'ex svigerforældrenes alder mv., er helt uden betydning for sagen. Disse forhold ændrer ikke ved, at det er klageren, der har bevisbyrden.
>
> Det afvises i øvrigt, at Trygs medarbejder skulle blive 'tøsefornærmede'. Jeg gætter på, at Trygs medarbejder – blot med andre ord og i venlig tone – har oplyst til taksatoren fra [andet forsikringsselskab], at Tryg blot behandler sagen korrekt, og som vi i øvrigt formoder [andet forsikringsselskab] også gør, jf. fx kendelse 92156, der netop er en klage over [andet forsikringsselskab]."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende.

Med klageskemaet fulgte kopi af kvitteringer for kontant køb i perioden 23/12 2011–3/10 2014 af Louis Vuitton-varer for et samlet beløb på 48.550 kr.

Med klagerens advokats brev af 31/1 2019 fulgte fem af de tidligere fremsendte kvitteringer (ifølge advokatens brev "originalkvitteringer for så vidt angår Louis Vuitton-tasker").

Med advokatens brev af 31/1 2019 fulgte også kvittering for et kontant køb den 4/12 2011 for 10.300 kr. (ifølge advokatens brev "originale Louis Vuitton-kvitteringer for … en taske"), og fakturaer for køb den 20/9 og 27/9 2012 for et samlet beløb på 108.600 kr. (ifølge advokatens brev "originalkvitteringer fra auktionshuset Bruun Rasmussen vedrørende 4 diamantringe og et par diamantørestikker"). Fakturaerne er stemplet som betalt samme dag, som købene er sket.

Af forsikringsbetingelserne nr. 12T1 fremgår bl.a.:

> "**6. Erstatning og krav til dokumentation**
> …
> Krav til dokumentation
> For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.
>
> Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.
>
> Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Ankenævnet *for* Forsikring

11. 92930

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt et tyveri den 9/7 2017. Selskabet har dækket en del af hendes krav, men har afvist at erstatte blandt andet tasker, solbriller, bælter, pung og sko af mærket Louis Vuitton.

Klageren ønsker erstatning for de Louis Vuitton-varer, som hun har anmeldt som stjålne. Efter sagens indbringelse for nævnet har hun efteranmeldt, at der ved tyveriet blev stjålet en Louis Vuitton-taske mere og fem yderligere diamantsmykker.

Selskabet har fastholdt sin afvisning af at erstatte de Louis Vuitton-varer, som klageren oprindeligt anmeldte som stjålne. Endvidere har selskabet afvist at dække de senere fremsatte krav.

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, som skal dokumentere rigtigheden og størrelsen af sit krav. Dette fremgår også af forsikringsbetingelsernes afsnit 6. Kravet til dokumentation stiger i takt med genstandenes værdi og kravets størrelse.

Louis Vuitton-tasker, -solbriller, -bælter, -pung og -sko

Klageren har oprindeligt anmeldt et krav vedrørende ovennævnte Louis Vuitton-varer for et samlet beløb på 48.550 kr. og har blandt andet anført, at hun har dokumenteret købet af varerne med fakturaer med hendes eller hendes tidligere samlevers navn på. Klageren har forklaret, at kvitteringerne formentligt er bortkommet i forbindelse med en flytning, hvorfor hun efter tyveriet har fået kopier hos forretningen til brug for forsikringssagen. Klageren har anført, at hun har en god økonomi og en betydelig friværdi.

Selskabet har afvist at dække kravene og har blandt andet anført, at klageren ikke har bevist, at hun ved tyveriet var i besiddelse af de Louis Vuitton-varer, som hun kræver erstattet, og at det er almindeligt, at Louis Vuitton-varer sælges brugte. Selskabet har blandt andet anført, at klage-

ren indledningsvist alene fremlagde kopier af kvitteringerne for køb af varerne, der er har fundet sted mellem 2011 og 2014.

Efter sagens indbringelse for nævnet har klageren fundet 5 originale kvitteringer og fremlagt disse. Selskabet har hertil anført, at dette forhold ikke kan føre til andet resultat.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har godtgjort, at hun mistede ovennævnte Louis Vuitton-varer ved tyveriet. Selskabet skal herefter opgøre og udbetale erstatning for de stjålne effekter.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremsendt kopier af kvitteringer for køb i perioden 23/12 2011–3/10 2014 af Louis Vuitton-varerne, og at enten klagerens eller hendes daværende samlevers navn er anført på kvitteringerne. Nævnet finder, at det ikke kan føre til andet resultat, at klageren ikke har dokumenteret, at der er hævet beløb på klagerens eller samleverens konto. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at selskabet ikke har anført omstændigheder, der støtter selskabets hypotese om, at klageren kan have solgt effekterne forud for tyveriet.

Louis Vuitton-taske og diamantsmykker

Klageren har i brev af 31/1 2019 til nævnet yderligere anmeldt, at hun ved tyveriet mistede en Louis Vuitton-taske købt for 10.300 kr. og diamantsmykker købt for 108.600 kr. Klageren har blandt andet anført, at hun har dokumenteret sit tab med den originale kvittering for købet den 4/12 2011 af tasken og med fakturaer for køb den 20/9 og 27/9 2012 af diamantsmykkerne.

Selskabet har afvist at dække klagerens krav og har blandt andet anført, at det er utroværdigt at anmelde et større krav næsten halvandet år efter tyveriet, og at klageren i forbindelse med tyveriet anmeldte krav på andre effekter, der ikke forelå købsdokumentation for.

13. 92930

Efter en gennemgang af sagen og efter samlet vurdering finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække de omhandlede efteranmeldte effekter under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at de er bortkommet i forbindelse med tyveriet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de efteranmeldte er af stor værdi, og at klageren først 1½ år efter tyveriet har efteranmeldt sit krav om forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Tjenestemændenes Forsikring, skal anerkende, at det anmeldte tyveri af Louis Vuitton-varer, som klageren anmeldte som stjålne forud for indbringelse af sagen for nævnet, er dækningsberettigende og skal opgøre og udbetale erstatning for effekterne. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels