

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2020 blev i sag nr. 93425:

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 8/2 2019 har klagerens advokat henvist til et vedhæftet bilag, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Min klient var den 21. juli 2017 udsat for et indbrudstyveri i sin lejlighed beliggende ... På tidspunktet for indbruddet var min klient på ferierejse til ... og blev først orienteret herom dagen efter af en nabo i opgangen, der opdagede, at døren til lejligheden var sparket ind.

Da min klient den 22. juli 2017 blev orienteret om indbruddet kontaktede han en ven, som anmeldte det til politiet. Min klients ven mødtes med politiet på adressen for en gennemgang af lejligheden og optagelse af rapport. Politirapport vedlægges som bilag 1.

Min klient kontaktede selskabet den 24. juli 2017, da han var kommet hjem fra ferie, for at anmelde indbrudstyveriet. Han oplyste, at han ikke havde fuldt overblik over bortkomne genstande og skader på daværende tidspunkt. Min klient anmeldte primo september 2017 de bortkomne og beskadigede genstande i selskabets it-system, der samlet kunne opgøres til 268.475,17 kr. Erstatningsopgørelsen vedlægges som bilag 2.

Selskabet bad herefter min klient om nærmere dokumentation for de bortkomne genstande, som min klient fremsendte i det omfang, han lå inde med det i form af fotos og kvitteringer.

Efter min indtræden i sagen oplyste selskabet ved mail af 13. november 2017 (bilag 3) om en række forhold, som selskabet fandt med 'divergenser'. Selskabet anførte blandt andet, at en række anmeldte designermøbler og lamper af min klient var anført med forskel på alder og anskaffelsesdato. Hertil bemærkede jeg i mail af 6. december 2017, at de anmeldte genstande var købt brugt, hvilket var baggrunden for forskel på alder og anskaffelsesdato.

Selskabet iværksatte herefter yderligere undersøgelser i form af kontakt til rejseselskabet for at få bekræftet, at min klient var bortrejst på indbrudstidspunktet. Dette blev bekræftet af rejseselskabet ved mail af 7. december 2017 (bilag 4). Derudover ønskede selskabet indsamling af data fra min klients telefon. Min klient meddelte den 30. oktober 2017 fuldt samtykke til indhentning af masteoplysninger, samtalelister og ind- og udgående opkald (bilag 5). Selskabets undersøgelser har ikke givet anledning til bemærkninger.

Ved brev af 4. januar 2018 (bilag 6) afviste selskabet at yde dækning med henvisning til, at den anmeldte forsikringsbegivenhed ikke i tilstrækkelig grad var dokumenteret og/eller sandsynliggjort. Selskabet henviste i afgørelsen til en række forhold der lå til grund for det meddelte afslag, herunder at *'en eller flere gerningsmænd har måtte løbe frem og tilbage flere gange fra lejligheden beliggende på 1. sal for at fjerne alle effekter'*, at *'Der er fremlagt meget sparsom dokumentation herunder flere billeder uden metadata (tidspunkt for, hvornår billedet er taget)'* og at *'To vidner har uafhængigt af hinanden forklaret til politiet, at de hørte de meget høje brag, da din hoveddør blev sparket ind, hvorefter der blev helt stille. Det ene vidne har endda til politiet forklaret, at han ca. 1 min efter de høje brag, så 2 personer løbe fra stedet medbringende en let pose i den ene hånd.'*

Efter afslaget har undertegnede forsøgt at kontakte de vidner, som selskabet henviser til, og sendte ved mail af 8. marts 2018 en række spørgsmål et af vidnernes forklaring i henhold til politirapporten. Vidnet, som er min klients overbo, har ved mail af 14. marts 2018 (bilag 7) besvaret spørgsmålene, hvor han blandt andet anfører, at han ikke som anført i politirapporten har forholdt sig til, om der har været nogen derinde, og at han ikke har stillet sig undrende over for, at der skulle være stjålet møbler. Videre fremgår det af mailen, at vidnet lagde sig til at sove med ørepropper kort efter de høje bragt fra min klients lejlighed. Det har på nuværende tidspunkt ikke været muligt, at få kontakt til det andet vidne.

Selskabet modtog herefter udkast til nærværende klage med tilhørende bilag og genoptog sagen med henblik på en revurdering. Selskabet anmodede om yderligere dokumentation og stillede supplerende spørgsmål. Ved afgørelse af 9. november 2018 (bilag 8) fastholdt selskabet afslaget på at yde dækning.

3. Bemærkninger

Det gøres gældende, at min klient den 21. juli 2017 var udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af et indbrudstyveri, som han har krav på dækning af i henhold til betingelserne. Til støtte herfor henviser jeg til, at døren til min klients lejlighed blev sparket ind, hvilket blev hørt af vidner, der tilmed så gerningsmænd på adressen.

Selskabets indsigelser og begrundelse for at afvise dækning beror navnlig på forhold, som ikke har betydning for, hvorvidt denne hændelse har fundet sted.

Det er således uden betydning for spørgsmålet om anerkendelse af erstatningspligten, hvorvidt min klient har kvittering og fotodokumentation på alle de anmeldte genstande. Selskabet blander herved de to spørgsmål om erstatningspligt og erstatningsopgørelse sammen. Det bemærkes, at der hovedsageligt er anmeldt almindelige indbogenstande, som det ikke kan forventes, at der gemmes kvitteringer på. I forhold til de designermøbler der er anmeldt, så er disse købt brugt, fx over Den Blå Avis, og min klient har her fået certifikat, slutseddel eller lignende, som han gemte i sit pengeskab, men som også blev stjålet. Dette oplyste han selskabets medarbejder indlednings-

vist, og det skal bemærkes, at 'almindelige' kvitteringer, som man kender fra detailhandel, ikke anvendes ved handel med brugte varer, hvorfor man allerede af den grund ikke kan stille krav herom.

Når der utvivlsomt har været et indbrud i min klients lejlighed, så forudsætter det særlige holdepunkter for at tilsidesætte min klients forklaringer, herunder at påstå, at der ikke er tale om en forsikringsbegivenhed. Selskabet har foretaget omfattende undersøgelser vedrørende min klient og indbruddet, herunder i forhold til rejsen, teleoplysninger, vidner mv., som ikke har givet anledning til at betvivle hans forklaringer. Selskabet er på denne baggrund ikke berettiget til helt at afvise indbruddet som dækningsberettigende. Dertil kommer, at min klient ikke tidligere har anmeldt skader gennem de mange år, som han har været kunde i selskabet.

I forhold til selskabets henvisning til vidneforklaringerne i politirapporten bemærkes, at der heri ikke er holdepunkter for at antage, at vidnerne kontrollerede opgang eller lejligheden for øvrige gerningsmænd eller om der var nogle, der kom igen. Tværtimod har et af vidnerne bekræftet at der ikke blev kigget efter gerningsmænd, jf. bilag 7, hvilket selskabet af uvisse årsager ikke tillægger betydning. Der er heller ikke forhold der understøtter, at en række af de almindelige indbo-genstande, såsom stole lamper og tøj skulle forudsætte en særlig støj, som vidnerne burde have hørt.

I forhold til spørgsmålet om billedokumentation forsøger selskabet også på dette punkt at mistænkeliggøre min klient. Det kan næppe anses for usædvanligt, at man for at sende billedokumentation lægger dette på en computer og ikke sender direkte fra telefonen. Min klient har herefter og løbende ryddet op i sine billeder på telefonen og vidste ikke, at det skulle være et problem, at billederne i stedet var sikret på en computer. Hvorvidt der efter selskabets undersøgelser er knyttet metadata til billederne, ligger uden for hvad man kan forlange at en almindelig forbruger rent teknisk skal kunne formidle, og hvis det var så afgørende for selskabet, og man ikke fandt filernes data tilstrækkelige, så kunne de blot have bedt om telefonen fra start. I stedet forsøger man igen at mistænkeliggøre at telefonen gik i stykker. Undertegnede rettede efter afgørelsen af 9. november 2018 henvendelse til ..., der kunne bekræfte, at forsikringsselskabet havde rettet henvendelse med et telefonnummer, som de dog ikke kunne finde, da de ikke registrerede dette. Ud fra telefonens lmei nummer, kunne den dog godt findes, og bekræftelse herpå vedlægges som bilag 9.

På denne baggrund gøres det gældende, at selskabet skal anerkende, at indbruddet er dækningsberettigende, genoptage sagens behandling og yde dækning i overensstemmelse med betingelserne."

Selskabet har i brev af 14. marts 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte ved telefonisk kontakt til selskabet den 24. juli 2017, at han havde været udsat for indbrud i sin lejlighed. Klager oplyste, at han ikke var sikker på, hvor meget der var stjålet, men han oplyste, at han havde designermøbler og et pengeskab med 30.000 kr. i kontanter.

Selskabets medarbejder talte med klager den 31. juli 2017 og bad efterfølgende ved brev af samme dato om kosteropgørelse med dokumentation for kravet, kvittering for anmeldelse til politiet

samt samtykkeerklæring og kontaktoplysninger på vidner. Ved denne samtale blev klager endvidere bedt om, at indsende kosterliste til politiet.

Alka Forsikring modtog den af klager udfærdigede kosterliste, hvoraf det fremgik, at der bl.a. var stjålet en hel del Arne Jacobsen møbler, PH lamper, Verner Panton lamper og elektronik. Klager havde vedhæftet 16 digitale billeder, som alle imidlertid var skærbilleder fra en mobiltelefon, hvorfor det ikke var muligt at se metadata og således konstatere, hvornår billederne var optaget.

Alka Forsikring modtog ultimo september 2017 den af Østjyllands Politi udfærdigede rapport vedrørende indbruddet.

Af politirapporten fremgik det, at indbrud var anmeldt den 22. juli 2017 kl. 17.55. Hoveddøren var sparket ind og alt i lejligheden gennemrodet. Klager var ikke hjemme og en kammerat ville være til stede ved gerningsstedsundersøgelsen.

Ved politiets undersøgelse fremkom det, at lejlighedens dør formentlig var sparket op, idet der ikke var opbrudsmærker på døren, men døren var smadret i et omfang, så den ikke kunne aflåses og gerningsmændene havde færdedes i hele lejligheden. Der var angiveligt stjålet en loftslampe PH model koglen, 6 spisestole model Arne Jacobsen 7'er i sort læder, 2 lænestole model Arne Jacobsen Svanen i sort læder samt et pengeskab indeholdende kontanter og guld. Det er i rapporten tilføjet, at nærmere tilgår.

Der var angiveligt vidner til episoden og politiet afhørte samme aften disse. Det første vidne forklarede, at han samme nat kl. 3.30 var vågnet ved nogen høje brag fra opgangen. Vidnet turde ikke gå ud, men kiggede ud af vinduet og 1 minut efter, at han havde hørt de høje brag kom 2 personer ud fra opgangen. Personerne var iført sort tøj og bar på en sort pose i én hånd, hvorfor vidnet skønnede, at posen ikke var tung. De to personer var gået over til klagers sorte [bil], der holdt parkeret foran adressen og havde kigget lidt på bilen, hvorefter de var løbet fra stedet og vidnet så ikke de to personer igen.

Det andet vidne oplyste, at han var vågnet kl. 3.30, da der lød 5-6 høje brag. Vidnet mente, at det kom fra lejligheden under ham. Efter de høje brag var der blevet meget stille og vidnet faldt efter lidt tid i søvn igen uden at have hørt yderligere. Næste morgen havde vidnet observeret, at døren til underboen var slået ind. Vidnet mente dog ikke, der havde været nogen inde i lejligheden, da der blev stille så kort tid efter han havde hørt bragene. Politiet foreholdt vidnet, at der angiveligt var stjålet flere møbler, hvilket undrede vidnet, da der var blevet fuldstændig stille efter bragene.

Af politiets fotos fremgår det, at lejlighedens hoveddør stod nærmest på tværs i entreen og blokerede denne. Det fremgår endvidere, at lejlighedens stue, soveværelse, værelse, køkken og badeværelse alle var gennemrodede.

Sagen blev efterfølgende overtaget af en af selskabets skadekonsulenter, som efter en samtale med klager den 26. oktober 2017 ved mail af 30. oktober 2017 bad om alle originale billeder af de stjalne genstande, således at det var muligt at fastslå, hvornår billederne var taget, dokumentation for klagers bortrejse samt underskrevet samtykkeerklæring.

Skadekonsulenten bemærkede endvidere, at grundet omstændighederne var selskabet nødsaget til at skærpe dokumentationskravene og at selskabet ikke på nuværende tidspunkt kunne anerkende erstatningspligten.

Skadekonsulenten fremsendte ved mail af 13. november 2017 diverse materiale til klagers advokat og fremkom med sine bemærkninger til sagen.

Skadekonsulenten havde hæftet sig ved divergenser i klagers forklaring om sine tøjkløb samt især om købene af 7'er stole, PH lamper og Svane stole, som alene var delvis dokumenteret af fotos (uden metadata) – effekter som alle var købt kontant uden kvitteringer eller overdragelseserklæringer, ligesom der var divergenser i oplysningerne om alder og købstidspunkt.

Afslutningsvis henviste skadekonsulenten til de to vidners forklaringer til politiet.

Ved mail af 5. december 2017 fremsendte klagers advokat dokumentation for klagers rejse til ... Skadekonsulenten havde bedt klager om at fremsende de originale billedfiler og advokaten oplyste, at han havde vedhæftet originale billedfiler. Der var tale om 10 billeder, hvoraf de 6 vedrørte stjålne genstande. Der manglede imidlertid fortsat metadata på hovedparten af billederne og var alene metadata på to fotos.

Klagers advokat oplyste, at forskellen på købstidspunkt og alder for de stjålne effekter grundede sig i, at effekterne var købt brugt.

Klagers advokat afviste desuden, at der kunne stilles skærpede krav til dokumentation for tøj.

Alka Forsikrings skadekonsulent meddelte ved brev af 4. januar 2018 med henvisning til de fremkomne oplysninger, at selskabet ikke fandt den anmeldte forsikringsbegivenhed tilstrækkeligt dokumenteret til at kunne dække skaden.

Ved brev af 30. maj 2018 modtog Alka Forsikring bemærkninger fra klagers advokat til den trufne afgørelse og sagen blev overgivet til en anden skadekonsulent for en revurdering.

Af interessante oplysninger har selskabet bl.a. hæftet sig ved, at advokaten angiveligt har kontaktet et af vidnerne og stillet spørgsmål til de oplysninger vidnet afgav til politiet. Dette skulle angiveligt have fået vidnet til at trække sine udtalelser - om at der ikke havde været nogen inde i lejligheden og at han undrede sig over at der var stjålet møbler - tilbage og oplyse, at han havde lagt sig til at sove med ørepropper.

Derudover anførte klagers advokat, at i forhold til designmøbler købt f.eks. gennem Den Blå Avis fik man ikke kvitteringer.

Alka Forsikrings skadekonsulent fastholdt ved mail af 7. juni 2018, at selskabet ønskede metadata for de fremsendte fotos samt yderligere dokumentation, bl.a. i form af dokumentation for tøjkløb i ..., dokumentation for at klager var indehaver af de kreditkort, der som det fremgik af de indsendte kvitteringer, var benyttet samt samtykke til at kontakte skat for sandsynliggørelse af indtægt, idet der var købt adskillige effekter for store kontantbeløb.

Skadekonsulenten imødegik endvidere advokatens bemærkning om, at man ikke fik kvitteringer ved køb på Den Blå Avis.

Klagers advokat bevarede ved mail af 30. august 2018 skadekonsulentens anmodning. Advokaten oplyste, at for så vidt angik fotos med metadata var disse ikke mulige at fremsende, idet klagers telefon var gået i stykker i foråret og var blevet skrottet hos ... i ...

I forhold til kravet for en Audi børnebil fandtes ikke dokumentation udover en video.

For så vidt angik den ankerkæde og kongekæde, som der var fremsendt et foto af (uden metadata), hvor skadekonsulenten efterspurgte yderligere fotos, idet det var oplyst at klager havde haft kæderne i mange år (den ene angiveligt siden han var ... år), var der ikke yderligere fotos. Advokaten tilbød at indhente vidneerklæringer.

For så vidt angår 'de brugte genstande' - læs designmøbler og lamper - som advokaten havde oplyst, det ikke var kutyme, at få kvitteringer ved købet af, oplyste advokaten nu, at den dokumentation, som hans klient havde, var blevet opbevaret i sikkerhedsboksen, som også var stjålet ved indbruddet.

Advokaten oplyste afslutningsvis, at samtykke til at kontakte Skat først ville blive givet i forbindelse med en erstatningsopgørelse (med andre ord når selskabet havde anerkendt forsikringsbegivenheden/erstatningspligten).

Sagen blev herefter overgivet til en anden af selskabets skadekonsulenter for en fornyet gennemgang og mulig revurdering.

Skadekonsulenten fastholdt imidlertid ved brev af 9. november 2018 den trufne afgørelse.

Skadekonsulenten henholdt sig - for så vidt angår forsikringsbegivenheden - til det i politirapporten angivne, dels de to vidners forklaringer til politiet, hvoraf det fremgik, at der efter 5-6 høje brag blev helt stille og det ene vidne efter 1 minut så to sortklædte mænd løbe væk fra opgangen.

At vidnerne på konfrontation fra dels klagers advokat dels klager selv efterfølgende ændrede forklaringer kunne ikke lægges til grund. Selskabet finder i øvrigt ikke at ændringerne i forklaringerne er væsentlige i forhold til de først afgivne forklaringer.

Endvidere var det bemærkelsesværdigt, at de mulige gerningsmænd havde kunnet fjerne så mange møbler for det første uden, at det kunne høres for det andet, da lejlighedens hoveddør stod på tværs i entreen og således delvis blokerede indgangen til lejligheden.

Derudover var størstedelen af de anmeldte effekter ikke anmeldt til politiet trods selskabets anmodning om dette og politiets bemærkning i rapporten om at 'nærmere tilgår'.

Der var endvidere divergerende forklaringer omkring kvitteringer.

For så vidt angik de fremlagte fotos - som klager oplyste var taget med hans mobiltelefon - bad skadekonsulenten allerede ved sit møde med klager den 26. oktober 2017 ham om, at fremsende de originale fotos fra telefonen. Denne anmodning blev gentaget flere gange i forløbet, men kla-

ger fremsendte alene fotos, hvor metadata var fjernet og det således ikke var muligt at verificere, hvornår disse var taget. Ved advokatens mellemkomst blev der igen fremsendt fotos, men fortsat uden metadata.

Den 30. august 2018 havde advokaten oplyst, at klagers telefon var gået i stykker i foråret og som en helt ny oplysning, at klager i forbindelse med sagens opstart havde overført de pågældende fotos til en speciel mappe, hvor de havde mistet deres metadata. De originale fotos fandtes således angiveligt ikke mere.

Det undrede dog fortsat skadekonsulenten, at de ikke var blevet fremsendt tidligere, idet anmodning om de originale fotos blev fremsat allerede den 26. oktober 2017 og gentaget flere gange inden klagers telefon angiveligt gik i stykker i april 2018.

Skadekonsulenten gennemgik herefter i sit brev af 9. november 2018 fra side 5 til side 15 specifikke effekter fra klagers kosterliste og forklarede, hvorfor selskabet - udover den utilstrækkelige dokumentation af en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed - heller ikke fandt, at klagers krav var tilstrækkeligt dokumenteret.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager var på gerningstidspunktet omfattet af en familieforsikring i Alka Forsikring med betingelsernes IA – 01.

Det påhviler i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 den der rejser et krav, at bevise/ sandsynliggøre rigtigheden af kravet. Det vil sige, at klager dels må sandsynliggøre, at der er tale om en forsikringsbegivenhed i betingelsernes forstand, dels dokumentere kravets størrelse - herunder falder også bevis for ejerskab, art og lødighed.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at *'For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentation 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'.

For så vidt angår forsikringsbegivenheden (indbrudstyveri) finder vi at måtte lægge politirapporten til grund for vores stillingtagen. Der var ikke opbrudsmærker efter værktøj på lejlighedens hoveddør, som angiveligt var blevet sparket op med 5-6 spark. To vidner forklarede samstemmende, at have hørt disse spark kl. 3.30 - 5-6 høje brag - hvorefter der var blevet helt stille. Det ene vidne havde desuden set to personer i sort tøj løbe ud af opgangen 1 minut efter bragene.

Af de af politiet optagne fotos ses det, at lejlighedens hoveddør står på tværs i entreen og blokerer delvis for passage, hvilket også gør det vanskeligt at fæste lid til, at der skulle være stjålet adskillige møbler og større lamper og genstande fra lejligheden.

Lejligheden sås på politiets fotos også stærkt gennemrodet, hvilket harmonerer meget dårligt med vidnernes forklaringer - dels at to mulige gerningsmænd sås løbe fra stedet umiddelbart efter døren var sparket ind, dels at der ikke var støj af nogen art fra lejligheden efterfølgende.

De to vidner ændrede deres forklaringer efter et stykke tid - den ene på foranledning af klager den anden på foranledning af klagers advokat. Alka Forsikring kan ikke lægge disse ændringer til grund for en stillingtagen, idet de første forklaringer, som blev afgivet til politiet umiddelbart efter episoden må være de mest korrekte.

For det første gør den tidsmæssige faktor de første forklaringer mere troværdige - det er lige sket og erindringsforskydninger har ikke nået at spille ind. For det andet er det efter selskabets opfattelse ikke sandsynligt, at vidner (som ikke er involverede) som afhøres af politiet i umiddelbar forbindelse med hændelser på et gerningssted, om hvad de har hørt/set, kan have et motiv til at give urigtige oplysninger, ligesom vi ikke se, hvad de to vidner skulle kunne opnå ved ikke at fortælle politiet sandheden.

Vi må således fastholde, at vi ikke finder, at klager har dokumenteret/sandsynliggjort en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

For så vidt angår de stjalne genstande finder vi først og fremmest klagers manglende reaktion på skadekonsulentens opfordringer i henhold til de fremsendte fotos besynderlig.

Klager forklarede fra begyndelsen, at de fremsendte fotos var optaget med hans mobiltelefon og fortsat lå på mobiltelefonen. Klager valgte imidlertid - trods skadekonsulentens gentagne anmodninger - kun at fremsende screenshots (jng filer) af billederne i stedet for blot at sende dem fra telefonen, selvom klager oplyste til selskabets skadekonsulent, at han godt vidste hvordan han skulle gøre det.

Afslutningsvis oplyste klager via sin advokat, at billederne var gået tabt, da hans telefon var gået i stykker. Det af klagers advokat anførte om, at klager fra begyndelsen lagde alle billederne over i en 'mappe' er en ændret oplysning, der kommer meget sent i forløbet og er i modstrid med de indledende oplysninger, hvorfor vi ikke finder den kan lægges til grund for en fornyet vurdering.

Der foreligger ingen kvitteringer for de mange designermøbler og lamper som klager angiveligt har købt kontant via Den Blå Avis. Klager har oplyst, at han ikke havde fået kvitteringer og klagers advokat anførte på et tidspunkt, at det ikke var normalt at få kvitteringer på designmøbler når man handlede via Den Blå Avis.

Der foreligger heller ikke private overdragelseserklæringer for handlerne eller kontaktoplysninger på sælgerne - end ikke for de af effekterne klager angav, at have købt af bekendte. Der foreligger heller ikke dokumentation for hævnning af større kontantbeløb til brug for købene, selvom købene er foretaget indenfor de seneste 1-4 år (7'er stolene dog 6 år) eller faktura/betaling for ombetragning af 7'er stolene, trods det at dette skulle være sket i klagers ejertid.

For det første er det ikke korrekt, at der ikke gives kvitteringer eller udfærdiges overdragelseserklæringer ved handel via Den Blå Avis. Specielt for handel med designermøbler er det vigtigt af hensyn til proveniens, idet der foregår en omfattende illegitim handel med designmøbler og lamper.

Der foreligger i øvrigt ikke fotos af de 6 stole, men alene et screenshot af et hjørne af en bund på en stol, trods det at klager angiveligt har haft stolene i 6 år.

Der foreligger således ingen af de med henvisning til forsikringsbetingelserne krævede dokumentationer for de stjålne designmøbler og lamper (end ikke brugbare fotos er fremlagt) og Alka Forsikring kan ikke udbetale erstatning uden behørig dokumentation for at selskabet ikke er med til at legalisere handel med genstande, som i et tidligere omsætningsled kan have været stjålet.

Da bevisbyrden for kravets rigtighed påhviler klager og der er tale om genstande til en høj værdi finder vi, at selskabet har ret til at kræve en vis form for dokumentation for, at genstandene var i klagers besiddelse på gerningstidspunktet.

For en detaljeret gennemgang af de anmeldte effekter skal vi henvise til skadekonsulentens gennemgang i brev af 19. november 2018 - side 5 til 15.

Vi må således fastholde, at klager ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for kravets rigtighed, hverken i forhold til forsikringsbegivenheden eller i forhold til sandsynliggørelse af, at de stjålne genstande befandt sig på gerningsstedet på tidspunktet for indbruddet, hvorfor vi ikke kan udbetale erstatning i sagen og skal henvise til selskabets skadekonsulents gennemgang af kravet og bemærkningerne i brev af 9. november 2018.

Klagerens advokat har i brev af 11/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til selskabets bemærkninger til fotos af genstande mv. så bemærkes, at min klient ud af et samlet katalog på over 4.000 billeder gav sig til at finde, dem der kunne tjene som dokumentation for hans krav. Dette blev af praktiske årsager foretaget som 'screenshots' og der blev ikke sagt noget om metadata. Det kan ikke uden særlig angivelse forventes at almindelige forbruger kender til, hvornår data følger et digitalt billede eller ej.

I forhold til selskabets bemærkning om genstande købt brugt, så beror det på en misforståelse eller selskabets fortolkning, at det skulle være nævnt, at man herved ikke får kvitteringer. Det der menes er, at man ved kontakte køb ikke på samme måde som eksempelvis køb med dankort i detailhandel kan dokumentere overførsler og træk på en konto. Som det også tidligere er oplyst, så havde min klient oplyst medarbejderen i selskabet i forbindelse med sagens opstart, at de certifikater og kvitteringer, han havde, var opbevaret i et pengeskab, og bortkommet under tyveriet. Min klient oplyser, at man vil kunne få dette bekræftet ved den samtale fra mødet med Alka, som blev optaget. Selskabet opfordres (1) til at fremlægge denne.

I forhold til selskabets bemærkninger om det anmeldte indbrud, så har min klient været i kontakt med politiet, oplyst om de bortkomne genstande, men politiet har lukket sagen.

Vedrørende selskabets bemærkninger til vidneerklæringen, så er det væsentligt at de korrekte oplysninger lægges til grund for sagen bedømmelse. Det vidne, som undertegnede kontaktede, oplyste, at han også var kontaktet af selskabet. At han forklarer sig til de noter, der fremgår af en rapport, han ikke har læst, er vel både naturligt og på ingen måde usædvanligt.

Det er heller ikke korrekt, at der ikke er sendt originale kvitteringer. Min klient har blandt andet sendt kvittering på Verner Panton Globen, og datoen for billedede af fx Koglen blev lagt på sociale medier kan da heller ikke manipuleres tilbage i tid, ligesom baldakin til Koglen ikke var stjålet og lå i min klients hjem, som medarbejderen fra Alka tog flere billeder af.

Det bemærkes i øvrigt, at selskabets argumentation er en sammenblanding af en erstatningsopgørelse og spørgsmålet om, hvorvidt der er indtruffet en forsikringsbegivenhed.

I forhold til de ombetrukne stole, så blev der ikke spurgt hertil. Medarbejderen fra Alka var tilmed med i kælderen for at se de resterende seks laksefarvede stole og originale kasser fra Kaj Boyesen træfigur. Dette bør også fremgå af lydoptagelsen fra mødet med Alka på min klients adresse.

Det fastholdes på denne baggrund, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed, som det påhviler selskabet at dække, og at selskabet skal genoptage sagens behandling og yde dækning i overensstemmelse med betingelserne."

Selskabet har i brev af 21/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Umiddelbart finder vi ikke, at klagers advokats bemærkninger tilføjer noget nyt til belysning af sagen. Der er alene tale om kommentarer til de kendsgerninger selskabet har gjort rede for i sit svar, og bemærkningerne medvirker efter selskabets opfattelse alene til at plumre sagens faktum.

For så vidt angår klagers advokats bemærkninger om 'almindelige forbrugeres' kendskab til digitale data, skal vi blot bemærke, at klager blev forklaret dette og vigtigheden af dette af skadekonsulenten flere gange, første gang allerede ved anmeldelsen og efterfølgende blev anmodet om at indsende de originale billedfiler adskillige gange, indtil klagers advokat i sin mail af 30. august 2018 (mere end et år efter anmeldelsen) meddelte, at billedernes digitale data nu ikke fandtes mere. I øvrigt plejer både sim-kort og memory-kort fortsat at være brugbare, selvom telefonen er gået i stykker.

I næste afsnit forsøger klagers advokat at forklare, hvad det i virkeligheden var klager mente, hvilket ikke ændrer på selskabets opfattelse af hverken udsagnet eller sagen, især når henses til, at det var klagers advokat der oplyste, at man ikke fik kvitteringer, når man købte designermøbler igennem Den Blå Avis.

Det er muligt (men ikke dokumenteret), at klager har talt med politiet om de stjålne genstande, men han har aldrig indleveret kosteliste til politiet, hvilket Alka Forsikring bad ham om allerede ved anmeldelsen af skaden. Dette er især vigtigt for så vidt angår designermøbler/ lamper, når henses til den udbredte private omsætning af disse effekter.

Alka Forsikring er naturligvis helt enig i, at det er væsentligt, at de korrekte oplysninger lægges til grund for sagens bedømmelse, hvorfor selskabet må fastholde, at det er det til politiet oplyste,

som lægges til grund for sagens vurdering og ikke senere ændringer oplyst på udspørgen af klagers advokat.

At et billede er lagt på de sociale medier og at datoen for dette fremgår, beviser ikke ejerskab eller lødighed. Billedet kan være taget hvor som helst og når som helst.

Klagers advokat har muligvis ret i, at selskabet blander argumentationen sammen, hvilket skyldes, at vi dels fortsat er i tvivl om, der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed dels ikke finder dokumentationen for de anmeldte genstande troværdig.

For så vidt angår klagers advokats bemærkninger i afsnit 7 skal vi blot konstatere, at en påvisning af de resterende 6 laksefarvede stole, ikke ændrer på det faktum, at det burde være muligt at fremlægge en faktura/kvittering/regning for ombetrækningen af de 6 syverstole med sort læder, også selvom der ikke blev anmodet om det på mødet."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 22/8 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg har modtaget selskabets indlæg af 21. maj 2019 ligesom jeg den 27. juni 2019 modtog Ankenævnets brev med lydfiler på en usb-nøgle. I det følgende fremkommer jeg med mine bemærkninger hertil.

Det fastholdes, at min klient har godtgjort, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed og at selskabet skal realitetsbehandle de anmeldte krav.

Min klient har forsøgt at sende de billeder, han er blevet bedt om, og der er på lydfilerne ikke nogen omtale af metadata eller andet fra selskabets medarbejder. Hvis det er afgørende for selskabet, så må der i en afgørelse om erstatningsopgørelse træffes afgørelse herom; men det giver ganske enkelt ikke mening at lade metadata eller mange på samme om fx træfigurer danne grundlag for et afslag på anerkendelse af forsikringsbegivenheden. Selskabets medarbejder kunne let have medbragt en lagerenhed til at få overført billeder, hvis man anså det for så vigtigt, og det beror ikke på min klients forhold, at sagsbehandlingstiden er trukket ud. Min klient oplyser, at det ikke er korrekt, som anført af selskabet, at simkort og memorykort skulle være brugbare selvom telefonen er gået i stykker. I Apples telefoner er hukommelsen indbygget i telefonen og i forhold til sim kortet, så ville min klient gerne have udleveret dette, men blev aldrig spurgt herom. Dertil kommer, at der alene lagres kontakter på simkortet.

Selskabets bemærkninger til spørgsmålet om kvitteringer giver ganske enkelt ikke mening. For det første kan det af lydfilerne – og som tidligere forklaret af min klient – netop høres, at min klient oplyser, at visse kvitteringer var gemt i skabet, som også var stjålet. For det andet, så må spørgsmålet relaterer sig til en erstatningsopgørelse efter anerkendelse af forsikringsbegivenheden. Når selskabet de facto skadebehandler og går så betydeligt ind i enkelte genstandes bevisbedømmelse, så må der så meget desto mere ligge en anerkendelse af forsikringsbegivenheden.

Selskabet kan ikke begrænse sin skadebehandling til de genstande man finder, der ikke foreligger bevis for. Der er således adskillige genstande, der er dokumentation og kvitteringer for og som drøftes på mødet med selskabets medarbejder, der i øvrigt ca. 50 minutter inde i samtalen oplyser, at der for visse genstande ikke gælder dokumentationskrav (konkret vedrørende bortkommet bestik).

Selskabet ses da også i indlægget af 21. maj 2019 at anerkende en sådan sammenblanding af spørgsmål om anerkendelse og erstatningsopgørelse, som ifølge selskabet skyldes, at man er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en forsikringsbegivenhed. Der er ført bevis for et indbrud med skade og bortkomne genstande. Hvis selskabet gør gældende, at der herved ikke skulle være tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, så må det anses for en undtagelse eller i hvert fald et forhold, som selskabet skal føre bevis for. Hvis selskabet er i tvivl, kan dette bevis ikke anses for ført, og også af den grund skal selskabet genoptage sagens behandling og yde dækning efter betingelserne."

Hertil har selskabet i brev af 4/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal bemærke, at det påhviler den, der rejser et krav mod selskabet at bevise rigtigheden af kravet.

Klagers advokats bemærkninger om, at Alka Forsikrings skadekonsulent burde have medbragt en lagerenhed ved sin samtale med klager for at få overført billeder, må vi på det bestemteste afvise. Det er i de fleste skadesager ikke noget problem at få originale billeder (som indeholder metadata) hverken fra mobiltelefoner, kameraer eller andre medier. Alle originale billeder indeholder metadata, som er med til at dokumentere billedets ægthed. Kravet om originale billeder indeholdende metadata er således for at verificere billedets ægthed og at der ikke er manipuleret med billedet. Dette beviskrav henhører under almindelig sagsbehandling.

Der er i sagens natur dokumentation for, at døren til klagers lejlighed er sparket ind, men vi finder henset til vidnernes forklaringer til politiet og dørens placering i lejlighedens indgangsparti fortsat ikke dokumentation for, at der har været tale om indbrudstyveri.

Der er tale om en samlet vurdering og ikke alene, at selskabet kun har skadebehandlet på de genstande, der ikke foreligger bevis for.

På baggrund af de gennem sagen løbende ændringer af forklaringerne, bl.a. om den manglende dokumentation i form af både kvitteringer og fotos finder vi ikke, at kunne lægge vægt på advokatens oplysning om, at nogle kvitteringer var gemt i et stjålet pengeskab.

Som det fremgår af vores breve til Ankenævnet for Forsikring af henholdsvis den 14. marts og den 21. maj 2019 foreligger der forhold ved indbruddet, som virker mildest talt ejendommelige, dertil kommer den slående mangel på dokumentation for særdeles tyvetækelige, dyre genstande og endelig markante ændringer i de afgivne forklaringer og efterfølgende henvendelser til vidner."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 23/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Der har ikke på noget tidspunkt været ændringer i forklaringer fra min klient – det er alene noget selskabet forsøger at fremstille.

Hvordan døren efter indbruddet måtte ligge, er min klient ikke herre over. Dette er angivet i politirapporten. Min klient nævnte allerede på første møde med selskabets medarbejder, at han også har haft sin computer og en tidligere telefon, som blev væk under indbruddet. Dette nævner selskabet ikke.

I forhold til kvitteringerne, så blev det netop nævnt for selskabets medarbejder, at min klient havde haft nogle liggende, som var stjålet. Vedlagt følger artikel fra dr.dk, hvor en tidligere indbrudstyv forklarer om vigtigheden for en tyv af også at stjele kvitteringer.

...

Afslutningsvist anmoder jeg Nævnet om at tage stilling til omkostninger efter FAL § 32, stk. 3. Under hensyn til sagens karakter, selskabets sagsbehandling og den anvendte tid forud for indbringelse for Nævnet, anmodes om 15.000 kr."

Selskabet har herefter i brev af 4/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår klagers advokats krav om tilkendelse af omkostninger skal vi først og fremmest bemærke, at indbringelse for Ankenævnet for Forsikring og sagsbehandling i forbindelse hermed ikke honoreres, da det er fastlagt i vedtægternes § 23, stk. 3, at "Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part". Således bærer hver part som udgangspunkt egne omkostninger ved behandlingen af sagen i Ankenævnet for Forsikring.

Af Forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, fremgår det, at den sikrede i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

Der er således alene tale om mulig honorering af advokatarbejde forud for sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring.

Der var ikke tilsigtet nogen ændring i den gældende retstilstand med indførelsen af denne § og det beror således fortsat på en konkret vurdering ud fra kravets omfang og beskaffenhed og om det har været rimeligt og nødvendigt, at der er søgt advokat bistand.

Der lægges i den forbindelse vægt på flere parametre, bl.a. om kravet har været kompliceret, men især om selskabet ved sin handlemåde har givet anledning til at søge advokatbistand, herunder om klager kunne have indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring. Nærværende krav har på ingen måde været kompliceret og klagers advokat har ikke bibragt sagen nye oplysninger eller anbringender, som ikke allerede var selskabet bekendt eller som selskabet havde taget stilling til.

Der foreligger en omfattende praksis fra Ankenævnet for Forsikring for så vidt angår rimelige og nødvendige omkostninger, vi skal blot henvise til kendelse 70.923.

Klagers advokats involvering i sagen har ikke ændret selskabets behandling af sagen (alene udskudt indbringelsen for Ankenævnet for Forsikring, som klager selv kunne have forestået) og vi finder ikke at selskabets sagsbehandling har været af en karakter, der har nødvendiggjort advokatbistand, hvorfor vi ikke kan imødekomme klagers advokats krav om dækning af omkostninger.

At klager har henvendt sig til advokat i stedet for at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring ændrer ikke på ovenstående."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 10/11 2019, hvori det bl.a. er anført:

Ankenævnet for Forsikring

14.

93425

"Det er på ingen måde bestridt at omkostninger efter § 32, stk. 3, vedrører arbejdet forud for sagens indbringelse for nævnet. Det anføres da også specifikt i mit indlæg af 23. september 2019 og det undrer derfor, at selskabet finder en længere redegørelse herfor nødvendig.

Jeg ser mig dog nødsaget til at gå i rette med selskabets synspunkt om, at der ikke skulle være bibragt nye oplysninger eller anbringender eller i øvrigt være et krav på omkostninger.

Sagen udspringer af selskabets ubegrundede mistænkeliggørelse af min klient i forbindelse med en indbrudssag. Blandt andet af den grund bad min klient om bistand, hvilket er fuldt forståeligt og rimeligt i en sag, hvor selskabet helt tydeligt 'leder' efter forhold, som de kan bruge som afvisningsgrund for en i øvrigt dækningsberettigende skade.

Selskabet anfører selv i indlæggene for nævnet, at man er i tvivl om sagen og i sin argumentation derfor blander dækningsspørgsmål og erstatningsopgørelse sammen. Hvis sagen var så enkel, som selskabet nu påstår, så kunne argumentationen vel holdes til spørgsmålet om, hvorvidt der var en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed eller ej. Selskabet har tværtimod løbende behandlet og anmodet om oplysninger af relevans for erstatningsopgørelsen, hvilket om noget har forlænget sagens behandlingstid."

Selskabet har herefter i brev af 25/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers advokat indtrådte i sagen ganske kort efter selskabets skadekonsulent havde bedt om samtykkeerklæring samt om de originale billeder af de stjålne genstande.

Umiddelbart finder vi ikke det konstituerer behov for advokathjælp. Det er imidlertid klagers advokat, der efterfølgende overtager korrespondancen med selskabet og fremsender de ønskede oplysninger.

Klagers advokat fremkom efterfølgende med nogle anbringender og forklaringer på klagers vegne, som ikke bidrog til at klarlægge sagen (gengivet side 3 i selskabets svar til Ankenævnet for Forsikring), ligesom det fremkom, at klagers advokat havde kontaktet et af de vidner, der havde afgivet forklaring til politiet.

Det af klagers advokat udførte arbejde forud for indbringelsen af sagen for Ankenævnet for Forsikring ses ikke at have bibragt sagen relevante oplysninger til brug for en ændret bedømmelse af sagen, tværtimod har der været tale om ændrede forklaringer i en række forhold af en karakter, som blot unødigt har kompliceret sagen.

Kravet i sig selv har på ingen måde været kompliceret (der har alene været tale om at fremsende fornøden dokumentation) og vi finder ikke, at det er selskabets sagsbehandling, der har nødvendiggjort advokatbistand."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af politiets anmeldelsesrapport af 22/7 2017 fremgår bl.a.:

"I: hoveddør sparket ind - alt i lejlighed gennemrodet - ejer ikke hjemme, kamerat vil være til stede ved GU.

Ankenævnet for Forsikring

15.

93425

Indgang: Hoveddør, hoveddør brudt op og smadret på sådan måde at lejligheden ikke umiddelbart kan aflåses uden hjælp. Formentlig med spark da der ikke var synlige opbrudsmærker. Færden: Hele lejligheden. Udgang: Hoveddør. Sikrede genstande: Blodtype/DNA-profil. Stjålne genstande: 1 stk. loftlampe Mrk. PH, model koglen, str. mellem, hvid, 6 stk. Spisestole Mrk. Arne Jacobsen, model 7er, sort læder, 2 stk. Lænestole Mrk. Arne Jacobsen, model svanen, sort læder, 1 stk. Pengeskab Mrk. Ukendt, indeholdt kontanter og guld. Nærmere tilgår."

Af politiets afhøringsrapport af 22/2 2017 af det ene vidne fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han vågnede omkring kl. 0330 da, der lød 5-6 høje brag. Afhørte ment det kom fra lejligheden under ham. Afhørte oplyste, at der ofte var larm fra denne lejlighed men dette var ikke normalt. Afhørte forklarede, at der efter de høje brag blev meget stille og afhørte faldt efter lidt tid i søvn igen uden han havde hørt yderligere.

Afhørte opdagede så næste morgen, at døren ind til underboen var slået ind. Afhørte troede ikke at der havde været nogen inde, da der blev så stille kort efter.

Afhørte blev forholdt at der formentligt var stjålet flere møbler. Dette undrede afhørte, da der blev fuldstændig stille efter bragene.

Afhørte havde ikke set nogen personer."

Af politiets afhøringsrapport af 22/2 2017 af det andet vidne fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han i nat omkring kl. 0330 vågnede ved at der lød nogen høje brag fra opgangen. Afhørte turde ikke gå ud i opgangen, men kiggede i stedet ud af vinduet.

Afhørte oplyste, at 1 min efter han havde hørt de høje brag kom der 2 personer ud fra opgangen. Afhørte kunne ikke beskrive personerne yderligere, end de var iført sort tøj og bar på en sort pose. Posen blev båret i den ene hånd, hvorfor afhørte skønnede den ikke var tung. Afhørte forklarede, at de 2 personer gik over til FOU sorte [bil] der holdt parkeret ud for adressen. De stod og kiggede lidt på bilen, hvorefter de løb fra stedet."

Af mail af 30/10 2017 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du bedes fremsende følgende:

- Alle de originale billedfiler af de stjålne genstande, således at det er muligt at fastslå, hvornår billederne er taget. Det drejer sig om alle de billeder, som du har fremsendt/vedhæftet din opgørelse. Billederne bedes du fremsende som vedhæftede filer til min mail. Fylder de for meget, så send blot 1 eller 2 billeder af gangen. Jeg vil sende dig en bekræftelse, når billederne er modtaget."

Af mail af 7/6 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"I forbindelse med revurderingen ser jeg både på selve hændelsen samt dokumentationen og jeg skal derfor bede dig/din klient om at indsende:

Originale fotos med meta-data samt originalt navn bedes tilsendt. Trods flere forespørgsler ses kun meget få fotos indsendt med meta-data på. Såfremt man har problemer med dette vil Alka meget gerne være behjælpelige med dette. Det er vigtigt de pågældende fotos ikke slettes før sagen er endelig afgjort. Det drejer sig om de fremsendte foto:

...

Det er som sagt vigtigt, at det er de originale fotos der sendes - som ikke er omdøbt."

Af mail af 30/8 2018 fra klagerens advokat til selskabet fremgår bl.a.:

"I forhold til fotos, så lå en stor del på min klients gamle telefon, som gik i stykker i foråret og han har nu fået en ny. Den gamle blev skrottet hos ... i ... Yderligere fotos er vedhæftet.

I forbindelse med sagens opstart og skadebehandling havde min klient overført de billeder, som han fandt nødvendige til en separat mappe. At de som følge heraf ikke indeholder den data, som Alka måtte finde nødvendig kan ikke ligge min klient til last. Den oprindelige afgørelse synes da også begrundet i andre forhold, og igen lader det til, at man blander spørgsmålet om anerkendelse og erstatningsopgørelse sammen.

Vedrørende Audi børnebilen har min klient ikke yderligere dokumentation udover en video, da den blev modtaget i gave.

I forhold til ankerkæde og kongekæde, så har min klient ikke yderligere fotos, men mange vil kunne bekræfte dette. Jeg skal venligst bede jer meddele, om I ønsker vidneerklæringer indhentet."

Af mail af 8/3 2018 fra klagers advokat til det ene vidne fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til dig som advokat for din underbo, [klageren], som jeg bistår i en sag mod hans forsikringsselskab efter indbruddet i hans hjem fredag den 21. juli 2017. Vi har kort talt sammen telefonisk, hvor du oplyste, at du var indstillet på at svare på nogle spørgsmål over mail til brug for sagen.

Forsikringsselskabet har afvist at yde dækning og har blandt andet henvist til den vidneforklaring, som du er noteret for i politirapporten. Det fremgår af politirapporten, at du ikke ønskede at gennemlæse din forklaring, hvorfor jeg venligst beder dig beskrive, hvordan du oplevede forløbet den nat, hvor indbruddet fandt sted.

Derudover skal jeg venligst bede dig sende dine bemærkninger til følgende uddrag af politirapporten, herunder om det er en korrekt gengivelse af din samtale med politiet:

1. Det er i politirapporten er anført, at du havde hørt høje brag, hvorefter det blev stille og at du herefter faldt i søvn uden at have hørt yderligere.

2. Videre er det anført, at du 'troede ikke at der havde været nogen inde, da der blev så stille kort efter'.

3. Derudover er det anført, at du blev foreholdt, at der formentlig var stjålet flere møbler og at *'Dette undrede afhørte, da der blev fuldstændig stille efter bragene'*.

4. Endelig er det i rapporten anført, at *'Afhørte havde ikke set nogen personer'*. Du bedes i den sammenhæng oplyse, om du kiggede ud af døren eller vinduet og i så fald hvor længe.

Du oplyste over telefon, at du var blevet kontaktet af min klients forsikringsselskab. Jeg skal venligst bede dig oplyse, hvad samtalen gik ud på, og hvordan du opfattede henvendelsen."

Af mail af 14/3 2018 fra vidnet til klagers advokat fremgår bl.a.:

"Som jeg husker det, blev jeg ikke tilbudt, at læse min forklaring til politiet.

Pkt. 1: Er korrekt.

Pkt. 2: Jeg Tænkte at der blev stille (det vil sige de høje brag ophørte) og at jeg ikke behøvede, at forhold mig til noget. Jeg har ikke forholdt mig til om der har været nogen derinde, der kan jo godt gå nogen rundt uden at jeg kan høre noget. Jeg faldt som sagt, hurtigt i søvn igen og sover med ørepropper.

Pkt. 3: Jeg har ikke hørt at der evt. skulle være stjålet møbler, så det har har jeg ikke ``stillet mig undrene over.

Pkt. 4: Jeg stod ikke op, og har ikke kigget ud af vindue eller dør.

Forsikringsselskabet ringede til mig, og spugte til min forklaring til politiet.

Jeg håber det er til hjælp.

Jeg vil gerne understrege at jeg ikke har nogen personlig relation til [klageren], udover at vi hilser på hinanden. Og jeg forholder mig neutralt og nøgtern til sagen."

Nævnet har endvidere blandt andet modtaget selskabets skadekonsulents rapport i sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"22. Forhold i skadetilfælde

22.1 I skadetilfælde er du forpligtet til, så vidt muligt, at afværge eller begrænse skaden, ligesom vi er berettiget til at foretage nødvendige foranstaltninger.

22.2 Du skal straks anmelde enhver skade til os.

...

22.4 Tyveri, røveri, overfald og hærværk skal desuden straks anmeldes til politiet. Hvis det sker i udlandet, skal vi have en skriftlig bekræftelse fra det udenlandske politi.

...

22.6 Ved anmeldelse af tyveriskade skal du sandsynliggøre, at der er sket et tyveri, da vi ikke erstatte glemte, tabte eller forlagte ting.

...

22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation. For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

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

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

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/7 2017, at der havde været indbrud i hans lejlighed, og at der var stjålet blandt andet to Arne Jacobsen stole "svanen", seks Arne Jacobsen 7'er stole, en Bent Hansen hvilestol, Verner Panton lamper, PH lamper, elektronik og 30.000 kroner i kontanter. Indbruddet skete, mens han var ude og rejse. Indbruddet blev anmeldt til politiet den 22/7 kl. 17.55, efter at en nabo havde set, at døren til klagerens lejlighed var sparket ind.

Selskabet har afvist at udbetale forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der har fundet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed sted. Selskabet har anført, at de fotos, som politiet har taget, viser, at lejlighedens dør står på tværs i entreen og delvis blokerer for passage, hvilket gør det svært at fæste lid til, at der skulle være stjålet adskillige møbler og større lamper fra lejligheden. Selskabet har også anført, at billederne viser, at lejligheden er stærkt gennemrodet, hvilket stemmer meget dårligt overens med det, der står i politirapporten, hvor vidnerne har afgivet forklaringer om dels at to mulige gerningsmænd blev set løbe fra stedet umiddelbart efter døren var sparket ind, dels at der ikke var støj fra lejligheden efterfølgende. Selskabet har anført, at vidnernes ændrede forklaringer efterfølgende til henholdsvis klager og klagers advokat ikke kan lægges til grund.

Selskabet har også anført, at klageren gentagne gange er blevet bedt om at fremlægge originale fotos med metadata. Blandt andet fremgår det af mail af 30/10 2017 fra selskabet til klageren, at han her blev oplyst, at han skulle fremsende "alle de originale billedfiler af de stjålne genstande, således at det er muligt at fastslå, hvornår billederne er taget."

Selskabet har endvidere anført, at der er "divergenser i klagers forklaring om sine tøj køb samt især om købene af 7'er stole, PH lamper og Svane stole, som alene var delvis dokumenteret af fotos (uden metadata) – effekter som alle var købt kontant uden kvitteringer eller overdragelseserklæringer, ligesom der var divergenser i oplysningerne om alder og købstidspunkt."

Selskabet har tillige gjort gældende, at der ikke foreligger kvitteringer for de mange designmøbler og lamper, som klager har købt kontant via Den Blå Avis, ligesom der ikke foreligger private overdragelseserklæringer for handlerne eller kontaktoplysninger på sælgerne. Selskabet henviser til, at der således ikke foreligger dokumentation i henhold til forsikringsbetingelserne for de stjålne designmøbler og lamper.

Klageren har anført, at selskabets indsigelser og begrundelse for at afvise dækning navnlig beror på forhold, som ikke har betydning for, hvorvidt hændelsen har fundet sted. Han har henvist til, at det er uden betydning for spørgsmålet om anerkendelse af erstatningspligten, hvorvidt han har kvittering og fotodokumentation på alle de anmeldte genstande, og at der hovedsageligt er tale om almindelige indbogenstande, som det ikke kan forventes, at der gemmes kvitteringer på. I forhold til de designermøbler, der er anmeldt stjålet, så har klageren anført, at disse er købt brugt, og at de certifikater, slutseddel og lignende, som han har modtaget i forbindelse med handlerne lå gemt i et pengeskab, der også blev stjålet.

Klageren har også anført, at billederne – der kunne tjene som dokumentation for hans krav – af praktiske årsager blev gemt og videresendt til selskabet som "screenshots", og at det ikke kan forventes, at almindelige forbrugere kender til, hvornår data følger et digitalt billede eller ej.

Af politirapporten fremgår det, at det ene vidne – klagerens overbo – har forklaret, at han vågnede ved, at der lød 5-6 høje brag, og at der efter de høje brag blev meget stille. Han troede ikke, at der havde været nogen derinde, da der blev stille så kort efter. Det andet vidne har forklaret, at han vågnede ved, at der lød nogle høje brag fra opgangen, men at han ikke turde gå derud, men i stedet kiggede ud af vinduet, hvor han 1 minut efter, han havde hørt de høje brag, kunne se to personer komme ud fra opgangen med en pose i hånden, der ikke virkede tung, da den blev båret i den ene hånd. Han har forklaret, at de havde stået og kigget på klagerens bil, hvorefter de var løbet fra stedet.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Det er derfor klageren, der skal bevise, at han har været udsat for et dækningsberettigende indbrud.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for det anmeldte indbrud under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at han har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har navnlig lagt vægt på vidneudsagnet fra det ene vidne, der observerede, at de formodede gerningsmænd var på vej væk fra lejligheden kort efter, at vidnet havde hørt døren blive sparket ind til klagerens lejlighed. Efter nævnets opfattelse er vidneudsagnet umiddelbart ikke foreneligt med, at der skulle være sket et reelt indbrudstyveri hos klageren, i hvilken forbindelse, der skulle være foretaget gennemrodning af klagerens lejlighed og sket bortfjernelse af en relativt omfattende mængde indbo, beklædningsgenstande mv.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens forklaringer og øvrige oplysninger om de stjålne effekter for en dels vedkommende ikke fremstår konsistente og troværdige, og at klageren på denne baggrund har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position.

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

93425

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentligt bevisførelse for en domstol kan føre til et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings