Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 93300:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 9/1 2019 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Min klient var udsat for indbrud den 30. september 2017, hvor der blev stjålet smykker fra hendes hjem. Indbruddet blev anmeldt til politiet. Topdanmark vil ikke udbetale erstatning for de stjålne smykker, idet Topdanmark påstår, at min klient ikke i tilstrækkeligt omfang har dokumenteret købene. Forsikringsselskabet har erkendt erstatningspligten, men vil kun udbetale kr. 8.000,00 efter skønsmæssig fastsættelse.
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Fuld erstatning for min klients smykker, svarende til i alt kr. 89.975,50.

Klagerens advokat har i et bilag til klageskemaet supplerende anført:

> "Min klient har været udsat for et indbrud den 30. september 2017, hvor der blev stjålet smykker fra hendes hjem. Indbruddet blev anmeldt til politiet, jeg vedlægger kopi af politirapporten.
>
> Forholdet er nærmere dette, at Topdanmark ikke vil udbetale erstatning for de stjålne smykker, idet Topdanmark påstår, at min klient ikke i tilstrækkeligt omfang har dokumenteret købene.
>
> Forsikringsselskabet har erkendt erstatningspligten, men vil som sagt ikke udbetale den fulde erstatning, med henvisning til, at min klient ikke i tilstrækkeligt omfang har dokumenteret at have betalt genstandene.

Jeg har den 22. august 2018 fremsendt kopi af min klients bankkonto til Topdanmark, hvoraf fremgår, at der kontant er hævet kr. 90.000,00. Topdanmark har ikke haft andre indsigelser vedrørende tyveriet, end det forhold, at min klient ikke har dokumenteret, at pengene er hævet i banken umiddelbart i forbindelse med køb af smykkerne.

Det er min opfattelse, at erstatningen skal fastsættes til indkøbspris, omregnet efter kurs på købsdato, i alt kr. 89.975,50:

Guldkæde, købt 15.01.2017 til 6.400,00 euro, svarende til kr. 47.584,00
Guldarmbånd, købt 15.01.2017 til 3.200,00 euro, svarende til kr. 23.792,00
Smykkesæt, købt 02.12.2016 til 2.500,00 euro, svarende til kr. 18.599,50

Jeg henviser i øvrigt til Ankenævnet for Forsikrings afgørelse af 3. maj 2016 i sagen 89113."

Selskabet har den 6/2 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Her følger fakta om forsikringen**
Klageren har tegnet Indbo hos os på vilkår 6650-4 (bilag 1) med en total indbosum 833.000 kr. hvor af særlig værdigenstande udgør 84.000 kr. Der er således ikke dækning for hele klageres, krav hvad angår særlig værdigenstande.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Klageren anmeldte den 2. oktober 2017, at der havde været indbrud hos dem den 30. september 2017. Den 7. december 2017 bad vi klageren underskrive en samtykkeerklæring på at vi måtte indhente politirapport.

Den 12. december 2017 modtog vi nedenstående selvbetjeningsklink fra klageren.

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måneder)	Nypris	Dit krav
Seng	Hus & Interiør - Møbler	35	DKK 25.800,00	DKK 25.800,00
Jakke	Tøj & Sko - Dame	11	DKK 2.799,00	DKK 2.799,00
Guldrose	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	5	DKK 2.100,00	DKK 2.100,00
Kæde og armbånd guld	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	5	DKK 71.500,00	DKK 71.500,00
Smykke sæt 14 k	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	23	DKK 18.600,00	DKK 18.600,00
Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	5	DKK 5.000,00	DKK 5.000,00
Sko Michael kors	Tøj & Sko - Sko	5	DKK 1.600,00	DKK 1.600,00
Jakke Tommy hilfiger	Tøj & Sko - Herre	11	DKK 2.000,00	DKK 2.000,00

Den 24. september 2018 traf vi afgørelse i sagen og meddelte klageren, at vi ikke kunne lægge til grund, at de af klageren fremsendte kontoudtog kunne sidestilles med dokumentation for køb af nye smykker. Vi afsluttede sagen med en skønsmæssig erstatning på 8.000 kr.

Herefter hørte vi først fra klageren via klagen fra jer.

Her får I vores syn på sagen
Det følger af vilkårenes pkt. 17 D omkring dokumentation, at 'For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.'

Klageren har efter almindelige regler, bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet. For så vidt angår særlige værdifulde genstande, smykker og kontanter, stilles som udgangspunkt skærpede krav til dokumentation for ejerskab, art og lødighed i takt med kravets størrelse.

Klageren har krav om erstatning for følgende genstande:
1. Guldrose krav 2.100 kr.
2. Kæde og armbånd, krav 71.500 kr. (9.600 euro)
3. Smykkesæt, krav 18.600 kr. (2.500 euro).

Ad 1. Guldrose
Efter en gennemgang af sagen kan vi konstatere, at vi desværre ved en beklagelig fejl, ikke ved vores brev af 24. september 2018 har opgjort erstatningen for guldrosen. Vi har derfor dags dato overført 2.100 kr. til klagerens Nemkonto.

Ad 2. Kæde og armbånd
Den eneste form for dokumentation vi har modtaget i sagen er en kopi af en kvittering fra en forretning i [by 1], [udland 1], dateret den 15. maj 2017. Kvitteringen lyder på 9.600 euro.

Klageren angiver i ovenstående selvbetjeningslink, som vi modtog den 12. december 2017, at smykkerne var 5 måneder gamle da de blev stjålet. Dette stemmer ikke overens med datoen på kvitteringen, i forhold til skadedatoen, der var den 30. september 2017.

Kvitteringen indeholder ikke oplysninger om hvordan der er blevet betalt (kontant/kreditkort) for smykkerne, ligesom der ikke står hvem, der har købt smykkerne.

Herudover har vi ved afgørelsen lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt anden dokumentation for købet fx i form af billeder, certifikater, veksel gebyr eller lignende.

Videre har vi ved afgørelsen lagt vægt på, at de af klagerens advokat fremlagte kontoudtog heller ikke vidner om, at der op til købet den 15. maj 2017 er hævet 72.000 kr.

De hævninger der er blevet foretaget, er sket hhv. den 11. juni 2015, hvor der er hævet 15.000 kr., 15. juni 2015, hvor der er hævet 13.700 kr., 15. oktober 2015, hvor der er hævet 27.000 kr. [og] 24. [14.] oktober 2015, hvor der er hævet 15.000 kr. I alt er der hævet 70.700 kr.

Pengene er således hævet godt halvandet år forud for købet. Desuden er der tale om hævninger, der i beløbsmæssigt nærmere vidner om at pengene er blevet brugt til andre forbrugsgoder. Det savner således mening at fortage hævningerne halvandet år forud for et køb i stedet for at lade pengene stå i banken, hvor de kan trække renter.

Vi mener ikke, at kontanthævninger foretaget i 2015 sandsynliggør eller beviser køb af smykker foretaget i 2017 eller at klageren ikke i mellemtiden havde brugt pengene til andre formål. Videre har vi ved afgørelsen tillagt det en vis vægt, at kontoudskrifterne i øvrigt ikke vidner om en økonomi med overskud til store luksuriøse smykkekøb.

Henset til at der er tale om et meget stort krav og eneste dokumentation som klageren har fremlagt for kravet, er en udenlandsk kvittering udstedet i 2017, opfordrer vi klageren til at fremlægge bevis for betalt toldafgift til SKAT for indførelse af smykkerne i Danmark.

Herudover har vi ved vores afgørelse desuden lagt vægt på, at der er tale om genstande der er erhvervet relativ kort tid inden skadedatoen, hvorfor det uden unødige omkostninger burde være muligt for klageren at sandsynliggøre og dokumentere ejerskabet af smykkerne.

Vi mener ikke, at klageren alene ved fremlæggelse af en kvittering fra [udland 1] har løftet denne bevisbyrde.

Ad 3. Smykkesæt

Den eneste form for dokumentation vi har modtaget i sagen, er en kopi af en overdragelseserklæring skrevet på [fremmedsprog], dateret den 2. december 2016. Handlen skulle angiveligt være foretaget i [udenlandsk by 2].

Erklæringen indeholder en ulæselig underskrift fra sælger, men indeholder ikke formkrav såsom køber og sælgers adresser. Vi har således ikke mulighed for at kunne få verificeret købet via sælgeren.

Der er ikke oplysninger om vægten, design eller andet der kan identificere smykkerne, ligesom der heller ikke er oplysninger om hvordan betaling er sket.

Klageren angiver i ovenstående selvbetjeningslink, som vi modtog den 12. december 2017, at smykkesættes alder var 23 måneder gammelt. Dette hænger ikke sammen med den overdragelseserklæring klageren har fremlagt, der er dateret 2. december 2016, henset til skadedatoen, var det kun 9 måneder tidligere, at klageren anskaffede sig sættet.

Videre har vi ved afgørelsen lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt fotos af smykkerne. Ligesom der heller ikke fremlagt dokumentation for kommunikationen mellem parterne forud for købet.

Ved en forsikringsbegivenhed er det kunden, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre sit krav, herunder kravets omfang og størrelse, ellers kan kravet afvises eller opgøres skønsmæssigt.

Vi mener …, at klageren [ikke] har sandsynliggjort, at penge hævet 1,5 år forud for købene ikke er blevet brugt til andre formål, herunder at de angivelig stjålne genstande havde et sådant omfang og værdi som anmeldt.

Da klageren ikke er i besiddelse af hverken, fotos, overførsler eller andet, der sandsynliggør klagerens indkøb og besiddelse af genstandene, samt at der er tale om relative nye smykker, er erstatningen fastsat efter skøn. På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke kan tilbyde at betale yderligere erstatning i sagen.

Ankenævnet har afgjort lignende sager
I kendelsen 92472 fandt nævnet ikke at kunne kritisere det skøn som selskabet havde foretaget i sagen, hvor der som i nærværende sag, også var tale om genstande, der var under 2 år gamle og havde en relativ høj værdi."

Klagerens advokat har den 21/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"**A.**
Det fremgår af Topdanmarks redegørelse, at Topdanmark ikke har hørt fra min klient siden 24. september 2018. Jeg har 25. oktober 2018 fremsendt brev til Topdanmark, hvoraf fremgår, at min klient ikke kan acceptere, at erstatningen fastsættes skønsmæssigt til kr. 8.000,00. Brev af 25. oktober 2018 er vedhæftet som bilag.

Topdanmark svarede på mit brev pr. mail 7. november 2018, hvor Topdanmark ikke tog stilling til, at min klient ikke kunne acceptere, at erstatningen fastsættes skønsmæssigt til kr. 8.000,00, men alene henviste til Ankenævnet for forsikring. Mail af 7. november 2018 er vedhæftet som bilag.

B.
Det fremgår af Topdanmarks redegørelse, at min klient alene er forsikret for total indbosum kr. 833.000,00 hvoraf særlige værdigenstande udgør kr. 84.000,00. Topdanmark har alene tilbudt min klient kr. 8.000,00. Min klient bør blive tilkendt erstatning for det fulde forsikrede beløb, kr. 84.000,00.

C.
Ad 2. Kæde og armbånd:
Forsikringsselskabet henviser til, at min klients oplysninger om, at smykkerne var 5 måneder gamle, da de blev stjålet d. 30. september 2017, ikke stemmer overens med kvitteringen. Af kvitteringen fremgår, at min klient har købt smykkerne den 15. maj 2017. Smykkerne var således 4,5 måneder gamle, da de blev stjålet d. 30. september 2017, hvorfor min klient angivelse af smykkernes alder som 5 måneder, er rimelig.

Forsikringsselskabet mener ikke, at den fremsendte kvittering samt kontoudskrift, er nok dokumentation for, at min klient har købt smykkerne i [udenlandsk by 1], … d. 15. maj 2017, for 9.600,00 euro., svarende til ca. kr. 71.500,00.

Forsikringsselskabet har anderkendt erstatningspligten i forhold til den stjålne kæde og armbånd, og har ikke fundet det nødvendigt at forholdt sig til kvitteringernes ægthed.

Ved fremsendelse af kontoudtog har min klient dokumenteret, at der er hævet kr. 90.000,00. Kontanterne er opsparet og opbevaret af min klient. Min klient har købt smykkerne kontant. Min klients økonomi er ikke til hinder for, at min klient har haft mulighed for at spare kontanter op, til køb af kæde og armbånd for samlet 9.600,00 euro. Min klient har velsket de hævede danske kroner til euro, men er ikke i besiddelse af kvittering herfor.

Politiet har ikke fundet anledning til at betvivle, at de omtalte smykker er blevet stjålet ved indbruddet 30. september 2017.

Ad 3. Smykkesæt:
Forsikringsselskabet henviser til, at min klients oplysninger om, at smykkesættet var 23 måneder gammelt, da det blev stjålet d. 30. september 2017, ikke stemmer overens med købsaftalen.

Af købsaftalen fremgår, at min klient har købt smykkesættet den 02.12.2016. Smykkesættet var således 10 måneder gammelt, da det blev stjålet d. 30. september 2017. Det er en fejl fra min klients side, min klient har ejet smykkesættet i 10 måneder, da det blev stjålet. Dette ændrer ikke på, at min klient har købt smykkesættet kontant den 2. december 2016.

Forsikringsselskabet mener ikke, at den fremsendte, håndskrevne kvittering, samt kontoudskrift, er nok dokumentation for, at min klient har købt smykkesættet i [udenlandsk by 2] d. 2. december 2016.

Forsikringsselskabet har anderkendt erstatningspligten i forhold til det stjålne smykkesæt. Smykkesættet er købt privat, og der er ikke formkrav til kvitteringer for salg af smykker mellem private, således som forsikringsselskabet anfører.

Ved fremsendelse af kontoudtog, har min klient dokumenteret, at der er hævet kr. 90.000,00. Kontanterne er opsparet og opbevaret af min klient. Min klient har købt smykkesættet kontant. Min klients økonomi er ikke til hinder for, at min klient har haft mulighed for at spare kontanter op, til køb af smykkesættet for 2.500,00 euro. Min klient har velsket de hævede danske kroner til euro, men er ikke i besiddelse af kvittering herfor.

Politiet har ikke fundet anledning til at betvivle, at det omtalte smykkesæt er blevet stjålet ved indbruddet 30. september 2017."

Selskabet har den 7/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi finder indledningsvist anledning til at bemærke, at vi ikke har stillet spørgsmålstegn ved forsikringsbegivenheden. Vi har anerkendt erstatning for alle de stjålne genstande. Men henset til at der er tale om store krav, anser vi os jf. vilkårene berettiget til at stille krav til den fremlagte dokumentation.

Da klageren ikke har honoreret disse krav, der ikke er ublu, har vi med hjemmel i vilkårene anset os nødsaget til at skønne erstatningen ud fra de foreliggende oplysninger.

Vi minder om at der er tale om dyre køb, relativ kort tid forud for skadebegivenheden. De hævninger, der angiveligt skulle være brugt til købene, ligger langt tilbage i tid, og kan ikke anses som dokumentation for købene.

Af ovennævnte grunde fastholder vi vores afgørelse, men er naturligvis villig til at se på sagen på ny, hvis klageren fremlægger yderligere dokumentation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af de fremlagte kvitteringer fremgår det bl.a.:



Kuponi № [Fakturanummer]

[Kontaktoplysninger på forretningen]

№	Përshkrimi i mallrave dhe i shërbimeve	Njës. mat.	Sasia	Çmimi Euro	Vlera totale Euro
1	ZINGJIRI				
2	14-kt. - 585 -				
3	160 gram				6400
4	Zinjtir i DORES				
5	14-KART.				
6	80, gram				3200
7					
8					
9					
10					
11					

TOTALI: 9600

Data 15-05-2017 V.V. [redacted]

2.12.16

Ich Verkaufe Gold Set
4 karat Kette Armband Ring und Ohringe
Für dieser Preis
2500 €

Verkäufer — Koifer

[Sælgers underskrift] [Klagerens underskrift]

8. 93300

Af de fremlagte kontooversigter fremgår det bl.a., at klageren den 2/4 2015 har hævet 6.000 kr., den 11/6 2015 har hævet 15.000 kr., den 15/6 2015 har hævet 13.700 kr., den 14/10 2015 har hævet 15.000 kr., den 15/10 2015 har hævet 27.000 kr., den 27/11 2015 har hævet 6.000 kr. og den 3/12 2015 to gange har hævet 6.000 kr. i alt 94.700 kr. Det fremgår endvidere, at selskabet den 10/6 2015 har udbetalt 31.753 kr. i erstatning til klageren, og at selskabet den 14/10 2015 udbetalte 50.310 kr. i erstatning til klageren.

Af klagerens advokats brev til selskabet af 22/8 2018 fremgår det bl.a.:

> "Med henvisning til vor behagelige telefonsamtale kan jeg oplyse, at der er indkøbt nye smykker til erstatning for dem, der blev stjålet i 2015.
>
> Min klient fastholder, at smykkerne er købt kontant, og den tidligere udbetalte erstatning er hævet og opbevaret kontant hos hende."

Af udskrift med policeoversigt fra selskabets it-system fremgår det bl.a.:

Total indbosum 833.000,00	**Værdigenstande** 84.000,00
Mønter/frimærker 0,00	**Værktøj/havetraktor** 84.000,00
Sikring	**Tagtype** Hårdt tag

Af forsikringsbetingelserne 6650-4 fremgår bl.a.:

> "**[16.]F Særlige private værdigenstande**
> Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 10 % af forsikringssummen pr. skade.
> …
> **[17.]E Dokumentation**
> For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.
>
> Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.
>
> Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

9. 93300

Nævnet udtaler:

Den 30/9 2017 var der indbrud i klagerens hjem, og klageren fik blandt andet stjålet nogle smykker. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for smykkerne svarende til forsikringens dækningsmaksimum på 84.000 kr. Hun har som dokumentation for sit krav fremlagt kontoudtog fra 2015 samt en håndskreven kvittering dateret 2/12 2016 og en håndskreven købserklæring dateret 15/5 2017.

Selskabet har anerkendt, at der blev stjålet smykker i forbindelse med indbrudstyveriet, men har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 8.000 kr. med henvisning til manglende dokumentation. Under sagens behandling for nævnet har selskabet udbetalt yderligere 2.100 kr. til klageren som erstatning for en guldrose. Selskabet har anført, at kontoudskrifterne ikke tjener som dokumentation for, at kontanthævninger er blevet brugt på køb af smykker, da pengene er hævet i 2015 og de første smykker ifølge dateringen på kvitteringerne blev købt i december 2016. Selskabet har også anført, at de fremlagte kvitteringer ikke dokumenterer smykkernes værdi, at klagerens økonomi i henhold til kontoudskrifterne ikke hænger sammen med indkøb af smykker for cirka 90.000 kr., og at klageren ikke har fremlagt fotos af smykkerne. Selskabet har desuden anført, at klageren i sin opgørelse har anført, at nogle af smykkerne var 23 måneder gamle på tyveritidspunktet, og at dette ikke passer med de fremlagte kvitteringer.

Af kontooversigt over klagerens konto fremgår det, at der er sket otte kontanthævninger i perioden 2/4 2015 til 3/12 2015 på mellem 6.000 kr. og 27.000 kr., og at der er blevet hævet kontanter for i alt 94.700 kr. Det fremgår endvidere, at selskabet den 10/6 2015 har udbetalt 31.753 kr. i erstatning til klageren, og at selskabet den 14/10 2015 har udbetalt 50.310 kr. i erstatning til klageren.

Af kvitteringen dateret 15/5 2017 fremgår det, at der er blevet købt et guldsmykke af 14 karat guld med en vægt på 160 gram til en pris på 6.400 euro, og at der er blevet købt et andet smykke i 14 karat med en vægt på 80 gram til 3.200 euro. Kvitteringen er forsynet med et stempel fra en forretning i det land, hvor smykkerne er købt.

Ankenævnet *for* Forsikring

10. 93300

Af den fremlagte købserklæring dateret 2/12 2016 fremgår det, at der er blevet købt guldsmykker formentlig i 14 karat guld til en pris på 2.500 euro. Erklæringen er underskrevet af sælger og af klageren. Sælgerens kontaktoplysninger fremgår ikke af købserklæringen.

Nævnet bemærker, at det i henhold til de almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 17E.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har bevist sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for smykkerne skønsmæssigt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på kravets størrelse og på karakteren af den fremlagte håndskrevne kvittering og købserklæring.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet fremlægge certifikater eller lignende, som kunne underbygge smykkernes værdi.

Spørgsmålet er herefter, om selskabets skøn i tilstrækkelig grad afspejler sagens øvrige omstændigheder.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabets skøn – selvom det forekommer lavt – ikke kan kritiseres.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at grundlaget for klagerens krav er yderst sparsomt, og at der ikke fremgår anden dokumentation for smykkernes værdi end håndskrevne dokumenter.

11. 93300

Nævnet har også lagt vægt på, at pengene – som klageren har anført blev brugt til at købe smykkerne – blev hævet af flere omgange i 2015, og at den tidligst daterede kvittering er dateret et år efter sidste kontanthævning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Peter Thønnings