Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. september 2019 blev i sag nr. 93540:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 12/3 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Den 26.juli 2018 har jeg haft anmeldt skaden, som er et indbrud til Tryg, der har valgt at afviser at dække skaden, fordi 1) Tryg ikke har tillid til sagen og 2) Tryg mener, at der ikke foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Jeg har i forbindelse med sagen lavet en opgørelse over alle mine stjålne genstande og fremsendt til Tryg. Det drejer sig om: Kontanter på 53.820 kr., parfumer, en rygsæk, nogle solbriller, et ur og smykker - Tryg har sendt billeder af mine smykker til vurdering og jeg har intet hørt fra dem.

Indbruddet er også blevet anmeldt til politiet og dette har de konstateret via en anmeldelseskvittering den 06.08.2018. Efterforskningen har politiet valgt at standse, fordi gerningsstedsundersøgelsen ikke har resulteret i spor, vidneforklaringer eller andre beviser, der kan identificere gerningsmanden.

Alt dokumentation er sendt til Tryg men de vælger at afvise min sag pga. manglende tillid og de mener, at der ikke foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvilket jeg ikke er enig i.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At Tryg dækker mit tab og giver mig den erstatning jeg er berettiget til, da der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

2. 93540

Selskabet har den 5/4 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**2.0 indledning**
Klageren, der også er forsikringstageren har tegnet familieforsikring med vilkår nr. FA10 i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet ikke har tillid til et anmeldt indbrudstyveri, som skulle have fundet sted på [adresse 1], onsdag den 25. juli 2018. Selskabets undersøgelser i sagen har vist, at der er sådan tvivl omkring rigtigheden af det fremsatte krav, at selskabet i sin helhed har afvist kravet.

3.0 opfordring (A) - klageren må fremlægge samtykke fra sin familie
I denne sag har der mellem klageren og selskabet været drøftelser omkring, hvorvidt forhold hos hans familiemedlemmer – indtegnet under en anden forsikringsaftale – må inddrages i klagerens sag.

For at undgå, at der opstå tvist og uenighed omkring udveksling af oplysninger mellem klagerens og dennes families forsikringer opfordres (A) klageren til at fremlægge samtykke fra hans [familiemedlemmer] på, at selskabet i aktuelle sag, kan redegøre nærmere for forhold behandlet under den anden forsikringsaftale.

Der henvises til selskabets sagsfremstilling, hvoraf det fremgår, at klageren har oplyst, at han boede hos [sine familiemedlemmer] på [adresse 1], da tyveriet angiveligt skulle have fundet sted.

Det kan til nævnets orientering oplyses, at klageren tidligere har været repræsenteret af en rådgiver, der også repræsenterede klagerens [familiemedlemmer]. Selskabet er ikke bekendt med, at denne repræsentant stadig repræsenterer disse.

Når klageren har fremlagt samtykke fra [sine familiemedlemmer], vil selskabet fremkomme med yderligere bemærkninger til sagen.

4.0 sagsfremstilling
Den 26. juli 2018 anmeldte klageren, at der var sket tyveri fra [adresse 1]. I den forbindelse oplyste klageren bl.a. at han lige havde købt nogle nye smykker til sin nye kæreste, som han skulle fri til.

Selskabet indhentede under sin behandling af sagen kopi af politirapporten hvoraf bl.a. fremgår:
'

Sagens art	*Gerningstidspunkt/-rum*
Indbrud i villa og lignende	Søndag den 15. juli 2018 kl. 22.00 Onsdag den 25. juli 2018 kl. 16.00

…
Ved ankomst til stedet kl. 1639 traf jeg anmelder [klageren], der skønnedes rolig, ædru og egnet til afhøring. Han forklarede kort, at han boede på et værelse hos sin [søskende], som pt. var på ferie med resten af familien. Det var derfor ikke muligt for anmelder at fortælle, hvad der var stjålet fra stedet. Han havde været hjemme hos [et andet familiemedlem] siden den 150718 ca. kl. 2200, hvorfor der ikke havde været nogle i huset i over en uge. D.d. da han kom hjem opdagede han, at terrassedøren stod på klem og værelserne ovenpå var kraftigt gennemrodede. Han påviste gerningsstedet og stedet, hvor gerningsmanden var trængt ind … Jf. anmelder mente han, at der var stjålet guldsmykker, men han havde ikke overblik over hvor mange og hvad. Han mente ligeledes,

at der var stjålet mærkesko mm. fra både teenageværelser og soveværelse. I børneværelset var lågerne i klædeskabet åbnet, men umiddelbart var alt andet urørt. ./. Fotos af gerningsstedet optaget og vedlagt sagen'.

Den 26. oktober 2018 havde selskabet møde med klageren, og i forlængelse heraf fremsendte selskabets løsøretaksator følgende mail til klageren: … 'Ved vores møde talte vi ind ledningsvis om selve hændelsen på datoen for din opdagelse af det anmeldte indbrud samt om din indsendte opgørelse. Ved mødet oplyste du, at du havde boet på [adresse 1], i de sidste 3 år grundet en skilsmisse …, du ejede desuden en lejlighed i …, men denne var for dyr for dig at bo i, hvorfor du havde lejet denne ud. Du oplyste, at din … (din [søskendes ægtefælle] og deres 3 fælles børn lige ledes boede på adressen. Din …. overnattede på adressen i ny og næ, men boede der ikke. Du udarbejdede en tegning over husets indretning, hvor du udpegede, at du boede i husets soveværelse beliggende på husets første sal. Du oplyste, at der på første salen desuden befandt sig to teenageværelser, et børneværelse samt et badeværelse. Du oplyste, at husets øvrige beboere boede lidt på skift i de forskellige værelser, dette fordi I boede mange under samme tag. Du oplyste, at du og din kæreste (…) på datoen for opdagelsen af tyveriet ankom til adressen. Du havde ikke været på adressen i noget tid forinden, du huskede ikke hvor længe. Dette fordi du til dels havde været ved din kæreste samt ved [dit syge familiemedlem]. På denne dato kom i til adressen fordi I ønskede at grille i haven. I låste jer ind via hoveddøren, i stuen kunne du se, at der var åbnet lidt skuffer. I gik ovenpå, hvor i kunne se, at alt var gennemrodet. Du kontaktede herefter politiet. I ventede i en times tid før politiet ankom. Politiet forsøgte at tage spor fra [dit familiemedlems] sparegris, men kunne ellers ikke finde steder at tage spor. Du oplyste ikke politiet om stjålne effekter. Du oplyste, at du først havde det fulde overblik over de stjålne genstande, den dag hvor du indsendte din opgørelse til Tryg. Vi gennemgik dine anmeldte genstande samt din fremsendte dokumentation. Giorgio Armani dufte, i alt 8 stk. købt hos … : Du har fremsendt to kvitteringer fra …, begge handler er sket d. 08.12.2017. Den ene handlet er sket kl 13.07 og den anden er sket kl 13.15. Det fremgår af kvitteringen fra kl 13.07 at du har fremvist dit [medlemskort], men dette er ikke sket ved den handle, der er foregået kl 13.15. Du bedes fremsende bankudskift hvor de to handler fremgår. Bryllupssmykker: Vedr. de stjålne bryllupssmykker oplyste du, at du var blevet gift i … og skilt … år. Smykkerne havde du selv købt løbende. Smykkerne havde du købt i [udlandet], disse var betalt kontant. Du lå ikke inde med købskvitteringer eller certifikater af smykkerne idet disse var stjålet sammen med smykkerne. Som Kontanter 50.000 kr. Som dokumentation for de anmeldte kontanter, har du fremsendt et hævebilag på 40.000 kr. fra d. 3. marts 2016, altså over 2 år før datoen for det anmeldte tyveri. Du har på din opgørelse noteret, at 40.000 kr. af disse kontanter, var hævet for et stykke tid siden. Ved vores møde oplyste du, at de 40.000 kr. var hævet til forbrug og ferie. Derudover oplyste du, at de sidste 10.000 kr. var sparet op løbende. D. 27. juli 2018 talte vi sammen vedrørende den pågældende sag, på dette tidspunkt oplyste du, at du havde fået stjålet 50.000 kr. i kontanter. Da jeg spurgte nærmere ind til dette oplyste du, at du på et tidspunkt havde hævet 100.000 kr., at du havde brugt 50.000 kr. heraf, hvorfor du havde 50.000 kr. tilbage. Idet du har oplyst modstridende forklaring omkring kontanterne, beder jeg dig fremsende en redegørelse for, hvad der er den reelle forklaring. Herudover bedes du komme med en redegørelse for, hvordan det kan hænge sammen, at du indledningsvis oplyser, at din kontant beholdning stammer fra en kontant hævning på 100.000 kr. når du efterfølgende bruger et hævebilag på præcis samme beløb, som dokumentation på hævning af de kontanter, som du skulle have brugt til at betale for de stjålne bryllupssmykker. Såfremt der er tale om to forskellige 100.000 kroners hævning, bedes du fremsende dokumentation for, at du har foretaget flere kontanthævninger på dette beløb. Desuden skal jeg gøre dig opmærksom på, at dit fremsendte kontoudskift fra 3. marts 2016 ikke er at betragte som fyldestgørende dokumentation for den anmeldte kon-

tantbeholdning. Årsagen hertil er, at bilaget er mere end 2 år gammelt, dette bestyrkes af din udtalelse om, at kontanterne var hævet til forbrug og ferie. det må altså antages, at en kontanterne kan være forbrugt, i løbet af den periode der har været siden hævningen'.

Efter dialog med klageren blev sagen overdraget til selskabets efterforsker. Selskabets efterforsker meddelte ved brev følgende til klageren:

'I forbindelse med den anmeldte skade på din indboforsikring den 26. juli 2018, afviser vi at dække skaden. I forbindelse med anmeldelsen, oplyste du, at du ikke havde været i huset i ca. 10 dage. De andre beboere var [dit familiemedlem] og hans børn. De var på ferie. I forbindelse med en samtale med taksator, oplyste du, at der var stjålet smykker fra et tidligere ægteskab og 50.000 kr. i kontanter. Du oplyste, at du boede til leje hos [dit familiemedlem], og hans tre børn. Vi har modtaget politirapporten, hvor du er anført som anmelder. Du har til politiet den 25. juli 2018 oplyst, at du boede på et værelse hos din [søskende], du havde ikke været på adressen siden den 15. juli 2018. Op til indbruddet havde du været hos [et andet familiemedlem]. Du kunne ikke komme med særlig mange informationer omkring det evt. stjålne. Der står ligeledes, at huset var gennemrodet, men at der på et værelse lå et Canon kamera, en Iphone og en høj taler. Der er omtalt et børneværelse, to teenageværelser og et soveværelse. Du har til politiet oplyst, at der var stjålet et ukendt antal guldsmykker, du mente ligeledes, der var stjålet mærkesko. Vi modtog opgørelse fra indbruddet, hvori det fremgik at der var stjålet mange guldsmykker, disse var dokumenteret med foto. Kontanterne disse var dokumenteret med ældre hæve bilag. Flere parfumer, samt andre ejendele, som var dokumenteret med kvitteringer. I forbindelse med vores møde i Tryg Forsikring den 26. oktober 2018, oplyste du, at de kvitteringer, vi har modtaget for hævninger, var de kontanter som var i huset. Du oplyste, at du inden dit tidligere bryllup havde lavet en ægtepagt, hvorfor smykkerne, som din tidligere kone havde på, var dine. Du oplyste desuden, at du ejede en andelslejlighed, som du lejede ud. Vi fik efterfølgende fremsendt ægtepagten, da vi anmodede om at kontakte din tidligere kone, for at få hende til at bekræfte at smykkerne ikke var hendes, ønskede du ikke, vi kontaktede hende. Vi fik derfor ikke en afklaring på smykkerne. Vedrørende de stjålne kontanter, forklarede du indledningsvis, at de 40.000 var hævet til ferie og forbrug, de resterende 10.000 kr. var sparet op. Ved anden samtale oplyste, du at de kontanterne stammede fra en hævning på de 100.000 kr. Du havde brugt 50.000 kr. og de resterende var stjålet i forbindelse med indbruddet. Det samme hævebilag på den 100.000 kr. var også brugt som dokumentation for køb af smykker, hvorfor vi på ny anmodede om en forklaring omkring kontanterne. Du oplyste derefter, at pengene der var stjålet stammede fra udlejning af din lejlighed, hvor du modtog kontanter hver måned. I forbindelse med efterfølgende undersøgelser, samt et møde på adressen med [dine familiemedlemmer], så vi ingen indikation på, at der boede en til leje i huset. Dit navn fremgik ikke af postkassen, der var ikke et værelse, hvor kun dine ting fremgik. Da vi fik fremvist badeværelset, var der ikke et sted, hvor dine ting befandt sig. Dette sammenholdt med din forklaring om, du var hos [et andet familiemedlem], men også hos din kæreste, havde vi brug for informationer, som kunne sandsynliggøre det på anden vis. Vi anmodede derfor, om at få adgang til dine teleoplysninger, så vi kunne se du opholdt dig på adressen fast. Dem ønskede du ikke at vi fik adgang til, og oplyste at du havde mange telefoner. I en efterfølgende samtale med …, oplyste du, at teleoplysningerne ikke ville give noget, da du i en meget lang periode op til indbruddet, ikke havde sovet på adressen. Ud fra vores undersøgelser, og dine oplysninger, finder v i det ikke sandsynligt at dine ting har været tilstede i huset. Vi finder det usandsynligt, at dine solbriller i juli måned er i et hus, du ikke sover i. Det virker usandsynligt, at dine parfumer et stort kontant beløb og de mange smykker, befinder sig i huset, når du ikke har ophold der. Sammenholdt med, at du til politiet ikke kunne komme med særlig mange oplysninger omkring de stjålne effekter, giver det

ikke et indtryk af, at du har ophold på adressen. Vores konklusion af denne sag er, at vi ikke har ikke tillid til anmeldelsen. Vi mener ikke, at du har sandsynliggjort, at du bor på adressen, og derfor ville opbevare dine smykker, kontanter og andre ejendele der. Vi kan derfor ikke yde erstatning i denne sag.'

Herefter har der været korrespondance mellem klageren og selskabet, hvor klageren bl.a. har protesteret mod, at oplysninger fra [familiemedlemmernes] forsikringssag og aktuelle sag sammenholdes. Det er på den baggrund, at selskabet har fremsat opfordring (A), jf. ovenfor under punkt 3.

5.0 forsikringsbetingelserne
Selskabet fremlægger forsikringsbetingelser nr. FA10.

6.0 selskabets vurdering
Efter en fornyet gennemgang af sagen fastholder selskabet sin vurdering.

Det påhviler klageren godtgøre både rigtigheden og størrelsen af et fremsat erstatningskrav, herunder ejerskab. Klageren skal således bl.a. godtgøre, at de omhandlede effekter og genstande faktisk var tilstede på adressen den 25. juli 2018.

Klageren har ikke ønsket at medvirke til at oplyses sagen, herunder kontakt til klagerens tidligere hustru, samt at give selskabet mulighed for at indhente teleoplysninger.

Selskabet gør med henvisning hertil gældende, at det skal tillægges klageren bevismæssig skadevirkning, således at det lægges til grund, at de omhandlede effekter ikke er blevet stjålet, og ikke har befundet sig på adressen den 25. juli 2018.

På baggrund af klagerens oplysninger, samt selskabets undersøgelser i sagen, findes det ikke troværdigt, *at* klageren skulle have haft de omhandlede effekter placeret på adressen. Selskabet henviser også til, at klageren ikke til politiet oplyste om bl.a. det meget store kontantbeløb på mere end 50.000 kr. (klageren oplyser 53.820 kr.), som er anmeldt stjålet, *at* klageren bl.a. ved den første kontakt med politiet oplyste, at der var stjålet mærkesko. Vedr. mærkesko er det også relevant at klageren opfylder selskabet opfordring (A), jf. ovenfor punkt 3, *at* hjemmet ikke er indrettet på en sådan måde, at klageren kan have haft bopæl på adressen. Der henvises til undersøgelse foretaget af selskabets efterforsker *at* klageren i øvrigt har en lejlighed, som angiveligt skulle blive lejet ud, samt en kæreste, som han også opholdt sig hos. Angiveligt skulle lejeren betale husleje i kontanter.

Selskabet har ikke tillid til det fremsatte erstatningskrav, hvorfor kravet er afvist i sin helhed. Selskabet henviser til Vestre Landsrets dom omtalt i FED 2016, side 119.

I anden række bestrider selskabet størrelsen af det fremsatte erstatning krav, som udokumenteret."

Klageren har den 9/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I brevet fra selskabet … Anmoder selskabet om fuldmagt fra [mine familiemedlemmer]. Indledningsvis jeg vil jeg oplyse at selskabet onsdag den 20. februar 2019 kl. 09:37 har modtaget fuldmagt af [mit familiemedlem] via mail med undertegnede cc.
…
[Mit familiemedlem] er forsikringstager på en anden forsikringsaftale som det nævnes i brevet fra selskabet, som i øvrigt også er forurettet i selvsamme indbrudssag. Dog er jeg uforstående over, hvorfor min [søskendes] fuldmagt er en nødvendighed da min [søskende] ikke har nogen relevans i afgørelsen af min sag?

For en god ordens skyld har jeg indhentet yderligere fuldmagt fra [mit familiemedlem], dette udelukkende for at belyse selskabets modsigelser.
…
Selskabet mener, at deres undersøgelser har vist, at der er sådan tvivl omkring rigtigheden af det fremsatte krav, at selskabet i sin helhed har afvist kravet.

Det er korrekt, at jeg til nævnets orientering tidligere har været repræsenteret af en rådgiver. Rådgiveren er ikke repræsentant for mig som klager i Ankenævnets sagsnummer 93540. Selskabet burde på forhånd vide dette, da det er mig som klager der henvender sig til Ankenævnet.
…
03 Møde hos selskabet 26. oktober 2018
Den 26. oktober 2018 afholdte jeg møde med selskabet efter anmodning fra selskabet på deres kontor i … Tilstede var selskabets løsøretaksator … og efterforsker … Under mødet vælger selskabets repræsentanter ikke at oplyse mig omkring deres funktion i sagen.

Specielt informationen omkring [efterforskerens] funktion i sagen finder jeg ud af flere måneder henne i sagsforløbet. Jeg kommer ind på dette senere hen i dette brev.

I forlængelse af mødet fremsendte selskabets løsøretaksator følgende mail kl. 13:11 til mig [første citat i selskabets indlæg]. Jeg har valgt at kommentere mailen med sort tekst i det omfang jeg mener det er nødvendigt.
…
Selskabets efterforsker spurgte mig indtil hvordan det føltes at komme hjem den dag? Jeg var helt uforstående og forstod ikke pointen med spørgsmålet. I den anledning vil jeg gerne bede selskabet om at definere den følelse man skal have når man kommer hjem til sig selv? Jeg spurgte derved indtil hvorfor nu det spørgsmål og fik så følgende svar: 'nå, men bare sådan'. Efterfølgende bad selskabets efterforsker mig om at tegne indretningen af huset, hvilket jeg så gjorde. Efterforskerens afhøringsmetode var i den grad krænkende.
…
Som det fremgår af uddraget fra politirapporten, kunne jeg overordnet se, hvad der var blevet stjålet af effekter. Jeg valgte nemlig ikke at røre ved noget som helst førend politiet ankom og var færdig med deres arbejde.

'Du oplyste, at du først havde det fulde overblik over de stjålne genstande, den dag hvor du indsendte din opgørelse til Tryg'.

Korrekt. Jeg gennemgik det først da politiet var færdigt med deres arbejde, og efter at jeg kunne samle tankerne en smule efter sådan en forfærdelig hændelse.
…

Den 26. oktober 2018 kl. 15:55, sendte jeg mail til selskabet vedhæftet med forespurgte kvitteringer.
…
Af ovennævnte dokumentation fremgår det, at selskabets mistanke om at jeg ikke skulle have foretaget disse handler ikke holder.
…
I mailen den 26. oktober 2018 kl. 15:55 til selskabet oplyste jeg navn og adresse på den guldsmed jeg havde købt mine smykker hos:
…
Kontanterne jeg mistede, var penge jeg modtog i forbindelse med udlejningen af min ejendom. Det eksakte beløb var 53.820 kr. Dette har jeg desuden nævnt på mødet og i mail til selskabet den 28. oktober 2018, men selskabet har valgt at ignorere. Se venligst bilag …
…
Selskabet har endnu engang valgt at misforstå hvad jeg har oplyst dem. De 100.000 kr. i kontant hævning har været i forbindelse med køb af smykker i udlandet. Og ikke penge jeg har haft liggende.
…
Jeg har ikke forklaret noget modstridende. Selskabet har valgt at ignorere min redegørelse. Under mødet forsøgte selskabet bevidst gentagne at på at 'fange mig' med modstridende forklaringer som de ville bruge imod mig, for netop ikke at yde erstatning.

Blandt andet sad taksatoren med en kvittering for køb af en ring som jeg ville fri til min kæreste med. Af kvitteringen fremgår det, at jeg har anvendt mit kreditkort igennem forbrugsforeningen for købet af ringen.

Taksatoren spørger gentagne og mistroisk 'er det et dankort du har anvendt til at købe denne ring for?' Hvortil jeg svarer taksatoren, 'nej det har jeg ikke, jeg har anvendt mit forbrugsforening kort'. Dette gjorde taksatoren udelukkende for, at jeg skulle bekræfte hende og sige 'ja, jeg har anvendt mit dankort' for at komme med den påstand om at jeg ikke er sandfærdig.

Gennem hele mødet hos selskabet, var selskabets dagsorden ikke at have en dialog omkring hændelsen, men derimod et forsøg på anklage mig for ikke at give selskabet rigtige oplysninger. Det var grotesk og i den grad nedladende.
…
Jeg oplyste selskabet, at jeg havde en kontantbeholdning på ca. 50.000 kr. derhjemme. Jeg oplyste desuden, at jeg på daværende tidspunkt ikke kunne tænkte klart og var skræmt for vid og sans grundet dette indbrud. Jeg har udelukkende dokumenteret mine store kontante hævninger for at illustrere sandheden for køb af mine smykker i [udlandet].

Det eksakte kontante beløb var 53.820 kr., som jeg modtog kontant i forbindelse med udlejning af min ejendom.

04 Overdragelse til selskabets efterforsker
I brevet … fra selskabet står der: 'Efter dialog med klageren blev sagen overdraget til selskabets efterforsker'.

Selskabets efterforsker har under hele sagsforløbet været involveret uden min viden. Inden mødet den 26. oktober 2018, skrev jeg til selskabets taksator for at høre hvad det var for et møde jeg skulle møde op til, samt hvem mødedeltagerne ville være. Se venligst bilag …

Selskabet vælger i deres mail ikke at oplyse mig fulde navn på deltagere, samt deres funktion i selskabet. Hvilket jeg som kunde hos selskabet har min ret til. Et fornavn på en medarbejder er ikke fyldestgørende information for mig som forsikringstager og på ingen måde betryggende. Senere hen i forløbet viser det sig, at mødedeltageren … var efterforsker i sagen.

Den 12. november 2018 skriver jeg til selskabets taksator, da jeg i meget lang ikke har hørt fra dem og beder dem blandt andet om [efterforskerens] kontaktoplysninger. På dette tidspunkt er jeg stadig ikke gjort bekendt med, at … er selskabets efterforsker. Se bilag …

Samme dag bliver jeg ringet op med hemmeligt nummer og det viser sig at være …, selskabets efterforsker. Hun oplyser mig stadig ikke, at hun er efterforsker i sagen. Hun fortæller mig, at hun har undersøgt den fremsendte dokumentation hun havde brug for og, at hun nu vil sørge for, at der skulle ske noget i form af erstatning hurtigst muligt. Hun havde blandt andet undersøgt den ægtepagt jeg havde med min tidligere hustru, var ægte igennem selskabets juridiske afdeling og, at smykkehandleren i [udlandet] havde hun kontaktet og at denne havde bekræftet.

… (efterforskeren) spørger derved om hun må kontakte min tidligere hustru vedrørende mine bryllupssmykker. Jeg fortæller hende, at min tidligere hustru ikke skal vide noget om mit private liv, da jeg frygtede det værste fra hende. Jeg fortalte, at hun kunne finde på hvad som helst hvis hun fandt ud af det mindste om mig og hvor jeg blandt andet befandt mig. Og at hun slet ikke skulle vide, at jeg havde en kæreste netop fordi, at hun ville gøre alt i sin magt for at ødelægge mit forhold.

Jeg oplyste efterforskeren, at der var en grund til, at jeg lavede en fuldkommen ægtepagt. Desuden holdte mit ægteskab ikke længere end et par måneder grundet min tidligere hustrus voldelige adfærd. Dette forhold vidste efterforskeren i forvejen besked om. På mødet den 26. oktober 2018 hos selskabet, havde jeg forklaret om mit … ægteskab.

Jeg vil gerne bede selskabet om at forklare hvad det i øvrigt ville gøre godt for, at de netop kontaktede min tidligere hustru? 1.) Jeg har fremlagt en ægtepagt som er fuldkommen. Se bilag: Ægtepagt2.) Jeg har fotodokumenteret mit daværende bryllup. De smykker der blev stjålet under indbruddet, harjeg ikke foræret til min hustru under vores bryllup eller under min skilsmisse. Disse er kun anvendt somsymbol for mit bryllup. Som person tror jeg ikke på, at der er nogen som helst mennesker der vil foræresmykker for over 100.000 kr. til en person uden videre. På billederne fremgår det tydeligt, at det mine[søskende] der bærer mine smykker på fade. Hvis selskabet ønsker det, vil jeg med glæde arrangere et mødemed mine [søskende] med selskabet således, at de kan bekræfte at det er dem på billederne. Se bilag: … 3.) Hvorfor er selskabet så ivrige efter at snakke med min tidligere hustru, samt ignorere min utryghed ved min tidligere hustrus viden om mit nuværende liv? I den forbindelse kan der være to scenarier: a. Første scenarie er, at jeg har foræret mine smykker til min tidligere hustru, hvilket i for sig er ret usandsynligt. Med lidt sund fornuft ved man, hvor kort et ægteskab jeg havde. Desuden er ægtepagten fuldkommen som det fremgår af: 'Vi opretter hermed følgende ægtepagt Der skal i vores ægteskab herske formueordningen Fuldstændigt Særeje. Dette gælder både hvad vi hver for sig indbringer i ægteskabet, samt hvad vi måtte erhverve under ægteskabets bestående'. b. Det andet scenarie er, at min tidligere

hustru har frarøvet mig mine smykker. Hvis det havde været tilfældet, havde jeg naturligvis meldt min tidligere hustru til politiet samt stævnet hende'.

Ingen af de listede scenarier er tilfældet, derfor giver det ingen mening at min tidligere hustru skulle inddrages i denne sag.

Jeg modtager samme dag en mail fra Scalepoint hvor det fremgår, at selskabet har sendt billeder af mine smykker købt i [udlandet] til vurdering hos en juveler. Dette tyder for mig, at sagen som godt snart er afsluttet.
…
I meget lang tid hører jeg ikke fra selskabet og skriver derfor til selskabets taksator. Blandt andet ønsker jeg [efterforskerens] nummer for at tage en dialog med hende, da hun nu har overtaget sagen. På dette tidspunkt er jeg stadig uvidende om hvad [efterforskerens] funktion er i sagen.
…
Den 6. december 2018, modtager jeg så for første gang en mail fra [efterforskeren] hvor det i hendes signatur fremgår at hun er efterforsker. Efterforskeren har i sin signatur bevidst valgt at fjerne sit nummer, så jeg ikke har haft mulighed for at kontakte hende pr. telefon. På trods af at jeg flere gange havde anmodet selskabets taksator om efterforskerens nummer for at tage en konstruktiv dialog, vælger selskabet derimod bevidst at hemmeligholde efterforskerens nummer.
…
I mailen står der: '… I forbindelse med anmeldelsen af indbrud, er vi fortsat i gang med nogle undersøger. Jeg kontakter dig, så snart jeg har et svar … '

Jeg bliver helt forundret. Efterforskeren havde den 12. november 2018 i vores telefonsamtale netop lovet, at min sag ved var sin afslutning. Jeg svarer hende så tilbage på mailen den 6. december med en række spørgsmål og tilbyder sågar min hjælp til efterforskningen.

Jeg får intet svar fra efterforskeren og rykker hende for et svar den 14. december 2018. På dette tidspunkt har jeg stadig ikke mulighed for at ringe til efterforskeren da hun ikke oplyser mig sit nummer.

Se venligst mailkorrespondance: 2018-12-14_Afsendt

Jeg får stadig intet svar og skriver derved til selskabets taksator den 19. december 2018 for at få en afklaring og jeg ønsker endnu engang efterforskerens nummer oplyst, igen uden held. Jeg har på daværende tidspunkt mistet tålmodigheden i sagens forløb samt tilliden til selskabets samarbejdsvilje. Efterforskeren skriver så til mig på mail, stadig uden at oplyse sit telefonnummer:

'Jeg vil starte med at beklage, du ikke har hørt fra mig, der er dog en undersøgelse i gang i sagen. Da der er tale om to indbrudssager på samme adresse, bliver de påvirket af hinanden. Jeg har i forbindelse med mødet på adressen, ikke kunne se din tilstedeværelse på adressen. Ikke blot fysisk, men også på adressen som helhed. Jeg har fra dig fået at vide, at du boede i værelset med dobbelt sengen. Da vi var til møde på adressen, så jeg intet som indikerede at du boede der, dit navn stod heller ikke på postkassen. For at vi kan færdiggøre sagen, har jeg brug for du dokumentere, du har boet på adressen. Har du nogle foto eller andet, som indikere dette? Hvis du ikke har det, er det muligt, via dine telefonoplysninger, at sandsynliggøre, du har haft din daglige gang på adresse.'

Mailen er i sig selv grænseoverskridende, da selskabets formål tydelig er at fratage sig ansvaret for dækning af mit tab. Ikke nok med, at de er ligeglade med at mit liv udsættes for fare (kontakt til min tidligere hustru), påstår selskabet at jeg ikke bor på adressen.

Jeg vælger på daværende tidspunkt ikke give mit samtykke til teleoplysninger, da selskabets efterforsker stadig ikke ville udlevere sit telefonnummer så vi kunne have en konstruktiv dialog. Udover det havde selskabets efterforsker dukket uanmeldt op hjemme hos mig, uden mit samtykke onsdag den 5. december 2018 og taget billeder. Dette er i for sig krænkelse af privatlivets fred. Jeg beder herefter selskabet om, at efterforskerens overordnede skal kontakte mig da jeg ikke er tilfreds med efterforskerens håndtering af min sag.

Efterfølgende bliver jeg ringet op af en repræsentant for selskabet, … Han præsenterer sig som værende klageansvarlig for efterforskeren og ikke efterforskerens overordnede, som jeg havde bedt om at kontakte mig.

Repræsentanten stiller mig en række spørgsmål vedrørende sagen, som jeg dertil svarer på. Repræsentanten fortæller mig, at selskabets efterforsker ikke finder det sandsynligt, at jeg bor [adresse 1], da blandt mit fornavn ikke står postkassen. Han spørger så efterfølgende om, at jeg har nogen tilknytning til [by 2].

Jeg svarer dertil, at jeg ingen tilknytning til [by 2] har og repræsentanten bliver ved med at spørge om jeg har nogen tilknytning til [by 2]. Med et går det op for mig, at selskabet har stalket mig. Jeg spørger repræsentanten om hvor han har den påstand fra og om han har været inde på min profil på … - da det er det eneste sted jeg nogensinde har opgivet oplysningen [by 2]. Selskabets repræsentant bekræfter herved mit spørgsmål. Jeg spørger herved repræsentanten om hvordan, at dette kan lade sig gøre da det er umuligt - hvor han svarer 'det er noget jeg bare kan'.

Det skal nævnes, at jeg har været bruger på … siden 2005. Jeg har aldrig nogensinde offentliggjort min adresse eller offentlig gjort mit navn i profilen for netop at forebygge eventuelle indbrud. Profilen er blandt andet blevet brugt til at hjælpe mine [familiemedlemmer] til at sælge gamle effekter. Se venligst … profiloplysninger for neden:
…
Dagene inden opkaldet fra selskabets repræsentant bliver jeg ringet op af et hemmeligt nummer, hvor en mand spørger mig ind til en annonce inde på ... Vedkommende spørger om varen stadig er til salg og jeg svarer derved ja. Han spørger mig så om jeg bor i [by 2] og jeg svarer derved klart og tydeligt nej og, at jeg bor i [by 1]. Vedkommende vil så gerne vide hvor i [by 1] jeg bor og jeg svarer derved [adresse 1]. Efterfølgende spørger han så hvorfor der ikke står [adresse 1] og [by 1] på min profil hos ... Jeg svarer til dette, at jeg selvfølgelig ikke vil oplyse offentligheden hvor jeg bor og ligeledes vil jeg ikke oplyse offentligheden mit fulde navn og, at der derfor kun fremgår mit navn- og efternavns forbogstaver i profilen.

Lige præcis dette opkald gav mig en rigtig dårlig mavefornemmelse. Denne form for spørgsmål har jeg aldrig nogensinde modtaget fra potentielle købere på …, dybdegående og personlige spørgsmål om hvor længe jeg ellers havde boet på [adresse 1].

Af erfaring plejer potentielle købere at skrive en sms og derved aftaler jeg så, at de skal komme hjem til mig hvis det er, at en potentiel køber er oprigtig. Ellers bliver der aldrig stillet dybdegåen-

de spørgsmål omkring hvornår jeg er flyttet til min nuværende adresse. Dette har jeg aldrig nogensinde oplevet, at en potentiel køber skulle have haft interessere i.

Repræsentanten lover mig så herved, at selskabet de kommende dage ville komme med en afgørelse fra efterforskerens side. Det skal nævnes, at jeg efter telefonsamtalen med selskabets repræsentant er begyndt at få angst og føler mig forfulgt, jeg er konstant utryg og jeg sover dårligt om natten. Jeg er decideret bange for at tage opkald med hemmeligt nummer.

Dagene går og vi kommer ind i det nye år 2019 og jeg har stadig ikke fået nogen afgørelse fra selskabet. Den 2. januar 2019 ringer jeg til selskabets repræsentant … og det viser sig, at det nummer repræsentanten havde ringet til mig med, tilhørte ALKA-forsikring.

Jeg spurgte derved hvorfor han ikke havde oplyst mig førhen om hans tilknytning til ALKA. Og han svarer, at han stadig er [efterforskerens] kollega. Som kunde hos selskabet Tryg er dette vildt frustrerende - Man har tillid til selskabet og selskabet vælger ikke at være ærlige overfor en og tilbageholder en masse information, man som kunde har ret til.

Under samtalen gør jeg … opmærksom på at selskabets efterforsker stadig ikke har kontaktet mig siden sidst og, at jeg stadig ikke havde efterforskerens nummer så jeg kunne have en dialog med hende.

… er uforstående og lover mig, at han vil bede selskabets efterforsker om at sende mig en mail omkring, hvornår jeg senest ville kunne forvente en afgørelse. Lidt efter opkaldet med … modtager jeg en mail fra selskabets efterforsker.
…
05 Afgørelse
Den 7. januar 2019 modtager jeg en mail med afgørelse fra selskabets efterforsker, hvori mit erstatningskrav er blevet afvist, da selskabet ikke har tillid til sagen.
…
Afgørelsen er listet op for neden med grøn tekst, som jeg vil kommentere med sort tekst i det omfang det er nødvendigt. Samtidig vil jeg gøre brug af retten til at drage paralleller med [mit familiemedlems] korrespondance med selskabet for selv samme indbrud. Dette for at belyse selskabets modsigelser.
…
[Angående boligforhold]
Jeg oplyste selskabet, at jeg bor i ejendommen og at jeg ikke betalte husleje.
…
[Angående oplysninger om effekter på adressen i politirapporten]
I henhold til politirapporten er det korrekt at disse effekter lå i hjemmet. Men hvorfor er dette relevant i denne afgørelse? Det er ikke effekter som jeg har ejet, ej heller effekter jeg har meldt stjålet. Jeg beder selskabet oplyse mig, hvad definitionen på særligt mange informationer omkring stjålne genstande er?

Jeg har netop udleveret selskabet den nødvendige information af mine stjålne effekter.
…
[Vedrørende smykker]

Selskabet nævner her at mine smykker er dokumenteret med foto. Dette bekræfter at selskabet ved, at de stjålne smykker har tilhørt mig. Selskabet har modtaget al den nødvendige dokumentation af mine stjålne ejendele.

[Vedrørende kontanter og klagerens lejlighed]
Jeg oplyste, at jeg havde en lejlighed og ikke en andelslejlighed som jeg udlejede. Og at de stjålne kontanter var i forbindelse med udlejningen af min lejlighed. Jeg havde modtaget 53.820 kr. i kontanter som depositum og tre måneders forudbetalt husleje den 4. november 2017.
…
[Vedrørende forholdene på adresse 1 ved selskabets møde med klagerens familiemedlemmer]
Jeg har anmodet selskabets klageansvarlige advokat flere gange om at sende mig billeder fortaget onsdag den 5. december 2018 i mit hjem uden mit samtykke. Selskabets klageansvarlige advokat har valgt at tilbageholde denne billeddokumentation på trods af jeg i flere mails har anmodet om disse. Dokumentation vedrørende tilbageholdelse af billederne, vil blive behandlet under '06 Klage til selskabet' i dette brev.

Hvordan ved selskabet fra, at mine ting ikke befandt sig i på badeværelset? Min tandbørste samt mine ikke stjålne parfumer befandt sig i skabet på badeværelset. Selskabet bedes dokumentere deres påstand om, at mine ting ikke har været på badeværelset. Alle beboer har lidt af hvert på badeværelset hvilket er normalt i et hjem. Selskabet bedes venligst oplyse hvori forsikringsbetingelsernes vilkår nr. FA10, at der fremgår en definition på hvordan en persons ting på et badeværelse skal gøres til kende?

I øvrigt lå der i skabet på badeværelset min ikke stjålne Tom Ford parfume. Under en rejse til [udlandet] købte jeg to stk. identiske Tom Ford Extreme Noir parfumer (den.10. oktober 2017). Den ene tog jeg i brug og lagde ind i skabet på badeværelset. Den anden var uåbnet og lå på mit værelse. Den uåbnede parfume blev stjålet under indbruddet.
…
Dette er selskabet blevet gjort bekendt med underopgørelsen til selskabet. Jeg har meldt én Tom Ford parfume stjålet. Se bilag: 2018-11-02_Modtaget_Vedhæftning_Mail 2018.11.02. Udklip fra opgørelsen kan nævnet se for neden:

Tom Ford Noir Extreme 100 ml (Eau de parfume)	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	11	Købt ny	DKK 785,00	DKK 1.040,00	IMG_3758. JPG

Emnet vedrørende Tom Parfumerne blev netop også vendt på mødet hos selskabet den 26. oktober 2018. Selskabets taksator spurgte mig indtil ovenstående kvittering om hvad det var. Jeg fortalte taksatoren, at jeg har havde købt to stk. parfumer på det bilag. Og den uåbnede, blev stjålet under indbruddet. Derfor havde jeg kun opgjort én stjålen Tom Ford parfume.

Jeg er uforstående overfor selskabets tvivl. Skal man have navne på tandbørster, parfumer, deodoranter, tøj etc.?

Jeg har endda tilbudt selskabet, at de kan fremsende mig de fotos der er blevet taget i hjemmet uden mit samtykke onsdag den 5. december 2018. Jeg vil med glæde udpege mine ejendele så selskabet kan få lov til foretage dna-test af disse. Selskabet tilbageholder billeder og vil ikke udlevere disse, på trods af flere henvendelser til selskabets klageansvarlige for at få udleveret disse.

Selskabet har i øvrigt ikke mig bedt mig om at være tilstede under møderne med [mit familiemedlem]. Møderne har foregået i de tidsrum jeg har været på arbejde.

Selskabet har desuden ikke anmodet om at afholde møder med [mit familiemedlem] og mig samtidig, men derimod uafhængigt af hinanden.

I mail til mig den 16. oktober 2018, kl.15:31, se bilag: 2018-10-16_Modtaget, beder selskabet mig om at møde op til et møde hos selskabets kontor i … fredag den 26. oktober kl. 09:30. I mail til [mit familiemedlem] 16. oktober 2018, kl. 15:34, se bilag: …, beder selskabet [mit familiemedlem] om at afholde møde med selskabet på deres kontor i … fredag den 26. oktober kl. 12:30.

I mail den 13. november 2018, kl. 14:19, se bilag: …, bekræfter selskabet aftale med [mit familiemedlem] om at afholde møde med ham på [adresse 1] den 20. november 2018 kl. 09:00, da [mit familiemedlem] er forhindret i at deltage på mødet i … fredag den 26. oktober kl. 12:30.

Hvordan kan selskabet mene, at jeg ikke bor på adressen? - når jeg møder op på arbejde i tidsrummet 07:00 og 08:00 og nogle gange endda tidligere. Selskabet har hverken bedt [mit familiemedlem] eller mig om, at jeg skulle være tilstede under mødet på [adresse 1]. Jeg dukkede op til mødet i … den 26. oktober kl. 09:30 som aftalt, hvilket fremgår i dette brev og i selskabets mail vedrørende mødet.

Det korrekt, at mit fornavn ikke står på postkassen, men at mit efternavn står på. Selskabet bedes venligst henvise til gældende lovgivning som påpeger, at det er et lovkrav at have sit fulde navn på sin postkasse og at et efternavn ikke er tilstrækkeligt. Samtidig bedes selskabet udpege hvor i forsikringsbetingelser nr. FA10, at der gøres krav om, at det ikke er tilstrækkeligt med et efternavn på postkassen.

Til nævnets orientering, har jeg altid kun haft mit efternavn stående på de adresser jeg har boet. Senest på den ejendom som jeg nu har udlejet. Jeg kan dokumentere, at jeg har bedt ejerforeningen om at udarbejde navneskilte hvor det kun er mit efternavn der fremgår. Dette i året …. Se venligst bilagene: …
…
[Vedrørende teleoplysninger]
Jeg ikke enig med ovenstående, jeg har flere gange anmodet om efterforskerens telefonnummer for at have en konstruktiv dialog. Selv … (ALKA-forsikring) var uforstående over hvorfor selskabets efterforsker ikke ville oplyse mig sit nummer. Selskabets påstand er ikke sand. I øvrigt har jeg anmodet selskabets klageansvarlige om optagelsen af telefonsamtalen med …, da … indledningsvis i samtalen orienterede mig, at samtalen ville blive optaget. Dette for at redegøre ovenstående.

I mail fra selskabets klageansvarlige den 22. januar 2019 kl. 17:28, afviser den klageansvarlige at mine telefonsamtaler har været optaget af selskabet. Se venligst bilag: 2019-01-22_Modtaget_2.
…
Til nævnets orientering har jeg indhentet teleoplysninger for perioden 1. april 2018 til 1. september 2018: Se venligst bilag: …

For samme periode har jeg indhentet dokumentation på, at jeg har tanket min bil op hovedsageligt på … tanken, … [by 1].
Til nævntes orientering er denne tankstation den der ligger tættest på min bopæl, [adresse 1].

…
Se venligst bilagene: …
…
Netop ud fra den fremførte dokumentation, fremgår det tydeligt at jeg bor på adressen og har krav på erstatning. Selskabet bedes forklare, hvorfor de ikke har tillid til, at jeg bor på adressen med følgende spørgsmål:
- Hvordan kan det være, at det er mig der opdager indbruddet og melder det til politiet?
- Hvordan kan det være, at jeg har adgang til boligen?
- Hvordan kan det være, at politiet møder mig på adressen efter anmeldelsen?
- Hvordan kan det være, at min folkeregisteradresse er tilknyttet den bolig?
- Hvordan kan det være, at jeg har tegnet min familieforsikring hos selskabet netop på den pågældende adresse og ikke en anden adresse?
- Hvad skulle en familieforsikring være til gavn for ellers?

Det giver jo ikke mening, at jeg ellers skulle have behov for at tegne en forsikring på en adresse jeg ikke bor på og slet ikke hvis jeg ikke har mine ejendele i den ejendom. Jeg har snart i ti år været kunde hos selskabet og har ikke været udsat for noget indbrud førhen. Det er så skræmmende, at jeg i alle disse år med god tro har betalt selskabet for min forsikring. Så snart jeg er blevet udsat noget så grusomt som et indbrud og fået stjålet en masse ejendele vælger selskabet at gøre alt i sin magt for ikke at tage ansvaret for min erstatning, som jeg har krav på. Men derimod vælger selskabet at klandre mig. Selskabets håndtering af denne sag har været så grusom, at jeg er begyndt at få angst.
…
Hvorfor har ikke selskabet ikke valgt at opsige mine forsikringer, hvis de mener at mine oplysninger ikke er troværdige? Det er trodsalt et stort beløb jeg kræver erstatning for. Selskabet har valgt at opsige samtlige af [mit familiemedlems] forsikringer. Selskabet bedes venligst redegøre for hvorfor de stadig har valgt at beholde mig som kunde? Det giver ingen mening og svar udbedes fra selskabet.
…
06 Klage til selskabet
…
Den 21. december 2019 kl. 15:49, modtager jeg svar på min klage, hvori det fremgår at selskabet holder fast i deres afgørelse om afvisning af erstatning. I mailen er vedhæftet kendelse fra Ankenævnet for Forsikring nr. 39865. Se venligst bilag: …

Af mailen fremgår det tydeligt at den klageansvarlige ikke har dykket forsvarligt ned i sagen og har misforstået den totalt idet han henviser til domme som ikke kan sammenlignes med min sag. De domme den klageansvarlige henviser til påpeger nemlig, at jeg har krav på erstatning.

Under klageforløbet fremgår det gentagne gange, at selskabets klageansvarlige ikke har gennemgået sagen forsvarligt, hvilket er ret så forundrende.

Det kommer af udtryk ved, at selskabets klageansvarlige i flere mails nævner [mit familiemedlem] … som værende min [søskende]. Hvilket jeg af flere omgange påpeger at … ikke er. Se venligst bilag, hvor selskabets klageansvarlig bliver ved med at påpege at [mit familiemedlem] er min [søskende] på trods af, at jeg gør ham opmærksom på, at jeg ikke har nogen [familiemedlem] involveret i sagen:
…

Dette er tydeligvis en indikation på, at selskabets klageansvarlige ikke har dykket ned i min sag og været den grundigt igennem. Selskabets klageansvarlige har derimod afvist min klage blankt.

Under klageforløbet, udtrykker jeg blandt andet min utilfredshed omkring efterforskerens uanmeldte besøg på [adresse 1] den 5. december 2018. Efterforskeren har uden forudgående aftale og uden samtykke fra hverken [mit familiemedlem] eller mig taget billeder på min adresse. Den klageansvarlige påstår at der har været en forudgående aftale med selskabets efterforsker, hvor jeg beder om dokumentation på denne aftale.

I mail den 22. januar 2019 kl. 17:28 jævnfør bilag: 2019-01-22_Modtaget_2, skriver selskabets klageansvarlige følgende til, uden at kunne dokumentere aftalen: 'Tryg besøgt på ejendommen er i hvert fald aftalt med de pågældende personer, der også har givet Tryg adgang efter helt klar aftale. Du kan evt. talt med ejeren (din [søskende]?!) herom. Jeg er nok i tvivl om, hvad du præcis gør gældende vedr. dette punkt, og jeg beder dig derfor venligst om at præcisere, hvad det er du mener. Dog kan jeg igen klart afvise evt. antydning af, at Tryg ikke skulle have haft en klar aftale om møder'.

Til nævnets orientering, har jeg har fået al den korrespondance der har været imellem [mit familiemedlem] og selskabet.
…
Selskabet bedes venligst dokumentere, at der har været en forudgående aftale den 5. december 2018 kl. 08:00 med selskabets efterforsker, for at tage billeder på min adresse.

06 Godtgørelse af rigtighed af oplysninger.
Selskabet nævner i brevet til Ankenævnet den 5. april 2019 …, at det påhviler klager at godtgøre rigtigheden af klagers fremsatte erstatningskrav.
…
Det er korrekt, at jeg overfor Politiet har nævnt, at der var stjålet mærkesko af hvad jeg lige har kunne observere, men ikke noget om at det har været mine sko. De stjålne mærkesko er sko som min nevø har ejet. Jeg har desuden ikke har meldt nogen mærkesko stjålet i min opgørelse til selskabet, som det fremgår af bilag: 2018-11-02_Modtaget_Vedhæftning_Mail 2018.11.02. Selskabet bør forklare hvorfor dette er relevant i min sag, da jeg ikke har ejet nogen af disse mærkesko?
…
[Angående udlejning af lejlighed]
Se venligst bilag: Lejekontrakt 2017. Dette dokumenterer at min ejendom er udlejet og at jeg modtager huslejen på min konto hos [bank]. Se venligst bilag: Tingslysning.dk for dokumentation af ejerskab af min udlejede ejendom. Se venligst billede af navneskilt hvor på min lejers efternavn fremgår.
…
07 Konklusion
Efter anmodning fra selskabet har jeg besvaret, kommenteret og dokumenteret samtlige forhold gældende i denne sag:
- Jeg har dokumenteret, at jeg bor på [adresse 1]
- Jeg har dokumenteret, at de stjålne smykker under indbruddet har tilhørt mig.
- Jeg har dokumenteret for sandsynligheden af, at mine stjålne effekter har været på [adresse 1] under indbruddet.
- Jeg har dokumenteret, min ejendom er udlejet.

- Jeg har dokumenteret, at jeg har modtaget 53.820 kr. i kontanter i forbindelse med udlejningen af min ejendom.

Jeg har belyst følgende forhold som nævnet bør tage i betragtning, under nævnets afgørelse:
- Jeg har været villig til at hjælpe selskabet med at indhente oplysninger som ville gøre sagsforløbet nemmere, men selskabet har ikke taget imod hjælpen. Derimod har selskabet valgt at ignorere.
- Selskabet har været nedladende under deres møde hos selskabet den 26. oktober 2018.
- Selskabet har ikke været samarbejdsvillige, blandt andet ved at selskabet har tilbageholdt efterforskerens kontaktoplysninger for at besværliggøre sagsforløbet bevidst.
- Selskabet har ikke været interesseret i at fremføre nogen konstruktiv dialog.
- Selskabet har ikke oplyst mig at anvende repræsentanter fra forsikringsselskabet ALKA.
- Selskabets har haft mistanke om at jeg boede i [by 2], hvilket tydeligt fremgår af teleoplysningerne, at jeg ikke har.
- Selskabet har pådraget mig angst og utryghed.
- Selskabet har tilbageholdt billeddokumentation, foretaget hos mig den 5. december 2019 uden mit og [mit familiemedlems] samtykke.
- Selskabet har ikke dokumenteret, at der har været en forudgående aftale mellem [mit familiemedlem] og selskabets efterforsker den 5. december 2019.
- Selskabets klageansvarlige har ikke været grundig i sin gennemgang af min klage til selskabet.
- Selskabets klageansvarlige har henvist til domme som ikke giver mening og som ikke kan sammenlignes i denne sag.
- At det ikke giver mening at inddrage min nevøs mærkesko i min sag. Skoene har ikke tilhørt mig. Jeg har ikke meldt nogen sko stjålet til selskabet.
- Selskabets argumentation om at jeg ikke har boet på adressen, er svag.

Afslutningsvis beder jeg selskabet venligst at besvare samtlige af mine rejste spørgsmål i dette brev."

Selskabet har den 9/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har i brev af d.d. redegjort for sagen vedr. [klagerens familiemedelm]. Dette brev fremlægges sammen med selskabets bemærkninger til aktuelle sag.

Klagerens brev giver anledning til følgende bemærkninger:

Selskabet vil ikke besvare alle klagerens spørgsmål, hvilket bl.a. gælder spørgsmålet: 'I den anledning vil jeg gerne bede selskabet om at definere den følelse man skal have når man kommer hjem til sig selv?'. Der gives således ikke svar på alle spørgsmål.

Det afvises, at selskabet skulle have misforstået klagerens oplysninger. Der er derimod tale om, at klageren har ændret sin forklaring. Dette gør sig bl.a. gældende vedr. de meget store kontantbeløb (100.000 kr. og 53.820 kr.), som klageren oplyser, at han dels har brugt på smykkekøb, dels haft liggende i [sit familiemedlems] hus ('husleje' fra udlejning). Der henvises til mailen fra selskabets taksator. Angiveligt skulle 'huslejen' være modtaget som depositum og forudbetalt husleje tilbage i 2017. Selskabet fastholder, at der ved krav for meget store kontantbeløb påhviler kravstiller en streng bevisbyrde for rigtigheden og størrelsen af kravet. Klageren skal fremlægge rele-

vant dokumentation for pengestrømmene, herunder fx også fra sin lejer. Klageren oplyser, at han har en konto hos [bank], hvor han modtager huslejer.

I en sag, som den foreliggende, hvor der bl.a. er tale om nære familierelationer, og hvor der er fremsat urigtige erstatningskrav er det både nødvendigt og relevant at indhente og få fremlagt oplysninger, hvilket fx kan være fra tidligere hustru. Selskabet finder det mærkværdigt, at klageren til politiet direkte oplyser, at der er stjålet 'mærkesko', og som ikke er stjålet, og at han ikke med et ord nævner smykker, eller risiko for stjålne smykker. Klagerens forklaring over for nævnet, om at han ikke havde undersøgt nærmere ændrer ikke herved.

Det fastholdes, at klageren – heller – ikke har godtgjort, at de effekter, som han har anmeldt stjålet, har befundet sig på adressen. Der er ingen tegn eller indikation på, at klageren har boet på adressen, og haft sine ejendele der.

Det skal blot bemærkes, at selskabets køb af Alka blev godkendt i november 2018, hvorfor klageren alene har talt med selskabets medarbejder.

Vedr. teleoplysninger
Der er ikke oplyst tidspunkter for alle linjer, samt retning på de master, der er nævnt. Selskabets efterforsker skal bruge masteretningen i grader, der mangler den række, hvor graderne plejer at stå. Hvis selskabet modtager disse oplysninger vil der kunne foretages yderligere undersøgelser i sagen. Såfremt klageren vil fremlægge disse oplysninger, vil selskabets efterforsker se på sagen igen.

På det foreliggende grundlag bemærkes bl.a., at det ikke fremgår, hvem klageren
ringer og taler med den 25. juli 2018 (omkring side 406).

Vedr. de forskellige master
Klageren er oftere på master, der ligger væk fra [adresse 1], end på den mast, der ligger tættest på adressen
- [Mast 1] tættest på adressen, hvor der er aktivitet den 12. juni 2018, 25. juli 2018, 27. juli 2018, 29. juli 2018, 30. juli 2018, 13. august 2018 og den 26. august 2018
- [Mast 2] klageren er næste dagligt på 'masten'
- [Mast 3], er klageren på 'masten', den 10., 11., 17., 21. april, den 15. 16. 27. maj, den 3., 8., 10., 11., 13., 24., 29., juni den 14., 15., 16., 17., 25., 26., 30. juli, 13., 16., 26., 29. august.
- masten ved klagerens lejlighed, her er klageren hver dag, fra den 8. april til den 1. september

Som anført, skal selskabet dog have masteretningen.

Herefter fastholder selskabet det anførte."

Selskabet har samme dato desuden fremlagt et indlæg vedrørende klagerens familiemedlems sag til nævnet, hvori det bl.a. er anført:

"I forlængelse af tidligere korrespondance skal selskabet hermed vende tilbage med en redegørelse vedr. den anden del af sagen vedr. forsikringstager, [klagerens familiemedlem]. [Familiemedlemmet] har givet fuldmagt og samtykke til klager, …, der er fremlagt for Ankenævnet for Forsikring.

18. 93540

Supplerende sagsfremstilling
Den 26. juli 2018 anmeldte [familiemedlemmet], at der havde været indbrud i huset. og har brug for afdækning af vinduer. Da [familiemedlemmet] var ude og rejse og gav derfor fuldmagt til … Efter dialog modtog selskabet den 3. september 2018 en specificeret opgørelse. Der var tale om et krav på mere end 240.000 kr., herunder 100.000 kr. for mærketøj og -sko. Selskabet modtog kopi af politirapporten, og derefter blev sagen overdraget til selskabets efterforsker. Af politirapporten fremgår bl.a.: 'Gerningsstedet er et 2-plans enderækkehus opført i gule mursten. Huset er beliggende i et rækkehuskvarter i tættere bebygget område. Til huset hører en mindre gårdhave omkranset af hæk og med adgang til et større åbent grønt areal via en lav havelåge. Huset er indrettet med en entre, hvorfra der er adgang til badeværelse, stue og køkken. Fra stuen er der via en trappe adgang til 1. sal, der er indrettet med 2 teenageværelser, et soveværelse, et børneværelse samt et badeværelse. Der er adgang til huset via en hoveddør og en terrassedør. Hoveddøren er forsynet med en Ruko cylinderlas med indvendig vrider og terrassedøren er forsynet med et Assa Abloy indvendigt låsehåndtag til kode. I stuen, som var sparsomt møbleret, var skufferne i et tvbord trukket ud, men det var ikke muligt at se, om der var stjålet noget derfra. På 1. sal var begge teenageværelser gennemrodet og ting væltet ud fra skabene. På det ene teenageværelse var efterladt værdier såsom mobiltelefon, højtaler og Canon kamera på sengen. Soveværelset sås kraftigt gennemrodet og indhold fra klædeskabe og skuffer var tømt ud på gulv og seng. Jf. anmelder mente han, at der var stjålet guldsmykker, men han havde ikke overblik over hvor mange og hvad. Han mente ligeledes, at der var stjålet mærkesko mm. fra både teenageværelser og soveværelse. I børneværelset var lågerne i klædeskabet åbnet, men umiddelbart var alt andet urørt.'

Ved besigtigelse på ejendommen konstaterede selskabets efterforsker, at der var flere af de anmeldte stjålne effekter, der stadig befandt sig på adressen. Selskabets fotorapport fremlægges. Herefter afvist selskabet sagen i brev til forsikringstageren, hvor det blev anført:

'**Afvisning af skade** I forbindelse med den anmeldte skade på din indboforsikring den 26. juli 2018, afviser vi at dække skaden. I forbindelse med anmeldelse, oplyste du, at I var på ferie og ikke var hjemme, det var [klageren] der opdagede indbruddet og kontaktede politiet den 25. juli 2018. I forbindelse med din første kontakt til Tryg, oplyste I at der umiddelbart ikke var stjålet noget. Da I kontaktede os efterfølgende var kravet fra indbruddet på samlet set 240.781,00 kr. Vi har modtaget politirapporten, hvoraf det blandet andet fremgår, at huset er gennemrodet, men at der på et værelse lå et Canon kamera, en IPhone og en højtaler. Vi anmodede inden mødet, et samtykke for både … og ... Dette grundet alt der var købt i Luis Vuitton var købt i … navn. Vi modtog ikke samtykket inden mødet. Vi afholdt efterfølgende et møde hvor du og … var tilstede i huset. I forbindelse med mødet, gennemgik vi huset og du foreviste værelserne. På det ene værelse løftede du madrassen på en seng, hvori der lå en del skoæsker, en Gucci taske og flere andre mærketing. Taksator tog et foto af dette. Du foreviste altanen, hvor der lå et højtalersystem, dette tog taksator ligeledes et foto af. Vi modtog samtykket fra … og … i forbindelse med mødet. Forespurgt til kvitteringerne fra Louis Vuitton, oplyste …, at I alene havde fremsendt en andel af kvitteringerne, da I lå inde med andre kvitteringer på Louis Vuitton ting, der ikke var stjålet. I forbindelse med mødet, foreviste du os vinduet, som du ikke mente var lavet ordentlig. Vi lovede at give dette videre til bygningstaksator. Vi kontaktede efterfølgende Louis Vuitton, som oplyste, at de kvitteringer vi havde modtaget, var alt der var købt i … navn. Således fandtes der ikke købskvitteringer, som ikke var fremsendt til os. Vi kontaktede efterfølgende bygningstaksator, som aftalte et møde med dig den 5. december 2018. Jeg deltog ligeledes i dette møde, da vi undrede os over, vi havde set Louis Vuitton ting i … seng, som vi mente var på opgørelsen fremsendt til os. Onsdag den 5. december kl. 0800 mødtes vi på adressen. Bygningstaksator gennemgik vinduet, og efterfølgende

forelagde jeg sagen omkring … seng for dig. Jeg anmodede om lov til at se sengen. Du gik alene på 1. salen, mens jeg afventede i stueetagen med bygningstaksator. Vi kunne høre, at der blev flyttet eller skubbet til noget. Du gik ligeledes og kaldte eller talte til en, som ikke svarede. Kort efter kaldte du os op. Du foreviste os værelset, du åbnede sengen og jeg fortalte, at jeg ønskede at foto dokumentere tingene. Da jeg havde taget 3 foto forespurgte du, om jeg skulle fortsætte, dette bekræftede jeg. Da vi havde foto af det hele, lagde vi tingene tilbage, og forlod huset sammen med dig. I forbindelse med undersøgelsen af din fremsendte opgørelse, kvitteringer og foto efterfølgende var der sammenfald med 16 ting i … seng. Derudover er der anmeldt et Canon kamera stjålet, som er foto dokumenteret af politiet efter indbruddet, samt sammenfald mellem højtaler systemet på altanen og det på opgørelsen. Vores konklusion af denne sag er, at vi ikke har tillid til anmeldelsen. Vi har i forbindelse med første og andet besøg, fundet 17 ting på din adresse, derudover var der i politirapporten nævnt et Canon kamera. Alle disse 18 ting var noteret på skadeopgørelsen, som I har udfærdiget efter indbruddet. Tingene er fundet tre forskellige steder, i … seng, på altanen og på sengen i forbindelse med politiets undersøgelse. Vi kan på baggrunden af ovenstående ikke yde erstatning i denne sag. Vi mener desuden sagen er af så grov karakter, at vi har videresendt sagen til … Politi. Vores vurdering af sagen baseres ikke på politiets afgørelse i en evt. strafferetlig sag, idet vores afgørelse af sagen sker på baggrund af forsikringsaftaleloven, ankenævnspraksis samt de betingelse, som er gældende for policen.'

Selskabet anmeldte sagen til politiet den 6. december 2018.

Selskabets vurdering
På baggrund af de konstaterede forhold på ejendommen, har selskabet ikke tillid til det anmeldte tyveri. Selskabet henviser til det tidligere i sagen anførte, der også gøres gældende vedr. [klagerens familiemedlem].

Selskabet har 2 gange i forbindelse med første og andet besøg på adressen, fundet 17 ting effekter, der var anmeldt stjålet. Endvidere var der i politirapporten omtalt et Canon kamera. Dette kamera blev også anmeldt stjålet.

Der er tale om 18 effekter på skadeopgørelsen, der er fundet tre forskellige steder, i … seng, på altanen og på sengen i forbindelse med politiets undersøgelse. Når disse omstændigheder sammenholdes med, at der heller ikke er tillid til klagerens krav fremsat under det andet policenummer, har selskabet i det hele afvist at udbetale erstatning under de to policer.

Selskabet skal anføre, at det i henhold til de almindelige forsikringsretlige principper er klageren og [familiemedlemmet], som skal bevise rigtigheden af og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav."

Til dette har klageren den 7/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Af selskabets notater fremgår det åbenlyst, at selskabet ikke har forholdt sig til mit ovennævnte brev. Selskabet har ikke formået at besvare nogen af de rejste spørgsmål i brevet.

I mit brev … på s. 26, beder jeg selskabet udtrykkeligt om at besvare samtlige af de spørgsmål rejst i brevet.

I selskabets [andet] notat, … er udelukkende [mit familiemedlems] selvstændige forsikringssag nævnt og forsøgt anvendt som argumentation for, hvorfor selskabet har valgt at afvise mit erstatningskrav.

Førhen var det selskabets manglende tillid til, at jeg boede på [adresse 1]. Nu mener selskabet, fordi [mit familiemedlem] har 'svindlet', så har [jeg] selvfølgelig også svindlet. Jeg vil dog påstå, at [mit familiemedlem] ikke har haft til hensigt at opgive forkerte oplysninger vedrørende sine stjålne effekter.

Selskabet kan tydeligvis ikke beslutte, hvad der egentlig er den reelle årsag for, hvorfor selskabet har afvist at dække mit tab.

Til nævnets orientering har jeg tidligere anført i mit brev [af 9/4 2019] at jeg udelukkende har anvendt korrespondance mellem selskabet og [mit familiemedlem], som dokumentation for at belyse selskabets modsigelser igennem hele mit sagsforløb.

[Mit familiemedlems] afgørelse er ikke relevant i min sag, men derimod er den korrespondance der har været mellem selskabet og min [familiemedlem], hvorfor selskabets yderligere sagsfremstilling ikke gøres gældende for afgørelsen af min sag.

Jeg har for en god ordens skyld valgt at kommentere selskabets seneste notater for endnu engang at belyse selskabets gentagne modsigelser, skiftende forklaringer og urigtige oplysninger.

02 Bemærkninger til notat [vedrørende afgørelsen i nærværende sag]
…
Til nævntes orientering er ingen af de rejste spørgsmål besvaret af selskabet. Selskabet forventer, at jeg skal besvare og dokumentere alle deres spørgsmål, hvilket jeg har gjort. Men omvendt har selskabet ikke formået at besvare mine spørgsmål. Desuden ligger bevisbyrden hos selskabet vedrørende det uanmeldte besøg af … (Tryg efterforsker) den 5. december 2018, hvor selskabet har krænket privatlivets fred. Alle mødeaftaler med selskabets efterforsker er foretaget skriftligt som det er dokumenteret i mit [tidligere] brev …

Selskabets klageansvarlige skriver i mail til mig, at der har ligget en klar og tydelig aftale mellem efterforskeren og [mit familiemedlem], hvilket er urigtigt. Til nævntes orientering, har [mit familiemedlem] klaget til selskabet vedrørende krænkelsen og selskabet har ikke reageret på forholdet.
…
Til nævnets orientering har jeg tidligere dokumenteret i mit brev [af 9/4 2019] [beskrevet] forholdene omkring de kontante beløb. De 100.000 kr. som selskabet nævner er kontanter, som jeg har hævet og anvendt i udlandet, for køb af mine smykker. Se bilag: …
De 53.820 kr. modtog jeg kontant af min lejer den 4. november 2017, som det fremgår at lejekontrakten, som jeg tidligere har fremført. Se bilag: Lejekontrakt 2017

Den ønskede dokumentation for pengestrømme er indhentet hos min bank. Pengestrømmene er for perioden 01.11.2017 til og med 02.01.2018. Se venligst bilag …

Af pengestrømmene fremgår det jeg at modtager min leje i starten af hver måned. Beløbet er 10.005 kr., som er fordelt på 8.970,00 kr. i leje, 900,00 kr. A conto varmebidrag og 135,00 kr. Antennebidrag, jvf. lejekontrakten.

Til nævnets orientering er indbetalingerne døbt 'Kira' af min lejer. Kira er … og oversat på dansk, leje. Det gøres derfor gældende, at jeg har haft de 53.820 liggende i kontanter.

[Vedrørende familierelationen og urigtige erstatningskrav]
Som indledning til selskabets ovennævnte bemærkninger, er det ikke dokumenteret af selskabet, at jeg har fremsat urigtige oplysninger. Udtalelserne er i den grad fordomsfulde og ikke mindst injurierende.

Af politirapporten på side 3 fremgår det, at jeg over for politiet netop har nævnt, at der var blevet stjålet guldsmykker. Selskabets oplysninger er urigtige. 'Jf. anmelder mente han, at der var stjålet guldsmykker', se bilag …

Vedrørende mærkeskoene har selskabet udarbejdet fotorapport som omhandler [mit familiemedlems] sag. Til nævnets orientering er det korrekt, at jeg observerede stjålne mærkesko, som desuden fremgår af politirapporten.

Selskabet har selv fremført politirapporten som indeholder politiets fotodokumentation. Selskabet har bevidst ikke kommenteret politiets fotodokumentation, som er ret så relevant vedrørende emnet 'mærkesko'. Da jeg opdagede indbruddet, tog jeg et par billeder som dokumentation.

Af nedenstående billede til venstre fremgår det, at der er en åben Louis Vuitton skotøjsæske, hvor skoene var blevet stjålet. Derfor nævnte jeg over for politiet stjålne mærkesko. Jeg har yderligere vedhæftet et tilfældigt billede fra Louis Vuitton (google) for den samme type af skotøjsæske, der fremgår af det billede jeg selv har taget. På billedet fra Louis Vuitton (billedet til højre) er der et par sko som ikke har relevans, men derimod har selve skotøjsæsken.
…
Af selskabets fotorapport har selskabet oplistet et par Louis Vuitton sko liggende i en skotøjsæske, som [mit familiemedlem] angiveligt efter selskabets påstand skulle have meldt stjålet. Hvad [mit familiemedlem] har meldt stjålet, er desuden mig uvedkommende.
…
Til nævnets orientering er der en væsentlig forskel fra disse skotøjsæsker. Det giver ikke mening at selskabet ikke har fokuseret på hvad der egentlig er blevet stjålet. På side 11 (markeret med et 5-tal øverst i højre hjørne) i politirapporten, har politiet taget et billede af en skotøjsæske magen til den, som jeg har taget billede af. Men på intet tidspunkt nævnes disse tomme skotøjsæsker af selskabet. Derfor gøres det gældende, at der netop er stjålet mærkesko under indbruddet og at selskabets påstand er urigtig om, at der ikke er blevet stjålet mærkesko.
…
Det er korrekt at selskabets køb af ALKA blev godkendt primo november 2018. Men opløsningen af ALKA finder sted medio december 2018. Hvorfor bevisbyrden for samtlige akter imellem [efterforskeren] + [taksator] (Tryg) og … (Alka) påhviler selskabet. Kan dette ikke dokumenteres af selskabet fastholdes det, at selskabet har videregivet personfølsomme oplysninger til tredje part uden mit samtykke.
…

Til nævnets orientering er de fremlagte teleoplysninger, hvad mit teleselskab har udleveret. Jeg har ikke nogen indflydelse på de udleverede data. Det har været en længere proces at fremskaffe disse, da man skal anmode om disse via mit teleselskabs portal.
…
[Selskabet nævner] de pågældende master jeg har været tilknyttet og den mast selskabet mener, at der er den tætteste på min bopæl. Jeg skal ikke kloge mig hvordan det fungerer med, at hvilke master min telefon tilslutter i løbet af dagen og hvilke forhold der gør, at min tlf. vælger en bestemt mast.

Dog er det bemærkelsesværdigt at selskabet nævner [mast 2] og, at jeg næsten dagligt er på denne mast. Til nævnets orientering er denne mast meget tæt på min adresse [adresse 1]. Se venligst bilag: Masteoplysninger 1
Jeg har alligevel for en god ordens skyld kontaktet mit teleselskab for at få udleveret de anmodede masteretninger. Mit teleselskab har oplyst, at disse ikke er tilgængelige, derfor kan jeg desværre ikke hjælpe yderligere med at fremskaffe disse. Se venligst bilag …

'Masten ved klagerens lejlighed, her er klageren hver dag, fra den 8. april til den 1. september'

Til nævntes orientering er ovennævnte udtalelse urigtig og udokumenteret. Selskabets klageansvarlige har tendens til komme med beskyldninger uden at have nogen former for dokumentation. Der bliver heller ikke nævnt hvilken mast der tale om, men der lægges her vægt på min lejlighed der er udlejet.

Den mast der ligger tættest på min lejlighed der er udlejet er [mast 4]. Denne ligger i øvrigt meget tæt på min lejlighed der er udlejet, [adresse 2]. Masten er ejet af [teleselskab], som også ejer teleselskabet … jeg er kunde hos.
…
Ved en simpel søgning i mine fremførte teleoplysninger optræder masten [mast 4] meget få gange, altså på 10 sider ud af 553 og på følgende datoer: 8. april 2018, 27. april 2018, 15. maj 2018, 2. juni 2018, 3. juli 2018, 26. juli 2018, 29. juli 2018, 5. august 2018, 21. august 2018 og 28. august 2018.

03 Bemærkninger til notat [vedrørende afgørelsen i mit familiemedlems sag]
Selskabet har i ovennævnte notat valgt at supplere sin sagsfremstilling som omhandler [mit familiemedlems] sag hos selskabet og som er tegnet som en selvstændig police: … Til nævnets orientering har min police: … intet at gøre med [mit familiemedlem] og omvendt. Selskabets supplerende sagsfremstilling giver ingen mening i min sag og er ikke relevant.

I selskabets ovennævnte notat forsøger selskabet egentlig at anklage mig for svindel, da de mener, at de i [mit familiemedlems] sag har fundet 18 anmeldte effekter som ikke er blevet stjålet. Til nævnets orientering er de nævnte effekter i min svogers sag ikke nogen der har tilhørt mig og ej heller effekter jeg har meldt stjålet.

[Mit familiemedlem] har anmodet om dokumentation fra selskabet, men selskabet har ikke kunne dokumentere deres påstand om de 18 effekter. Selskabet har fremført rapport med billeder af effekter men ikke dokumenteret ved at henvise til bilag/kvitteringer der er knyttet til de forskellige effekter.

Endvidere har selskabet ikke forholdt sig til [mit familiemedlems] klagebrev, hvori han redegør for sine stjålne effekter.

Jeg er bekendt med, at [mit familiemedlem] ved en fejltagelse har opgivet nogle forkerte bilag for stjålne effekter, som han har rodet rundt i. Men igen er disse forhold mig uvedkommende og er ikke relevant for at danne grundlag for min afgørelse.

For at få den korrekte opgørelse af [mit familiemedlems] anmeldte effekter er det relevant at læse [mit familiemedlems] klagebrev til selskabet d. 21. januar 2019, hvor blandt andet [mit familiemedlem] klager over, at selskabet har krænket privatlivets fred d. 5. december 2018.
…
04 Afsluttende bemærkninger fra klager …
Selskabet har tydeligvis ikke kunne forholde sig til mit brev [af 9/4 2019], hvor jeg har dokumenteret og redegjort for al den dokumentation selskabet har anmodet om i selskabets [indlæg af 5/4 2019]. Jeg har desuden fremhørt yderligere dokumentation ønsket af selskabet i [deres andet indlæg].

Da selskabet ikke har kunne argumentere imod min dokumentation i brevet … er [mit familiemedlems] sag og afgørelse pludselig gået hen og blevet relevant for selskabets argumentation, om den egentlige afgørelse af min sag. Det giver ikke mening.

Først er selskabets argument, at jeg ikke har boet på adressen, hvilket er dokumenteret i brevet …, at jeg gør. Og nu er vi så ude i, at selskabet mistænker mig for bo i min udlejede ejendom.

Selskabet har desuden meldt [mit familiemedlem] til politiet den 6. december 2018.

[Mit familiemedlems] afgørelse kan nævnet læse i følgende bilag, hvor blandt andet de 18 effekter er nævnt: …
Det er tydeligt at læse sig frem til, at selskabets afgørelse af min sag endnu engang er meget svag ogbaserer sig rent faktisk nu på injurier.Selskabet vil på nuværende tidspunkt behandle to forskellige forsikringssager som én over for Ankenævnetfor Forsikring, hvilket ikke giver mening og juridisk ikke kan lade sig gøre.
Som tidligere anført, har jeg udelukkende anvendt korrespondance mellem selskabet og [mit familiemedlem] for at belyse selskabets modsigelser igennem hele forløbet.

Til nævnets orientering skal det bemærkes, at der er tale om to forskellige forsikringspolicer, som er tegnet af to forskellige individer. Sagerne er afgjort individuelt af selskabet.

I [mit familiemedlems] afgørelse mener selskabet at der er 18 effekter der er anmeldt, som ikke er blevet stjålet. Selskabet har ikke kunne dokumentere for [mit familiemedlem], at alle effekter ikke er blevet stjålet. Når det så er nævnt, er der ikke noget juridisk grundlag for, at de 18 effekter fra [mit familiemedlems] afgørelse skal have betydning for min sag hos Ankenævnet for Forsikring med sagsnummer: 93540.

Lad os antage, at [mit familiemedlem] har opgivet forkerte oplysninger til selskabet, hvilket er mig uvedkommende. I hvilket juridisk sammenhæng skal det så have indflydelse på min afgørelse? Det er i allerhøjste grad en krænkelse af mine menneskelige værdier. Selskabet anklager mig uden at

have nogen former for dokumentation eller nogen form for hold i deres argumentation. Selskabets udtalelser er grænseoverskridende, fordomsfulde og injurierende.

Desuden er selskabet forpligtet til at udvise god skik i medfør af de regler herom, der findes i, eller som er udstedt i medfør af, lov om finansiel virksomhed, som selskabet tydeligvis ikke har gjort.

Det gøres gældende, at jeg har fremlagt tilstrækkelig dokumentation til at kunne dokumentere, at mine anmeldte effekter og kontanter har befundet sig på adressen og er stjålet under indbruddet."

Hertil har selskabet den 5/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fastholder, at der givet så utroværdige oplysninger i sagen, at klagerens krav – som helhed - ikke kan erstattes. Det er så usikkert, om klageren har et reelt krav, at selskabet har været berettiget til at afvise dette fuldstændigt.

Jeg henviser til artikel i Juristen, nummer 4, september 2012, af kontorchef Carsten Sennels, Ankenævnet for Forsikring, 'Mistænkelige forsikringssager'. Selskabet er meget enig i det anførte. I denne artikel omtales bl.a. bevisbryderegler, fx bilbrande, hvor det kan overvejes sikrede skal bevise en forsikringsbegivenhed, eller selskabet skal bevise forsæt (undtagelsesbestemmelse). Under konklusionen anfører forfatteren: '... at nævn og domstole langt hen ad vejen efterlever det praktiske livs behov for, at beviskravene files til, så afgørelserne i det store hele ender med materielt korrekte afgørelser, idet beviskravene så vidt ses kan sammenfattes til, at selskaberne aktuelt er berettigede til at afvise dækning, hvis det efter en helhedsvurdering af sagens grundigt udredte oplysninger virker overvejende sandsynligt, at der er tale om svig. Det er vel først og fremmest hensynet til, at retssystemet ikke medvirker til at blåstemple svig, der vejer tungest her.'

Der vil fra tid til anden være vanskeligt at få godtgjort, at en anmeldt skade ikke er en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Denne omstændighed kan dog ikke føre til, at der 'automatisk' skal udbetales erstatning. Helhedsvurdering og omstændighederne kan – som anført i 'Mistænkelige forsikringssager' – godt føre til, at der er tale om en forsikringsbegivenhed, hvor der blot ikke er løftet bevisbyrden for, at er lidt et tab. Selskabets synspunkt kan også udledes af praksis, fx FED 1996.841 ØLD og FED 2008.277 ØLD – klageren har i aktuelle sag ikke godtgjort, at der er noget beløb, der skal komme til udbetaling.

Det er alene ovennævnte skadesag, der behandles i nævnet. Imidlertid har klageren selv besluttet, at oplysningerne fra en anden skadesag, skal inddrage i aktuelle sag.

Særlige vedrørende klagerens brev af 7. juni 2019:
Selskabet gør gældende, at klageren selv med samtykke og fuldmagt fra [sit familiemedlem] har inddraget flere oplysninger i sagen. Der – også henset til familieforholdet – derefter en sådan sammenhæng mellem de 'to sager', at selskabet vedr. det anmeldt tyveri fra boligen den 25. juli 2018 har været berettiget til at foretaget en helhedsvurdering. Denne helhedsvurdering har ført til afvisning af alle krav.

Omstændighederne i sagen førte til, at selskabet foretog politianmeldelse af klagerens [familiemedlem]. Det forhold, at politiets undersøgelse ikke har før til nærmere proces, kan ikke føre til andet resultat, idet den strafferetlige bevisbyrde er forskellig fra den civilretlige.

Det fastholdes endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at der har været indbogenstande i boligen, der er blevet stjålet den 25. juli 2018, jf. i det hele brev fra Trygs efterforsker.

Selskabet gør gældende, at det fremlagte hævebilag fra 7. juni 2012 på 100.000 kr. ikke har nogen bevisværdi i forhold til aktuelle tyveri den 25. juli 2018. Der er talen om en hævning 6 år forinden, beløbet kan være brugt på bil, bolig osv.

Klageren har i øvrigt ikke fremlagt dokumentation og oplysninger om køb af smykker, herunder dokumentation for, at smykker blev fortoldet i lufthavnen i forbindelse med indførelsen til Danmark.

Det fremlagte uddrag af klagerens konto er også uden bevisværdi.

Det anførte vedr. de anmeldte mærkeprodukter fastholdes, jf. i det hele fotorapporten fra selskabets efterforsker. Klageren har forsøgt at redegøre for mærkesko mv. og henvist til fotografier. Det anførte kan ikke føre til andet resultat.

Vedr. mastoplysningerne er selskabet stadig af den opfattelse, at det er relevant at få godtgjort, hvorfor (retning) klageren er 'gået på masten'.

Selskabet fastholder således samlet sin vurdering."

Nævnet har fået forelagt selskabets indlæg af 5/7 2019 vedrørende klagerens familiemedlems sag. Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Af politirapporten fremgår bl.a.:

"Sagens art
Indbrud i villa og lignende

Gerningstidspunkt/-rum
Søndag den 15. juli 2018 kl. 22.00
Onsdag den 25. juli 2018 kl. 16.00

Sagens genstand
Indstigning via vindue mod have, hvor vinduesramme ses opbrudt med 30 mm koben. Udstigning via terrassedør. Færden overalt i boligen. Intet overblik over kostervalg.
…
Under patrulje som indbrudsvagt d.d. kl. 1620 i patruljehil … blev undertegnede sendt til indbrud på adressen [adresse 1]. Ved ankomst til stedet kl. 1639 traf jeg anmelder [klageren], der skønnedes rolig, ædru og egnet til afhøring. Han forklarede kort, at han boede på et værelse hos [sit familiemedlem], som pt. var på ferie med resten af familien. Det var derfor ikke muligt for anmelder at fortælle, hvad der var stjålet fra stedet.

Han havde været hjemme hos [et andet familiemedlem] siden den 150718 Ca. kl. 2200, hvorfor der ikke havde været nogle i huset i over en uge.

D.d. da han kom hjem opdagede han, at terrassedøren stod på klem og værelserne ovenpå var kraftigt gennemrodede. Han påviste gerningsstedet og stedet, hvor gerningsmanden var trængt ind.

Gerningsstedet er et 2-plans enderækkehus opført i gule mursten. Huset er beliggende i et rækkehuskvarter i tættere bebygget område. Til huset hører en mindre gårdhave omkranset af hæk og med ad gang til et større åbent grønt areal via en lav havelåge.

Huset er indrettet med en entré, hvorfra der er adgang til badeværelse, stue og køkken. Fra stuen er er via en trappe adgang til 1. sal, der er indrettet med 2 teenageværelser, et soveværelse, et børneværelse samt et badeværelse.

Der er adgang til huset via en hoveddør og en terrassedør. Hoveddøren er forsynet med en Ruko cylinderlås med indvendig vrider og terrassedøren er forsynet med et Assa Abloy indvendigt låsehåndtag til kode.

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at ukendt gerningsmand havde skaffet sig adgang til huset via et stuevindue, som sås opbrudt med et 30 mm bredt koben. Kommet ind havde gerningsmanden uhindret adgang til samtlige rum i villaen.

I stuen, som var sparsomt møbleret, var skufferne i et tv-bord trukket ud, men det var ikke muligt at se, om der var stjålet noget derfra.

På 1. sal var begge teenageværelser gennemrodet og ting væltet ud fra skabene. På det ene teenageværelse var efterladt værdier såsom mobiltelefon, højtaler og Canon kamera på sengen.

Soveværelset sås kraftigt gennemrodet og indhold fra klædeskabe og skuffer var tømt ud på gulv og seng.

Jf. anmelder mente han, at der var stjålet guldsmykker, men han havde ikke overblik over hvor mange og hvad. Han mente ligeledes, at der var stjålet mærkesko mm. fra både teenageværelse og soveværelse.

I børneværelset var lågerne i klædeskabet åbnet, men umiddelbart var alt andet urørt.

./. Fotos af gerningsstedet optaget og vedlagt sagen.

Der blev forsøgt taget fingeraftryk fra en mindre pengekasse på det ene teenageværelse, men der sås ingen brugbare aftryk. Der var ikke andre brugbare spor på stedet.

Anmelder blev vejledt og fik udleveret skemaer til indsendelse af opgørelse over stjålne effekter og hertil fik han udleveret journalnummer.

Jeg forlod stedet kl. 1710."

Af klagerens erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

27. 93540

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måneder)	Anskaffet	Købspris	Nypris	Vedhæftning
Ring brillant 0.20 ct W.ST 14 kt guld	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	11	Købt ny	DKK 5.040,00	DKK 5.060,00	IMG_3739.JPG IMG_3740.JPG
Solitare ring 14 kt guld brillant 0.24 ct	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	83	Købt ny	DKK 9.000,00	DKK 9.499,00	IMG_3741.JPG
10 stk. Armbånd (Buse burma alti telli) 20 gr. 22 karat guld.	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	71	Købt ny	DKK 59.000,00	DKK 59.000,00	IMG_3747.JPG DSC_2252.jpg DSC_2256.jpg DSC_2264.jpg DSC_2278.jpg DSC_2300.jpg DSC_2312.jpg
Armbånd (Üçlü burma) 30 gr. 22 karat guld	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	71	Købt ny	DKK 7.600,00	DKK 7.600,00	IMG_3747.JPG DSC_2312.jpg
Halskæde 14 karat med atatürk (100 lük) mønter (7 stk.)	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	71	Købt ny	DKK 25.000,00	DKK 25.000,00	IMG_3747.JPG DSC_2278.jpg
Sæt med halskæde, armbånd og øreringe (14 karat)	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	71	Købt ny	DKK 20.000,00	DKK 20.000,00	IMG_3747.JPG DSC_2252.jpg
6 stk. Burma (Snoet) 25 gr. 22 karat	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	71	Købt ny	DKK 37.800,00	DKK 37.800,00	IMG_3750.JPG DSC_2312.jpg
Armbånd med lås 20 gr. 22. karat	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	71	Købt ny	DKK 5.900,00	DKK 5.900,00	IMG_3750.JPG DSC_2312.jpg
Armani solbriller EA 4033 (5229/T3)	Briller, Linser & Hørelse - Solbriller	47	Købt ny	DKK 1.070,00	DKK 1.070,00	Armani solbriller.PNG
Prada solbriller sps 02Qs	Briller, Linser & Hørelse - Solbriller	35	Købt ny	DKK 1.377,80	DKK 1.377,00	Prada solbriller.PNG
Oakley solbriller	Briller, Linser & Hørelse - Solbriller	11	Gave	DKK 1.212,00	DKK 1.412,00	IMG_3752.PNG
Armani ur AR 2624	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	11	Gave	DKK 1.670,00	DKK 1.670,00	IMG_3751.PNG
Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	35	Købt ny	DKK 40.000,00	DKK 40.000,00	IMG_3743.JPG
Tom Ford Noir Extreme 100 ml (Eau de parfume)	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	11	Købt ny	DKK 785,00	DKK 1.040,00	IMG_3758.JPG
Häglofs tight pro medium rygsæk	Punge, Tasker & Kufferter - Øvrige	5	Købt ny	DKK 549,00	DKK 749,00	IMG_3757.JPG
2 x Giorgio Armani Aqua di gio 100 ml.	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	11	Købt ny	DKK 787,00	DKK 1.050,00	IMG_3759.JPG
2 x Giorgio Armani Aqua Di Gio 100 ml. i gaveæske	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	11	Købt ny	DKK 787,00	DKK 1.050,00	IMG_3759.JPG
4 x Giorgio Armani Code EDT 75 ml.	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	11	Købt ny	DKK 1.437,00	DKK 1.916,00	IMG_3760.JPG

Af lejekontrakt fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

§ 1. Parterne og det lejede

Lejemålet: Det lejede er ☐ en lejlighed ☐ et enkeltværelse ☒ en ejerlejlighed ☐ en andelsbolig
☐ andet: _____ ☐ Lejeforholdet er et fremlejeforhold

Beliggende: [Adresse 2] By: [redacted]

Udlejeren: Navn: [Klageren]
CVR-nr/reg. nr.:

Adresse: [Adresse 1]

Lejeren: Navn: [redacted]
Adresse: [Adresse 2]

§ 2. Lejeforholdets begyndelse og ophør

Begyndelse: Lejeforholdet begynder den 01/12/2017 og fortsætter, indtil det opsiges, medmindre lejemålet er tidsbegrænset, jf. § 11.

Opsigelse: Opsigelsen skal være ***skriftlig*** fra begge parters side. Medmindre andet er aftalt og anført i kontraktens § 11, kan lejeren opsige en lejeaftale med 3 måneders varsel til den første hverdag i en måned, der ikke er dagen før en helligdag. For accessoriske enkeltværelser er varslet dog 1 måned. Opsigelse fra udlejerens side kan ske efter §§ 82 og 83 i lejeloven.

§ 3. Betaling af leje

Leje: Den årlige leje er 107.640,00 kr.

Betaling: Lejen m.v. forfalder til betaling den 1. i hver (sæt x) ◉ Måned ○ *Kvartal*

Lejen pr. måned/kvartal udgør: 8.970,00 kr.

Betalinger udover lejen udgør:

A conto varmebidrag	900,00	kr.
A conto vandbidrag		kr.
A conto elbidrag		kr.
A conto kølingsbidrag		kr.
Antennebidrag	135,00	kr.
Internetbidrag		kr.
Bidrag til beboerrepræsentation		kr.
Andet: _____		kr.
Andet: _____		kr.
I alt betales pr. måned/kvartal:	10.005,00	kr.

...

Betalingssted: Lejen m.v. betales på udlejerens kontonr. [redacted] - [redacted] i (pengeinstitut): [redacted]
Betaling til et pengeinstitut anses for betaling på det anviste betalingssted.

...

29. 93540



§ 4. Depositum og forudbetalt leje

Depositum: Senest den 04/11/2017 svarende til 3 — betaler lejeren et depositum på 26.910,00 kr. måneders leje (højst 3 måneders leje).

Forudbetalt leje: Senest den 04/11/2017 svarende til 3 — betaler lejeren endvidere forudbetalt leje måneders leje (højst 3 måneders leje).

Indbetaling: Senest den _____ — betaler lejeren i alt _____ kr., svarende til:

Forudbetalt leje:	26.910,00 kr.
Leje m.v. for perioden: _____ til _____	_____ kr.
Depositum	26.910,00 kr.
_____	_____ kr.
_____	_____ kr.
_____	_____ kr.
I alt	53.820,00 kr.

Første gang, der herefter skal betales husleje, er den 01/12/2017

Af forsikringsbetingelserne 1211 fremgår bl.a.:

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

Nævnet har fået forelagt fotos fra klagerens bryllup.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/7 2018 et indbrud i en ejendom på adresse 1. Han oplyste, at han boede hos sine familiemedlemmer efter en skilsmisse, og at han lejede sin egen lejlighed ud. Klageren angav blandt andet, at han havde fået stjålet guldsmykker, parfumer og 53.820 kr. i kontanter.

Klageren kræver, at selskabet anerkender, at effekterne er stjålet ved et dækningsberettigende indbrudstyveri, og at selskabet udbetaler erstatning i overensstemmelse hermed. Han har anført, at han har folkeregisteradresse på adresse 1, at han ikke bor i sin egen lejlighed, da den er

udlejet, at han har fremlagt alt det, som selskabet har bedt om, og at han har dokumenteret sit krav.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at han har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, idet selskabet har anført, at klageren ikke boede på adresse 1. Selskabet har endvidere henvist til, at der er sådanne tvivlsspørgsmål i sagen – herunder klagerens familiemedlems sag i selskabet – at selskabet i det hele har afvist klagerens krav. Selskabet har anført, at boligen på adresse 1 ikke var indrettet således, at klageren kunne bo der sammen med sine øvrige familiemedlemmer, og at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Af den fremlagte lejekontrakt fremgår det, at en ejerlejlighed beliggende på adresse 2 er udlejet af klageren til en lejer pr. den 1/12 2017.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke har bestridt klagerens oplysning om, at han har folkeregisteradresse på adresse 1, ligesom selskabet ikke har bestridt klagerens oplysning om, at forsikringen er tegnet med forsikringssted på adresse 1. Selskabet har i øvrigt ikke fremlagt klagerens police eller fotos af boligforholdene på adresse 1.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har bevist, at han på indbrudstidspunktet havde bopæl på adresse 1. Nævnet finder derfor, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise klagerens krav med henvisning til, at han ikke beboede adresse 1 på indbrudstidspunktet. Nævnet har ikke fundet anledning til at tage stilling til, om klageren har bevist sit krav størrelsesmæssigt, idet sagens parter ikke har fremlagt al dokumentationen i sagen. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og realitetsbehandle klagerens krav.

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder at klagerens familiemedlem i en anden sag har fremsat erstatningskrav for genstande, som ifølge selskabet stadig befandt sig på adresse 1 – kan på det foreliggende grundlag ikke føre til andet resultat i klagerens sag.

31. 93540

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal realitetsbehandle klagerens krav på erstatning som følge af indbrudstyveriet anmeldt den 26/7 2018. Eventuel erstatning skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings