Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. oktober 2019 blev i sag nr. 93474:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 25/2 2019 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Det er desværre ikke lykkedes at få Alka til at betale erstatning for stjålne genstande. Alka har insinueret, at det er min klient som selv har stjålet genstandene, da hans teleoplysninger ikke helt stemmer overens med hans beskrivelse af, hvor han befandt sig forud for indbruddet og på tidspunktet for indbruddet. Det afviser min klient naturligvis og Politiet er da heller ikke i tvivl om at indbruddet er begået af 3 maskerede mænd, som forklaret af et vidne på stedet.
>
> Desuden er der nogen forklaringer som er ændret eller ikke helt er 100 procent eksakt, men overordnet set er der den dokumentation – i form af billeder og kvitteringer/bankkontoudtog – som man kan forlange.
>
> Disse unøjagtigheder skyldes min klients diagnose …. Min klient er desværre ikke rask, meget nervøs og meget påvirket af dels indbruddet (3 maskerede personer) dels af ALKAS behandling og ikke mindst tilbuddet om at hans krav på ca. kr. 200.000,00 skulle spises af med kr. 10.000,00.
>
> ALKA har forholdt sig noget overordnet til anmeldelsen og min klient må have krav på, at der tages stilling til hvert af de enkelte 19 krav, som er oplistet i fortegnelsen over stjålne genstande.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Erstatning for det fulde tab kr. 220.500,00"

Selskabet har den 10/4 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte ved telefonisk kontakt til selskabet den 11. april 2018, at han havde været udsat for indbrud i sin lejlighed. Ved en samtale den følgende dag oplyste klager, at der var stjålet tre ure (et af dem til 11.000 kr.) smykker og kontanter. Alka Forsikring sendte klager et link til opgørelse/selvbetjening.

Den 23. april mødte klager op i receptionen hos Alka Forsikring og afleverede nogle print af fotos af nogle af de stjålne smykker og nogle af kvitteringerne for disse.

Ved samtale med Alka Forsikrings medarbejder den 25. april 2018 forklarede klager vedrørende guldbarren, at den var købt på [adresse 1] sammen med en kammerat ved navn [A]. Kammeraten købte også en. Han havde betalt 32.000 kr. kontant, penge som stammede fra en gevinst på kasino. Kvitteringen var bortkommet, men han kunne få den fra kammeraten. Klagers foto var også blevet væk, men også fotos kunne han få fra kammeraten og billedet af guldbarren stammede fra [A].

For så vidt angår tre af de ringe der var afbilledet var der tale om ringe købt af en kammerat – angiveligt [A] – for 1-2 år siden. Ringene var købt kontant. Ringene havde kostet 12.000 kr.

Klager oplyste, at det var hans hånd på alle de afleverede fotos.

Kuffert med gaver tilhørte klager og var pakket til en rejse den 22. april 2018. Klager oplyste, at kufferten havde været pakket i længere tid, idet han skulle være rejst tidligere – i 2017 – men ikke kunne og rejsen blev udsat.

Billederne af kvitteringerne var billeder af kopier fremsendt af klagers [familiemedlem]. Klagers [familiemedlem] havde angiveligt haft de originale kvitteringer, men de var blevet væk.

Halskæden var en gave fra hans [familiemedlem] i forbindelse med bryllup i … og billedet var taget for ca. et år siden. Kameraet var bortkommet (afleveret til en [B]).

Af politirapporten fremgår det, at lejlighedens hoveddør var sparket ind og der var spor af gerningsmanden/gerningsmændene i soveværelset, idet et skab og skufferne i dette sås gennemrodede. Der var angiveligt stjålet kontanter i form af euro, dollar og danske kroner, smykker og et herrearmbåndsur af ukendt mærke. Resten af lejligheden var angiveligt ikke rørt.

Klagers underbo forklarede politiet, at hun havde hørt et brag og bemærket tre mænd i opgangen kl. ca. 18. De tre mænd var alle af ikke etnisk dansk udseende og 175-180 cm høje, 25-30 år gamle og talte dansk.

Klager mødte den 8. maj 2018 op i selskabets reception og afleverede håndskreven kosterliste og kopier af to kvitteringer på henholdsvis en guldbarre og et Canon EOS 1300D.

Af kosterlisten fremgik det, at der var blevet stjålet 4.000 Euro, 1.200 Dollar, 7.000 danske kroner og ca. 3 millioner [anden udenlandsk valuta] (… som svarede til ca. 3.000 danske kroner).

Der var endvidere stjålet en kuffert med gaver til en værdi af ca. 12.000 kr. og to plastposer med gaver til en værdi af 9.000 kr., to sølvkopper, en guldbarre til 32.000 kr. samt guldsmykker til en

værdi af 114.000 kr. og endelig to par bukser og et kamera til en værdi af 7.000 kr. Klagers samlede krav var således omkring 220.000 kr.

Behandlingen af sagen blev herefter – grundet kravet størrelse – overtaget af en af selskabets skadekonsulenter.

Ved mail af samme dato, modtog selskabet imidlertid besked om, at kameraet var kommet til veje, hvorfor det skulle slettes af kosterlisten.

Selskabet modtog – på anmodning – efterfølgende en original kvittering for en guldbarre.

Alka Forsikrings skadekonsulent forsøgte i det følgende forgæves at få kontakt til klager. Den 27. maj 2018 havde selskabets skadekonsulent en samtale med klager og hans bisidder [C]. Klager forklarede, at han tog fra sin lejlighed den 10. april 2018 kl. ca. 18-19 og kom hjem igen den følgende dag kl. ca. 11.00, hvor han opdagede indbruddet.

Klager forklarede nu om købet af guldbarren, at det var penge fra hans personskadeerstatning, der var brugt til købet, hvor han ved anmeldelsen havde forklaret, at det var penge fra et kasinobesøg. Klagers bisidder var efter det oplyste med ved samtalen grundet klagers psykiske tilstand. Bisidderen var en ven af klager, som havde solgt klager en masse smykker og var nu også den ven med hvem klager havde købt guldbarren (som således ikke var købt sammen med [A]). Guldbarren var købt i en forretning på [adresse 1].

Klager oplyste, at alle de stjålne genstande havde ligget i en skuffe i et skab i soveværelset – der var kun rodet ved skabet og ingen andre skuffer nogen steder var gennemrodet.

For så vidt angik de fremsendte fotos forklarede klager, at det var ham, der havde taget billederne, som var taget med en mobiltelefon. SD kortet havde han givet til sin ven (bisidderen) som havde printet billederne ud fra kortet. Bisidderen kunne dog ikke oplyse, hvor kortet var nu.

Skadekonsulenten kontaktede forretningen …, som havde udstedt kvitteringen for guldbarren. [Forretningen] oplyste, at de tidligere havde haft kontor både på [adresse 2] og på [adresse 3], men nu kun havde kontor på [adresse 4]. De havde aldrig haft kontor på [adresse 1].

Skadekonsulenten rykkede efterfølgende både [klagerens rådgiver] (som angiveligt bistod klager med sagen) og klagers bisidder for dels svar på de fremsendte samtykkeerklæringer dels for fotos.

Skadekonsulenten modtog den 14. juni 2018 to mails med svar fra klagers bisidder angående de optagne fotos. Han oplyste, at alle fotos, som klager havde var blevet sendt, samt at de pågældende fotos havde været i en telefon, som nu var gået i stykker. Han (bisidderen) havde hjulpet klager med at printe fotos ud fra det memory-kort, som var i den telefon der var gået i stykker.

I den anden mail fra bisidderen forklarede han, at et memory-kort er en lille dims, der kan forsvinde hvor som helst og at det kunne ske for selv den bedste. Han mente, at klager havde tilstrækkelig dokumentation i form fotoprints.

[Klagerens rådgiver] vendte tilbage den 29. juni 2018 med kopi af en række kvitteringer, som selskabet imidlertid havde været i besiddelse af længe, men fortsat ikke hverken generelt samtykke eller telesamtykke.

Selskabet modtog efterfølgende de nævnte samtykkeerklæringer sammen med en lægeattest.

Alka Forsikring indhentede på baggrund af det modtagne samtykke teleoplysningerne. Klager havde oplyst, at han var kørt til sin kæreste i [by 1] ved 18-19 tiden og havde været der hele aftenen/natten indtil han dagen efter var kørt hjem til sin lejlighed ca. kl. 11.00.

Dette stemmer imidlertid ikke overens med de indhentede teleoplysninger, idet klager på intet tidspunkt mellem kl. 18.06 og kl. 21.25 havde opholdt sig i [by 1]. Klagers telefon var kl. 18 fortsat tilknyttet masten ved bopælen og var herefter tilknyttet master i [by 2], [by 3] og [by 4] og ses den følgende formiddag kl. 10.35 igen tilknyttet masten ved bopælen.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 24. september 2018, at selskabet med henvisning til de fremkomne oplysninger ikke fandt klagers krav fyldestgørende dokumenteret, idet der alene var indsendt kopier af kvitteringer og billeder uden metadata.

Selskabet henviste bl.a. til klagers forklaring om, hvor han befandt sig sammenholdt med hvad teleoplysningerne viste samt oplysningerne om, hvor og af hvem dels guldbarren dels de stjålne effekter var købt og endvidere det bekymrende faktum, at der udelukkende var indsendt papirbilleder uden metadata og at memory-kortet var smidt væk/forsvundet efter at billederne var printet ud.

Alka Forsikring tilbød imidlertid at afslutte sagen med en kulant udbetaling af 10.000 kr. Selskabet bemærkede i den forbindelse, at såfremt tilbuddet ikke kunne accepteres bortfaldt det.

[Klageren rådgiver] meddelte ved brev af 4. oktober 2018, at Alka Forsikrings afgørelse og kulante tilbud ikke kunne accepteres, og at der ville blive indledt en klagesag snarest.

Alka Forsikring meddelte herefter klagevejledning til [klagerens rådgiver], som ved brev af 8. november 2018 oplyste, at årsagen til klagers kontante rådighedsbeløb var udbetaling af en personskadeerstatning.

[Klagerens rådgiver] meddelte endvidere, at [guldsmed] på [adresse 1] kunne bekræfte, at klager og klagers kammerat (bisidder) var blevet henvist til [forretningen] på [adresse 4] og således havde troet, at der var tale om en filial af samme forretning. Det var angiveligt klagers kammerat (bisidderen) der havde købt guldbarren (lagt ud) for 29.813 kr. og klager havde efterfølgende overført 50.000 kr. til kammeraten.

[Klagerens rådgiver] var af den opfattelse, at da klager kunne dokumentere, at han havde fået udbetalt 150.000 kr. i personskadeerstatning, var Alka Forsikring forpligtet til at udbetale 150.000 kr. i erstatning svarende hertil.

Alka Forsikring fastholdt, ved brev af 22. november 2018, over for [klagerens rådgiver] den trufne afgørelse, idet selskabet uddybede de fremkomne forklaringer bl.a. om købet af guldbarren. Selskabet tilbød endvidere på ny den kulante erstatning.

Den 19. december 2018 modtog selskabets afdeling for kundeklager klage fra [klagerens advokat] på vegne klager. Advokaten forklarede de divergerende oplysninger i sagen med, at hans klient var diagnosticeret med …. og var af den opfattelse, at den indsendte dokumentation overordnet set var tilstrækkelig og bad selskabet om at tage stilling til hver enkelt af de 19 rejste krav.

Klagen blev forelagt for og gennemgået af en anden skadekonsulent, således at der kom nye øjne på sagen.

Skadekonsulenten fastholdt ved brev af 17. januar 2019 den trufne afgørelse og redegjorde for sagens behandling og selskabets overvejelser både for så vidt angik klagers oplysninger om færden sammenholdt med den aktuelt konstaterede færden og tidspunktet for indbruddet i forhold til klagers færden.

For så vidt angik guldbarre og smykker henviste skadekonsulenten til tidligere grundige redegørelser i selskabets breve af 24. september 2018 og 22. november 2018.

For så vidt angik klagers krav om erstatning for dels en kuffert med gaver og to poser med gaver til en samlet værdi af over 20.000 kr. forklarede skadekonsulenten baggrunden for selskabets holdning. Afslutningsvis bemærkede skadekonsulenten, at selskabet fortsat var indstillet på at yde den tilbudte kulante erstatning.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis skal vi for god ordens skyld bemærke, at vi ikke på noget tidspunkt har påstået eller antydet, at klager selv skulle have stjålet sine ejendele. Sagen drejer sig om manglende dokumentation af kravet.

Vi har noteret os, at klagers advokat medgiver, at forklaringerne i sagen er ændrede, men at der overordnet skulle være den dokumentation man kan forlange. Dette er ikke korrekt opfattet.

Vi finder i øvrigt, at Alka Forsikring i den grad har forholdt sig til de rejste krav i alle detaljer.

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. 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 overdragelses-

erklæring, 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'.

Alka Forsikring har fra begyndelsen påpeget, at originale fotos indeholdende metadata var vigtige, såfremt fotos skulle kunne tillægges bevismæssig værdi. De fremsendte print af fotos, hvor memory-kortet angiveligt var mistet efter udprint af billederne, kan stamme hvor som helst fra, både for så vidt angår tidspunkt og lokalitet og er i sig selv ikke bevis for hverken ejerskab, art eller lødighed.

Ifølge de gældende forsikringsbetingelser betragtes fotos heller ikke som tilstrækkelig dokumentation, men kan alene supplere anden dokumentation. De fremsendte fotos er ikke identificerbare, hverken for så vidt angår tid, sted eller personer på billederne og såfremt fotos skal tillægges betydning må det som minimum kunne konstateres, hvornår disse er optaget og gerne hvor.

For så vidt angår smykkerne er der fremlagt fotos af kopier af kvitteringer fra [udland 1] – angiveligt fremsendt af klagers [familiemedlem] på fax. Det er oplyst, at det er kopier der er faxet, ikke desto mindre har selskabet anmodet om at få fremsendt disse fax. En anmodning som ikke er efterkommet.

Selskabet har fået oversat de fremsendte kopier og det fremgår, at hovedparten af de fremsendte kvitteringskopier er udstedt til en Frue [klagerens efternavn].

Der er tydelig forskel på hænderne på billederne, idet hænderne med ringene er langt mere feminine end hænderne med både sølvkrusene og guldbarren og der kan efter selskabets opfattelse ikke være tale om de samme hænder.

Ovennævnte sammenholdt med, at det er oplyst, at en del af smykkerne tilhørte klagers [søskende] medfører, at selskabet ikke finder bevisbyrden for at genstandene var til stede på gerningsstedet på gerningstidspunktet løftet.

I øvrigt skal det bemærkes, at genstande tilhørende klagers [søskende] ikke er dækket på den af klager tegnede forsikring.

Klager forklarede indledningsvis, at ringene var købt af hans ven [A] for 1-2 år siden, men ændrede senere dette til at ringene var købt af bisidderen [C] for 1 år siden. Klager havde endvidere ved den første telefonsamtale med selskabet forklaret, at det var meningen, at hans kammerat skulle sælge smykker til guldsmeden.

Klager forklarede på et tidspunkt skadekonsulenten, at det var hans hånd og hans ringe på billederne og at han altid havde ringene på, hvorfor det kan undre, at de lå i skuffen.

Guldbarren, som ifølge kvitteringen er købt hos [guldsmed] den 31. august 2016 og angiveligt købt af klagers ven eller bisidder for 29.813 kr. og derefter købt af klager af denne ven ved overførsel af 50.000 kr. Dokumentation for betalingen fremgår efter det oplyste af et kontoudtog fremsendt af klager, hvor der er hævet 3 x 50.000 kr. ved 2 kontant hævninger den 3. august 2017 og en overførsel den 4. september 2017. Der er dog ikke fremsendt dokumentation for til hvem

denne overførsel er sket. Betaling af guldbarren (som langt overstiger værdien af denne) er desuden ifølge oplysningerne sket mere end et år efter købet.

Sammenholdt med de ændrede forklaringer om hvem, der købte guldbarren og klagers gentagne oplysninger om at den blev købt på [adresse 1], trods det at [guldsmeden] ikke har og aldrig har haft en forretning på [adresse 1], må vi fastholde, at vi ikke finder at kunne lægge kvitteringen til grund og klager har efter selskabets opfattelse ikke dokumenteret ejerskab i fornøden grad.

For så vidt angår kontanterne – i form af euro, dollars, [anden udenlandsk valuta] og danske kroner - som ifølge klager enten var lånt af en kammerat (klagers bisidder) eller opsparet gennem 3-4 år og skulle være brugt på en rejse til [udland 1] foreligger der ikke vekselnotaer eller dokumentation i øvrigt og vi finder ikke det store kontantbeløb (i danske kroner ca. 48.000 kr.) dokumenteret i fornøden grad.

Efterfølgende begrundede [klagerens rådgiver] det store kontantbeløb med klagers personskadeerstatning, men uanset hvilken forklaring der lægges til grund foreligger der fortsat ikke vekselnotaer for de store beløb i udenlandsk valuta.

Der blev angiveligt også stjålet gaver dels en kuffert dels 2 poser til en samlet værdi på over 20.000 kr. Der er fremlagt et enkelt billede (også kun print) af kuffertens indhold, som ikke umiddelbart giver belæg for en værdi af den størrelse. Hverken foto eller indhold af kufferten (eller for den sags skyld poserne) kan verificeres for så vidt angår tid, sted, indhold eller værdi og vi må fastholde, at dokumentationen ikke er tilstrækkelig.

Klager har oplyst, at han fik stjålet 3 ure ved indbruddet, heraf et til 11.000 kr. Der foreligger kun de ovennævnte fotos, hvor det ikke har været muligt for selskabet at få de originale billeder med metadata og som tidligere bemærket, er det ikke muligt hverken at tidsfæste eller stedfæste optagelsen af billederne og således sandsynliggøre ejerskab, art og lødighed af de tre ure.

Endelig skal det bemærkes, at klagers færden ikke er i overensstemmelse med hvad han selv har oplyst. Klager oplyste til skadekonsulenten, at han havde opholdt sig i [by 1] fra om aftenen ved 18-19 tiden frem til næste formiddag kl. 11.00. Det fremgår af de indhentede oplysninger, at klagers telefon fortsat gik på bopælsmasten kl. 18 (hvor en beboer i opgangen hørte braget og så de tre mænd). Det fremgår endvidere, at klager – eller i hvert fald klagers telefon – ikke har været i nærheden af [by 1] i tidsrummet kl. 18 til 21.25, hvorfor vi i sagens natur ikke kan fæste lidt til klagers oplysninger omkring sin færden.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at det virker lidet sandsynligt, at 3 gerningsmænd som har sparket døren op til en lejlighed kun roder i én skuffe og lige netop den skuffe, hvor både kontanter, smykker, ure og guldbarre befinder sig.

Vi må således fastholde, at klager ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for kravets rigtighed. På baggrund af de skiftende forklaringer om både ejerskab og erhvervelse af genstandene og den mangelfulde dokumentation – herunder også for art og lødighed – kan selskabet med henvisning til skadekonsulentens brev af 24. september 2018 som udgangspunkt ikke tilbyde erstatning.

Alka Forsikring har dog tilbudt en skønsmæssig erstatning på 10.000 kr., idet klagers dør angiveligt var sparket op og et vidne havde set tre mænd i opgangen og selskabet står fortsat ved sit kulante tilbud."

Klagerens advokat har den 28/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg forstår svaret således, at Alka anerkender, at der har været indbrud i klagers lejlighed og at det ikke er klager selv, der har begået indbruddet. Derved er der alene tale, om der foreligger dokumentation for de stjålne genstande.

Alka bedes oplyse, om Alka anerkender, at klager fik udbetalt en personskadeerstatning på kr. 153.603,00 den 24. juli 2017 og at dette beløb er hævet af klager efterfølgende, men inden indbruddet. Benægtes dette vil kontoudtog blive fremlagt for Ankenævnet.

Klager har således været i besiddelse af et større kontantbeløb og har i øvrigt overført kr. 50.000,00 den 20.09.2017, som bl.a. betaling for guldbarren til sin ven [C]. Alka bedes oplyse, om Alka er i besiddelse af kvittering (original eller kopi) for køb af en guldbarre fra [guldsmed] dateret 31.08.2016 på kr. 29.813,00.

Det forholder sig – som forklaret af klager – at han og [C] gik til butikken på [adresse 1] … for at købe en guldbarre, men da forretningen ikke havde den pågældende guldbarre på lager, henviste ekspedienten dem til at købe denne i butikken på [adresse 4] hos [guldsmeden], hvorfra kvitteringen stammer. Det er klager som holder guldbarren på billedet. [C] låner klager pengene og klager betalte for guldbarren ved overførslen den 20.09.2017.

[A] er [C's] kælenavn, hvilket åbenbart har skabt en del forvirring og mistro hos Alka.

Klager er fra [udland 1] og i [udland 1] er det helt normalt at investere i guld og smykker og helt normalt at ligge inde med kontanter og gaver. Der er ingen almindelige mennesker i Danmark, som opbevarer en kvittering fra bank eller vekselbureau, hvis der veksles valuta. Der er dokumentation for, at klager har hævet store kontante beløb i danske kroner fra forsikringsudbetalingen, og pengene er blevet brugt til køb af smykker, gaver, guld og valuta.

Der foreligger billeder af langt de fleste genstande, som er blevet stjålet og Alka har efterspurgt simkortet. Simkortet [SD-kortet] gik til grunde, da klager ødelagde sin telefon. Han bad sin ven [C] om at udskrive alle billederne fra simkortet, som han gjorde. Klager tænkte ikke nærmere over at gemme simkortet [SD-kortet], da han jo nu havde billederne og han havde ikke længere brug for simkortet. Klager kunne jo ikke vide, at hans værdier senere blev stjålet og at hans forsikringsselskab ville efterspørge simkortet [SD-kortet] til hans gamle telefon.

Alka mener at kunne se, at de hænder – der er på fotos med de stjålne ringe – ikke tilhører klager. Det foreligger der ikke noget bevis for, hvorfor det må lægges til grund, at det er både klagers hænder og ringe på billederne.

Der er ikke noget usædvanligt i at have mere end 1 ur, og urene er dokumenteret via billeder. Alle urene har han fået som gaver, hvorfor klager ikke har nogen kvittering. Det er også helt normalt, at der ikke følger kvitteringer med gaver. Alka's håndtering af sagen har gjort klager mere syg end han var i forvejen (se lægeerklæringen) og hans sygdom (…) gør, at klagers hukommelse er meget

dårlig, hvilket er årsagen til de misforståelser, der er opstået i kommunikationen mellem klager og Alka.

Alka bedes besvare ovennævnte spørgsmål og fortælle præcis, hvilke originale kvitteringer de efterspørger, hvorefter materialet fremlægges i det omfang det forefindes."

Selskabet har den 4/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Umiddelbart tilføjer klagers advokat efter vores opfattelse ikke nye oplysninger, der kan begrunde en ændret stillingtagen til sagen.

De spørgsmål klagers advokat beder selskabet besvare har selskabet taget stilling til og givet udtryk for i brevet af 10. april 2019 og vi finder det ikke fornødent at gentage.

Klagers advokat kommer imidlertid med to nye oplysninger i sine bemærkninger.

For det første er det nyt for selskabet, at navnet [A] skulle være klagers bisidders kælenavn, men vi finder ikke at kunne lægge vægt på denne oplysning, på dette sene stadie af sagens behandling.

For det andet må vi tage afstand fra klagers advokats anbringende om, at klager ikke længere havde brug for simkortet [SD-kortet], fordi han ikke kunne vide, at hans værdier senere blev stjålet, idet det efter selskabets opfattelse fremgår af forklaringerne, at det pågældende simkort [SD-kort] først blev væk/smidt ud efter at billederne var printet ud til brug for dokumentation af stjålne genstande.

Selskabet har ikke på noget tidspunkt udtalt, at det skulle være mærkeligt, at have mere end et ur eller forholdt sig til om det var gaver, men som tidligere nævnt er de fremlagte billeder ikke tilstrækkelig dokumentation, især ikke for et ur til en værdi af 11.000 kr.

Klagers helbredstilstand er ikke relevant for sagens materielle faktum.

Vi må med henvisning til vores gennemgang af faktum og vore anbringender i den anledning i vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 10. april 2019 i det hele fastholde den meddelte stillingtagen til sagen og afventer herefter Ankenævnets kendelse."

Til dette har klagerens advokat den 6/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu modtaget Alkas indlæg af 4. juli. Alka har ikke svaret på mine opfordringer, hvorfor Ankenævnet kan lægge til grund, At klager noget tid før indbruddet hævede 153.603 fra sin egen konto, At Alka er i besiddelse af original kvittering fra … A/S vedr. køb af guldbarre, At Alka ikke mangler nogen originale kvitteringer."

Hertil har selskabet den 13/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har ikke på noget tidspunkt betvivlet, at klager har foretaget hævning/overførsel af omkring 150.000 ca. 8 måneder før indbruddet.

Selskabet har adresseret dette i brev af 10. april 2019, hvor vi har gjort rede for de faktuelle oplysninger i sagen. Det fremgår, at klager ved to hævninger den 3. august 2017 – 8 måneder forud

for indbruddet – hævede 2 x 50.000 kr., hvoraf han angiveligt betalte 50.000 kr. til [A] eller til [C] for guldbarre købt den 31. august 2016.

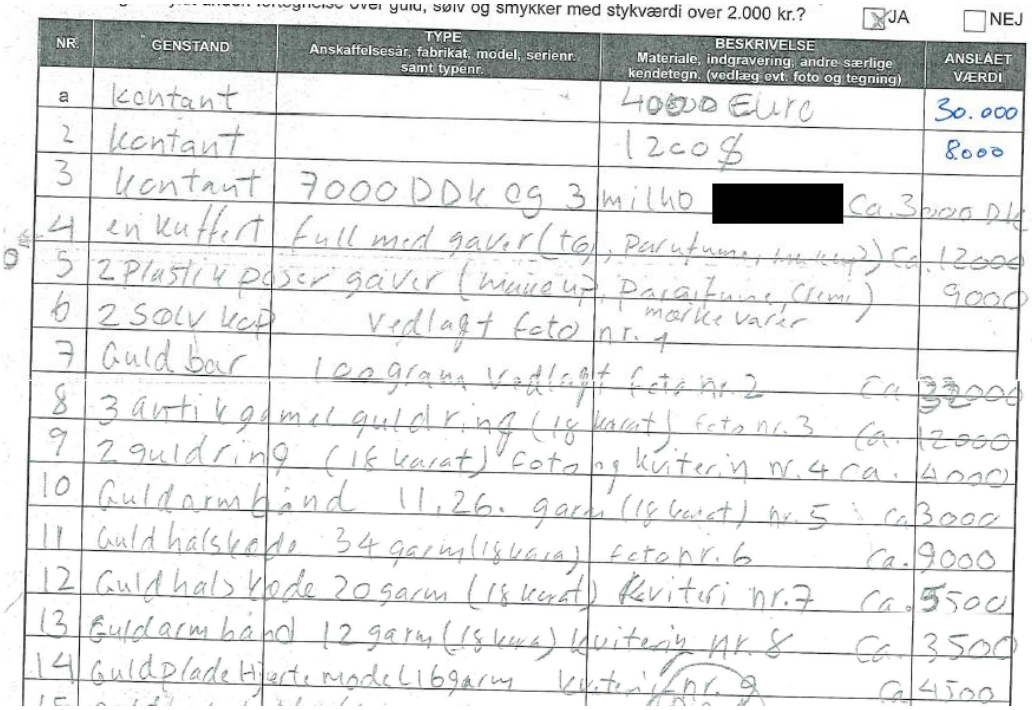
De resterende 50.000 kr. var en overførsel til anden konto (ukendt).

Alka Forsikring oplyste også i brev af 10. april 2019, at være i besiddelse af original kvittering fra [guldsmed] for køb af guldbarre til 29.813 kr.

Vi finder således, som også meddelt i vores brev af 4. juli 2019, at klagers advokats opfordringer allerede er besvaret ved selskabets brev af 10. april 2019 og advokatens bemærkninger af 6. august 2019 indeholder efter selskabets opfattelse ikke hverken nye oplysninger eller nye opfordringer/provokationer.

Vi må derfor i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen, som vi har gjort rede for i vores breve til Ankenævnet for Forsikring af henholdsvis 10. april 2019 og 4. juli 2019."

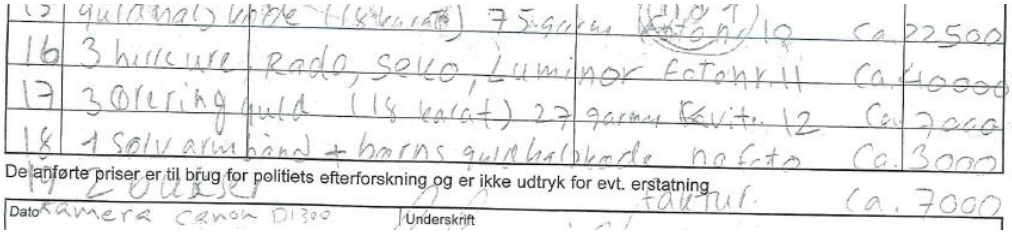
Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens opgørelse af sit krav, parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, lægeerklæring af 6/6 2018, klagerens fotos af genstandene, oversættelse af kvitteringskopierne, politirapporten, skadekonsulentens fotos fra klagers bolig, policen og forsikringsbetingelserne. Af klagerens opgørelse af sit krav fremgår bl.a.:



... over guld, sølv og smykker med stykværdi over 2.000 kr.? ☒ JA ☐ NEJ

NR.	GENSTAND	TYPE Anskaffelsesår, fabrikat, model, serienr. samt typenr.	BESKRIVELSE Materiale, indgravering, andre særlige kendetegn. (vedlæg evt. foto og tegning)	ANSLÅET VÆRDI
a	kontant		4000 Euro	30.000
2	kontant		1200 $	8000
3	kontant	7000 DDK og 3	milho [redacted]	Ca. 3000 DK
4	en kuffert	full med gaver (tø,	Parufume, [illegible])	Ca. 12000
5	2 Plastik poser	gaver (make up,	Parafume, Creme)	9000
6	2 sølv kop	vedlagt foto	nr. 1 mørke varer	
7	Guld bar	100 gram vedlagt	foto nr. 2	Ca. 32000
8	3 antik gamel	guldring (18 karat)	foto nr. 3	Ca. 12000
9	2 guldring	(18 karat) foto	og kviterin nr. 4	Ca. 4000
10	Guldarmbånd	11,26. garm	(18 karat) nr. 5	Ca. 3000
11	Guld halskode	34 garm (18 kara)	foto nr. 6	Ca. 9000
12	Guld halskode	20 garm (18 karat)	kviteri nr. 7	Ca. 5500
13	Guldarmbånd	12 garm (18 kara)	kviterin nr. 8	Ca. 3500
14	Guldplade Hjerte	model 16 garm	kviteri nr. 9	Ca. 4500
15	[illegible]	[illegible]	[illegible]	

11. 93474



15	guldhals kæde (18 karat) 75 gram	[illegible] 10	Ca.	22500
16	3 herre ure, Rado, Seko, Luminor	fotonr. 11	Ca.	40000
17	3 Ørering guld (18 karat) 27 gram	kvit. 12	Ca.	7000
18	1 sølv armbånd + børns guldhalskæde	no foto	Ca.	3000
19	2 [illegible]	faktur.	Ca.	7000

De anførte priser er til brug for politiets efterforskning og er ikke udtryk for evt. erstatning

Dato Kamera Canon D1300 Underskrift

Af mail fra tolk, som har oversat kvitteringer dateret den 20/9 2018 fremgår bl.a.:

> "Her er der oversat dokumenter. Som du kan se mellem dokumenter har jeg skrevet tolkens bemærkninger, hvor efter jeg havde oversat dokumenterne kunne jeg se at de lignede meget hinanden og opdagede at det faktisk var det samme faktura. Derfor jeg oversat ikke det sidste dokument. Dok I og J er det samme, så jeg nøjedes med den ene.
>
> Jeg har lavet det fortrykt tekster med fed og det håndskrevne med alm. Tekst.
>
> De steder der ikke er stempel eller underskrift, har jeg ikke skrevet noget og der hvor der er underskrift på, har jeg skrevet underskrevet.
>
> Der er nogle steder [udenlandsk valuta 2] og nogle steder [udenlandsk valuta 1], og der er steder hvor der hverken er [udenlandsk valuta 1] eller [udenlandsk valuta 2]. Så hvis der ikke er noteret hverken den ene eller den anden, er ikke en fejl, men det er sælgeren der ikke har skrevet det på.
>
> Det eneste dokument der har stempel er dok H."

Af de oversatte kvitteringer fremgår bl.a.:

"

A

[Forretning]

Køber: Hr. /Frue [redacted] **Nr.** [redacted]
Dato: 08-12-2015
Varetypen: fingerring Diana Siahghalam **Dagspris** : 4,075,000 **Vægt** : 6,900 gr.
Karat: 18,750
Pris med bogstaver: otte millioner og ni hundrede tusinde [redacted]
Pris med tal : 8,900,000 [redacted]
Bemærkninger
Køber: Hr. Frue [redacted] **Nr.** [redacted] **Dato:** *8-11-2015*
Varetypen: fingerring Diana Siahghalam **Dagspris** : 4,0750,00 [redacted] **Vægt** : *6,900 gr.*
Karat: 18,750

…

B
[Forretning]

Køber: Hr./ Frue [redacted] **Nr.** [redacted]
Dato: *21-11-2015*
Varetypen: fingerring Diana Siahghalam **Dagspris** :
4,000,000 [redacted] Vægt : *6,900 gr.*
Karat: *18,750* **Vægt** *:* 7,530 **gr.**
Pris med bogstaver: ni millioner og syvhundrede tusinde [redacted]
Pris med tal : 9,700,000 [redacted]

...

C
[Forretning]

Nr. [redacted]
Dato: 9-11-2016
Navn : frue [redacted]
Varetypen: 1 stk. Halskæde model; versag super,(ulæselig)
Karat : 18,750
Vægt : 34, ?? (Ulæselig)
Total pris : 52,000,000
At betale total : 52,000,000

...

D
[Forretning]

Adressen mellem [redacted]
Tlf [redacted]

Nr. [redacted]
Køber : Hr. / Frue : [redacted] **Dato**: 19-09-2007

Vare beskrivelse	**Karat**	**Vægt**	**Stk.pris.**
Total pris			
Ørering med store ring	18,750	7.04	
1,230,000 [redacted]			
Syv gram og fyrre			
Ethundrede tre og tyve tusinde [redacted]			

...

E
[Forretning]

Nr. [redacted]
Dato 06-06-2011

Køberens navn frue [redacted]
Varetypen : Madalion, hjerte, bulgarsk 18 karat
Vægt : 16,400 **gr.**
Pris 11,500,000 [redacted] **Underskrift.**
Underskrevet

...

F
[Forretning]

Ved Guds navn [redacted]

Køber: Hr. [redacted]

Varetypen: ørering L. V. **Dato** 19-09-2007

Karat : 18,750

Vægt: 5,25

Total pris 112,000 [redacted]

Underskrift : underskrevet

...

G
[Forretning]

Dato: 19-09-2007

Nr. [redacted] 4,530/ 72,000 [redacted]

Køber : frue [redacted]

Varetypen ørering (ulæselig) Auatralsk **18 karat guld**

uden arbejdsløn pr. gr. 162,000

Vægt: 15,130

Karat : 18,750

Pris : 349,000 [redacted]

Underskrift : underskrevet

...

H
[Forretning]

Nr. [redacted]

Dato 06-06-2011

Køberens navn frue [redacted]

Varetypen : Madalion, hjerte, bulgarsk 18 karat

Vægt : 16,400 **gr.**

Pris 11,500,000 [redacted] **Underskrift.**

Underskrevet

...

Tolkens bemærkning : dokument E og H er den same der er blevet scannet 2 gange

...

K
[Forretning]

Nr. [redacted]

Dato 24-05-2015

Køberens navn frue [redacted]

Varetypen : Armbånd Kargir 18 karat
Vægt : 11,260 **gr.**
Pris 15,500,000 [redacted] **Underskrift.**
Underskrevet

...

L
[Forretning]
Nr. [redacted]
Dato: 9-11-2016
Navn : frue [redacted]
Varetypen: 1 stk. Halskæde model; versag super,(ulæselig)
Karat : 18,750
Vægt : 34, ?? (Ulæselig)
Total pris : 52,000,000
At betale total : 52,000,000

...

Tolkens Bemærkninger dokumenterne C og L er den same, scannet 2 gange

I
[Forretning]
Nr. [redacted]
Køberens navn :frue [redacted]
Dato : 24-05-2015
Køberens navn : frue [redacted]
Varetypen :armbånd kæde
Karat : 750
Vægt : 12,460
Pris: 8,350,000 [redacted]
Underskrift : underskrevet

...

Tolkens Bemærkninger dokumenterne i og j er den same, scannet 2 gange

Af politirapporten fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt: Onsdag den 11. april 2018 kl. 11.09

Gerningstidspunkt/-rum Tirsdag den 10. april 2018 kl. 18.00 - Onsdag den 11. april 2018 kl. 10.30
...
Sagens genstand
Indgang - Hoveddør, indgang via hoveddøren, som var sparket ind. Færden - Der var spor af gerningsmands færden i soveværelset, idet skabet og skuffer sås gennemrodet, Udgang - Hoveddør. Der var ingen brugbare spor at sikre.

> Stjålne genstande - Kontanter '4000 euro', '1100 dollar' samt 7000 kr. Guld smykker, samt herre armbåndsur af ukendt mærke. Kosterfortegnelse tilgår.
>
> Forhøringer: ANT 1 hørte et brag og bemærkede 3 mænd i opgangen kl. ca. 1800."

Af lægeerklæring fra klagerens egen læge dateret den 6/6 2018 fremgår bl.a.:

> "Det attesteres at den ovennævnte er kendt i min praksis med …
>
> Han har været udsat hjemmetyveri og har meldt det til sin forsikring som han skal. Pga. hans angst adfærd er forsikringen blevet mistænkelig og behandlet ham rigtig dårlig med betydelig forværring af hans almene tilstand som følge.
>
> Han har aktuelt svær angst - uro og søvn forstyrrelse som alle skyldes uhensigtsmæssig chikane og mistænkeliggørelse fra forsikringens side.
>
> Sættes op i medicin d.d. og anbefaler ro og rolig regime indtil videre."

Af forsikringsbetingelserne IA.01 fremgår bl.a.:

> "**22. Forhold i skadetilfælde**
> …
> 22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de 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:

Klager anmeldte den 11/4 2018 et indbrud i hans bolig, hvor der var blevet stjålet diverse indbogenstande, herunder tøj, smykker, ure, guld og kontanter til en samlet værdi af 220.500 kr. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning i overensstemmelse med hans opgørelse. Han har anført, at han har dokumenteret sit krav med fotos og kvitteringer, og at hans ændrede forklaringer skyldes helbredsmæssige forhold, som påvirker hans hukommelse. Klageren har

også anført, at smykkerne og guldet er købt for erstatningen fra en personskadesag, hvor han fik udbetalt 153.603,00 kr.

Selskabet har tilbudt klageren en kulanceerstatning på 10.000 kr. for stjålne genstande, men har derudover afvist klagerens krav med henvisning til, at han ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har blandt andet anført, at teleoplysningerne fra klagerens mobil ikke stemmer overens med hans oprindelige forklaring om, hvor han befandt sig på gerningstidspunktet, at flere af smykkerne ifølge kvitteringerne er købt af klagerens søskende, at flere af de udenlandske kvitteringerne er kopier af samme kvittering, at det ikke er klagerens hånd, der er afbilledet på alle fotos af smykker og ure, at klageren ikke har bevist, at han lå inde med 41.000 kr. i kontanter, og at klagerens forklaring vedrørende købet af guldbarren på adresse 1 ikke kan være sket, idet der ikke ligger en guldsmed med samme navn som angivet på kvitteringen på adresse 1.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at der består en sådan tvivl om det af klageren fremsatte krav, at nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse. Nævnet bemærker, at selskabet har tilbudt klageren 10.000 kr. i kulanceerstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har ændret forklaring vedrørende købet af guldbarren, at klagerens første forklaring om at købet skulle være sket på adresse 1 ikke kan lade sig gøre, da der ikke ligger – eller har ligget – en forretning med samme navn som på kvitteringen på adresse 1, og at der er tvivl om personkredsen, der var involveret i købet af guldbarren.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens oplysninger om, hvor han befandt sig på indbrudstidspunktet ikke stemmer overens med teledata fra hans mobiltelefon, og at klageren ikke har fremlagt sine fotos af smykkerne med metadata, selvom klageren oplyste, at disse lå på et SD-kort, som forsvandt under sagens behandling.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren den 24/4 2017 fik udbetalt erstatning i en personskadesag – hvorfra kontanterne ifølge klageren stammede fra – at indbruddet skete den 11/4 2018, og at der således var gået 11,5 måneder fra klageren fik pengene udbetalt til indbruddet fandt sted, hvorfor nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han var i besiddelse af 41.000 kr. i kontanter.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at der på flere af de fremlagte kvitteringer er angivet en køber med et andet køn end klageren, og nogle af at de samme fremmedsprogede kvitteringer er fremlagt flere gange.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om sin helbredstilstand som begrundelse for de ændrede forklaringer – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
Formand