Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. oktober 2019 blev i sag nr. 93661:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 13/4 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> I made a claim for home contents insurance of the theft of my personal belongings while I travelled to England.
>
> My claim case handler refused to process my claim. The main reason for refusing to process my claim was because I did not send my photograph to him for the purpose of sending it to the British police to check the CCTV of the crime scene. Please find attached the letter from the case handler. The letter clearly stated the purpose of the request of my photograph.
>
> Sequel to the case handler request of my photograph I wrote to the British police. Please find attach herewith my email to the British police and the reply to my email. It is clear from the reply that my photograph is not required for further investigation of the crime. There is no clause in my home insurance contract that requires me to provide my photograph. It is over 3 weeks since I lodge my complaint with Nykredit and till date I did not get a decision. The rules of the insurance appeals board gives me the legal right to lodge my complaint after 3 weeks have past since I lodged my complaint with Nykredit insurance. Please find attach my complaint and email communication between me and my insurance claim case handler. The refusal to process my claim and the reasons for the refusal is not in accordance with my insurance contract.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> I want the insurance company to process my claim in accordance with my insurance contract. I also want the insurance company to compensate me for the pecuniary damages I suffered as a result of the theft of my claim."

Selskabet har den 18/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagens fakta**
Selve policen er indtegnet ved, at vores forsikringstager kontakter os den 19. oktober 2018 med ønske om at tegne hjemforsikring (indbo) med ikrafttrædelse samme dato … Vi modtager tilbuddet retur den 22. oktober 2018, hvorefter der udstedes police (bilag A). Forsiringsbetingelser nr. 2138008 er gældende for policen (bilag B).

Overordnet sagsfremstilling:
Den 16. februar 2019 anmelder vores forsikringstager røveri/overfald, sket den 13. februar 2019 i London kl. 2 om natten. Vores forsikringstager oplyser, at da hun nærmer sig … busstoppested bliver hun truet af 3 mænd, som kraftigt tvinger hendes personlige ejendele fra hende. Effekterne oplyses at være smykker, kontanter, tøj & sko og elektronik (bilag C).

Vores forsikringstager opretter sit umiddelbare krav i vores skadehåndteringssystem (bilag D). Vi kan forstå, at der ikke er optaget egentlig politirapport. Den 21. februar 2019 sender vores forsikringstager diverse dokumentation for krav samt kvittering for registrering hos politiet (bilag E). Vores forsikringstager oplyser, at det ikke er muligt at fremskaffe kvitteringer på alle genstande, da vores forsikringstager ikke kan finde de sidste kvitteringer. Nogle af genstandene er i øvrigt modtaget som gave. Vores forsikringstagers krav for de stjålne genstande er umiddelbart opgjort til 67.564 kr.

Den 28. februar 2018 rykker vores forsikringstager for status i sagen. Sagen oversendes herefter til skadekonsulent, som forestår den videre behandling af sagen. Til brug for den videre behandling af sagen, anmoder skadekonsulenten den 1. marts 2019 om samtykkeerklæring til at undersøge relevante oplysninger i sagen, til at indhente og udveksle information med engelsk og dansk politi, herunder indhentelse af videoovervågning (CCTV). Vi beder ligeledes om samtykke til at udveksle oplysninger med andre forsikringsselskaber vedrørende nuværende og tidligere forsikringsforhold.

Derudover beder vi om specifikt signalement og et vellignende foto af vores forsikringstager i helfigur til politiet i England, samt en beskrivelse/signalement på gerningsmændene. Vi oplyser, at vi vil anmode det britiske politi om oplysninger fra deres CCTV overvågning. Endelig beder vi om oplysning om hvilket hotel forsikringstageren boede på i London samt oplysninger omkring ruten, som vores forsikringstager færdedes ad inden og efter tyveriet.

Vores forsikringstager vender tilbage den 4. marts 2019 og anfører, at det britiske politi har lukket efterforskningen, og beder om en forklaring på, hvorfor et billede af forsikringstageren selv, er relevant i forhold til de stjålne personlige ejendele. Derudover oplyser vores forsikringstager, at hun har opholdt sig i en privat bolig og ikke et hotel, at hendes destination før og efter hændelsen var mod … busstation, hvor røveriet skete. Vores forsikringstager svarer kortfattet, og meddeler os ikke samtykke.

Den 4. marts 2019 meddeler vores skadekonsulent, at billederne er med henblik på at identificerer tyveriet via CCTV hos politiet i England. Vores forsikringstager mener ikke, hun er forpligtet til at sende billede til os med henblik på undersøgelse af tyveri hos det engelske politi.

Forsikringstager mener at det britiske politi kontakter hende selv, hvis de skulle have behov for fotos til CCTV, men oplyser at vi er velkommen til selv at kontakte det britiske politi for de oplysninger der skulle være relevante. Vi meddeles dog ikke samtykke hertil. Vores forsikringstager un-

derstreger, at hun indgiver klage, hvis selskabet ikke indgår en acceptabel afvikling af sagen inden 20. marts 2019.

Den 5. marts 2019 meddeler vi, at foto, signalement og den nøjagtige rute som vores forsikringstager færdedes ad til og fra gerningsstedet, er nødvendig for at identificere hændelsen på CCTV. Vi meddeler, at oplysningerne er af afgørende betydning for selskabets mulighed for at behandle anmeldelsen samt evt. rejse erstatningskrav. Vi henviser til Forsikringsaftalelovens § 22, og oplyser at forsikringstageren har pligt til at medvirke til sagens oplysning.

Den 12. marts 2019 oplyser vores forsikringstager, at hun ikke nøjagtigt kan huske hvor hun var en time før og en time efter hændelsen. Vores forsikringstager kan ikke huske gerningsmændene, dog kan hun oplyse at en af gerningsmændene var høj, iført sort jakke, blå jeans og er trænet. Om sig selv oplyser vores forsikringstager, at hun havde en trøje, blå jakke, blå bukser og sko på.

I relation til Forsikringsaftalelovens § 22 meddeler vores forsikringstager, at hun allerede har meddelt os de relevante oplysninger og § 22 ikke nævner, at forsikringstageren skal give selskabet et billede. Dog er vores forsikringstager villig til at sende billede direkte til det britiske politi, hvis det britiske politi selv beder om dette i forbindelse med en efterforskningssag. I mailen opfordres vi endvidere til at træffe en afgørelse.

Samme dag, den 12. marts 2019, vender vi tilbage til forsikringstageren, og oplyser, at vi fortsat har brug for de relevante oplysninger og bilag, som anført i vores mail af 5. marts 2019, ligesom vores forsikringstagers rute før og efter tyveriet er nødvendig for os. Vi oplyser, at såfremt vi ikke modtager de ønskede oplysninger, kan vi ikke behandle sagen. Mailtråd for 1. og 12. marts 2019 vedlægges som bilag F.

Maildialog om disse forhold fortsætter, dog uden at vores forsikringstager fremkommer med de ønskede oplysninger eller uddyber forløbet omkring hændelsen. Den 25. marts 2019 sender vores forsikringstager en klage direkte til skadeafdelingen. Vores forsikringstager anfører, at det ikke er en del af forsikringsaftalen, at vi kan anmode om de ønskede oplysninger, og at hun allerede har fremlagt alle tilgængelige og relevante oplysninger. Vores forsikringstager agter, at gå videre med sagen, såfremt vi fastholder (bilag G).

Klagen sendes videre til Den Klageansvarlig Enhed (KE), som kvitterer for modtagelsen. Inden KE får lejlighed til at besvare klagen, indgiver vores forsikringstager klage til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelser
Af de gældende betingelser for hjemforsikringen fremgår det det indledningsvist under Fællesbetingelser, at: 'Grundlaget for forsikringsaftalen og regulering af forholdet mellem parterne er dansk lov, herunder lov om forsikringsaftaler'.

Af betingelsernes afsnit om Anmeldelse af skade, fremgår det bl.a. af punkt 6.1, at: 'Sker der en skade, skal selskabet snarest muligt have en anmeldelse med så fyldestgørende oplysninger som muligt.
Videre fremgår det af punkt 6.3, at: 'Undladelse af at efterkomme ovennævnte forskrifter kan få betydning for selskabets erstatningsforpligtelse, jf. forsikringsaftalelovens regler herom'.

Af lov om forsikringsaftaler (FAL) § 22, fremgår det at: 'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forholdet, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre. Stk. 2. Forsømmer den sikrede at give sådanne oplysninger, har dette den i § 21, 2det stykke, angivne virkninger'.

Som det fremgår skal den sikrede, når der indtræder en forsikringsbegivenhed og der rejses krav overfor selskabet, give selskabet så fyldestgørende oplysninger som muligt, som er tilgængelige og som kan være af betydning for bedømmelse af forsikringsbegivenheden, det krav som fremsættes eller evt. krav overfor 3.mand.

Undlader sikrede dette, og dermed afskærer selskabet for relevante oplysninger, som har betydning for selskabets behandling af sagen, kan dette bevirke, at selskabet helt eller delvist er fri for ansvar, jf. FAL § 21,2.

Vores vurdering
Vi vil i det følgende uddybe og begrunde vores vurdering.

Vores forsikringstager anmelder, at hun kl. 02 om natten nær en busstation bliver truet af 3 mænd, som fratvinger hende hendes private ejendele: smykker, kontakter, tøj & sko samt elektronik til en værdi af små 70.000,00 kr.

På baggrund af det modtagne kan vi konstatere, at der er tale om et gaderøveri sket om natten i London. Vores forsikringstager havde relativ mange genstande med sig. Det er ikke oplyst, om vores forsikringstager havde en stor taske eller en trolley med sig, der er ikke rejst erstatningskrav for en sådan. Det er i det hele usædvanligt, at der på offentlig vej sker røveri af denne karakter. Almindeligvis ser vi, at det er mindre genstande ex. ur, telefon, penge og smykker, som bliver frarøvet i situationer som denne. Det skal gerne gå stærkt og gerningsmanden/-mændene skal hurtigt væk. Endelige kan vi konstatere, at hændelsen er anmeldt til politiet på nettet senere på morgenen i form af en registrering af hændelsen. Vi modtager blot kvittering for selve registreringen. Der har tilsyneladende ikke været en videre kontakt med politiet, hvor der er afgivet forklaring eller sket en nærmere undersøgelse fra politiets side.

Selve hændelsesforløbet og de nærmere omstændigheder omkring dette er ikke oplyst. Vores forsikringstager er meget kortfattet i sine oplysninger og svar til os. Vores forsikringstagers ærinde er uoplyst, ligesom vores forsikringstager ikke erindrer den rute, som hun færdes ad før og efter. Den dokumentation, som vi modtager for anskaffelsen af de mistede genstande viser, at genstandene er betalt med forskellige kreditkort. Forsikringstageren oplyser, at der er tale om gaver. Vores erfaringer tilsiger, at det i sig selv er usædvanligt, at have så mange gavekvitteringer, særligt for sædvanlige brugsgenstande.

Disse forhold bevirker, at vi ønsker adgang til Londons omfattende CCTV overvågning, således at vi kan få verificeret hændelsen, og dermed om der er indtruffet en forsikringsbegivenhed, herunder rubricering af hændelsen forsikringsteknisk, men også anmode politiet om at foretage en egentlig efterforskning af hændelsen.
Vi kan via Forsikring og Pensions kontakt få adgang til Londons CCTV overvågning af gader og stræder. CCTV videooptagelser er af god kvalitet, hvorefter hændelsen og de implicerede hurtigt og sikkert kan identificeres. Optagelserne vil således være afgørende dels i relation til verificering

af selve hændelsen og forløb dels ved identifikationen af gerningsmændene. Til brug for dette anmoder vi vores forsikringstager om: Billede af kunden selv, i helkrop, signalement af kunden selv på gerningstidspunktet, signalement af gerningsmændene (hvis muligt), hvilken rute forsikringstageren færdedes ad inden og efter tyveriet, hvilket hotel forsikringstageren boede på, samtykke til at indhente oplysninger hos politiet.

Uanset gentagende opfordringer ønsker vores forsikringstager ikke at fremkomme med de ønskede oplysninger. Vi er ikke bekendt med årsagen til, at vores forsikringstager er meget kortfattet og viser modvilje omkring oplysning af sagen.

Vores forsikringstager oplyser, at hun vil udlevere oplysningerne direkte til britiske politi på deres anmodning. Politisagen er imidlertid afsluttet. Såfremt sagen skal genoptages, skal dette ske på anmodning og ved, at vi fremkommer med oplysninger, som kan begrunde en nærmere undersøgelse af forholdene.

Vi vil gerne forestå/deltage i undersøgelsesfasen, således at vi modtager den nødvendige forsikringstekniske dokumentation, og sikre at relevante forhold for sagsbehandlingen bliver oplyst.

Det er vores opfattelse, at vores forsikringstager jf. FAL § 22 har pligt til at medvirke til sagens oplysninger, og fremkomme med de fornødne oplysninger til vurderingsgrundlaget samt sagens videre behandling.

Vores legitime og nødvendige anmodning om foto, signalement, selve ruten og samtykke er ikke indgribende eller på anden måde utilbørlig. Hændelsen er sket på offentlig vej, hvor vores forsikringstager skulle have haft en naturlig færden. Ligeledes er det vores opfattelse, at vores forsikringstager også må have en interesse i at hændelsen identificeres, således at vi kan fastslå, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed samt viderebehandle anmeldelsen. Vores forsikringstager må også have interesse i, at gerningsmændene pågribes og stilles til ansvar.

De ønskede oplysninger kan frembringes uden gene og besvær for vores forsikringstager. Vi kan som forsikringsselskab ikke fremskaffe de ønskede og nødvendige oplysninger egenhændigt, hvorfor vores forsikringstagers deltagelse er påkrævet i form af yderligere oplysninger samt samtykke til henvendelsen til det britiske politi.

Vi er i det hele uforstående overfor vores forsikringstagers modvilje i sagen, særligt henset til at oplysninger modtages og behandles i fortrolighed.

På det foreliggende grundlag er der ikke i tilstrækkelig grad godtgjort, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed. I overensstemmelse med FAL § 22 må vi fastholde, at vores forsikringstager skal fremkomme med de ønskede oplysninger, således at vi kan foretage den videre behandling af anmeldelsen, herunder anmode det britiske politi om, at genoptage sagen med henblik på at gennemgå CCTV optagelserne bl.a. med henblik på at verificere, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed samt forløbet af denne."

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

"The policy holder filed a complaint against Nykredit insurance refusal to process her claim for the theft of her personal belongings. By a letter dated 18th June 2019, Nykredit insurance responded

to the complaint of the policy holder. In the letter Nykredit insurance raised several issues. The issues raised in the letter of Nykredit insurance can be summarised as follows:

ISSUE 1:
Nykredit stated that it is a condition under the insurance contract Act for the policyholder to provide information as to the exact place she was 1hour before the incident and 1hour after the incident and also to provide photograph for the purpose of crime scene CCTV for the British police investigation of the crime.

POLICYHOLDER REPLY TO ISSUE1.
According to Nykredit the exact address of the policyholder 1hour before and 1hour after the incident as well as the photograph of the policyholder is important for the crime scene CCTV identification of the British police investigation of the crime.

The policyholder has already provided the appeals board with the documentary evidence from the British police that impliedly or expressly stated that there are no CCTV footage of the crime scene and the investigation remains close. The statement of the British police establish the fact that the photograph of the policy holder and information as to exact address of the policy holder before and after the incident is not important for the purpose of the investigation of the crime.

The burden of proof lies on Nykredit to provide evidence to prove that the British police has CCTV in relation to the crime scene and the British police need the policy holder photograph as well as the policy holder exact address 1hour before or 1hour after incident.

The failure of Nykredit to provide any evidence to support their request for the policyholder photograph shows that Nykredit insurance has no legitimate grounds to compel the policyholder to provide her photograph.

According to Nykredit insurance, Section 22 of the insurance contract Act states that the policyholder must provide all available information, which may be of importance for the assessment of the insurance event.

There is no provision in the insurance Act that defines or interpret information to mean or include photograph.

Assuming without conceding that the information to be provided also include photograph, it is clear from the email of the British police that there is no CCTV footage of the crime scene therefore the photograph is not important for the purpose of crime scene CCTV identification.

It is important to note here that Nykredit insurance has not provided any evidence to prove that the policyholder photograpgh is important for the investigation of the crime.

By virtue of Section 22 of the insurance contract Act the policy holder is required to provide available information and the policy holder has provided all information that are available to her and it will be unfair and unreasonable to compel the policy holder to provide information that are not available to her.

ISSUE2.

Nykredit stated that the policyholder refused to provide Nykredit insurance the consent to contact British police.

POLICY HOLDER REPLY TO ISSUE 2.
This statement of Nykredit insurance is false because the policyholder did not at any time refused to give her consent to Nykredit insurance to contact the British police. Nykredit insurance did not request from the policyholder her consent to contact the UK police. Nykredit insurance has failed to provide any documentary evidence that prove that Nykredit insurance requested from the policyholder her consent in order for Nykredit insurance to contact British police. The burden of proof lies on Nykredit to prove that the policyholder has refused to give her consent. Nykredit insurance can confirm the fact that the policyholder stated in her email to Nykredit insurance that Nykredit insurance is free to contact the British police in relation to the crime investigation.

ISSUE 3.
Nykredit stated that the policyholder reported the crime online and only registration of the crime report was provided by the policyholder and no actual police report has been provided.

POLICY HOLDER REPLY TO ISSUE3
The policyholder insurance contract states that the incident should be reported to the police and there is no condition in the insurance contract that state that the policyholder cannot report the incident of theft online.

The details of the crime was reported by the policyholder and confirmation of the registration of the crime report was provided by the British police. The registration of the crime report was sent to the policyholder email and the policyholder gave the registration of the crime report to Nykredit insurance.

This is the first time Nykredit has raise any issue as to the report of the crime. If Nykredit require further information or have any questions in relation to the crime report, Nykredit can contact the British police directly. The policyholder has already informed Nykredit to contact the British police directly.

ISSUE 4.
Nykredit stated that the items receipt shows that the items was purchase with different credit cards and is unusual to have so many gift receipts.

POLICY HOLDER REPLY TO ISSUE4
This statement of Nykredit is pointless and worthless because is not a condition under the policyholder insurance contract. The policyholder has already stated that some of the stolen items were given to him as gifts.

ISSUE 5.
Nykredit stated that the policyholder did not provide Nykredit insurance sufficient time to deal with her complaint before lodging the complaint with the insurance appeals board.
POLICY HOLDER REPLY TO ISSUE 5
The policyholder filed his complaint to the insurance appeals board 3 weeks after the policyholder filed her complaint with Nykredit insurance. The policyholder has repeatedly expressed dissatisfaction as to the handling of her claim before she made a complaint to Nykredit insurance.

The insurance appeals board rules requires that the policy holder must first complaint to the insurance company and if after 3weeks of making the complaint there is no satisfactory resolution, the policy holder can file her complaint with the insurance appeals board.

The policyholder has complied with the insurance appeals board prerequisite for accepting her complaint.

ISSUE 6.
Nykredit insurance stated that the policyholder claim did not include the theft of her luggage?

POLICY HOLDER REPLY TO ISSUE 6
This statement is irrelevant because the policyholder can still make a claim for her luggage and any other items that were stolen before the claim is closed and it is irrational for Nykredit to use that as a defense against the processsing of the claim.

CONCLUSION
The burden is on Nykredit to justify the refusal to process my claim. It is clear from Nykredit insurance reply to my complaint that Nykredit insurance has no justification and legal basis for refusing to process my claim."

Selskabet har den 20/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad issue 1:
Vores forsikringstager har ikke meddelt os samtykke til indhentelse af politirapporten, og vi er af den grund ikke bekendt med hvad den politimæssige sag indeholder, herunder hvilken form for efterforskning sagen har været undergivet, og om CCTV allerede skulle være undersøgt og i givet fald på hvilket oplysningsgrundlag.

Som det fremgår af sagen, har vi alene modtaget meget sparsomme oplysninger omkring hændelsesforløbet.

Vi kan ikke tiltræde vores forsikringstagers opfattelse, at forholdene omkring den politimæssige sag. Derimod forekommer det os evident, at vores forsikringstagers fotografi er en nødvendighed for identifikation, ligesom 'rute' før og efter overfaldet er nødvendig for at kunne identificere hændelsen via CCTV, da det ikke har været muligt at oplyse gerningsstedet mere præcist.

Vi fastholder, at vores forsikringstager ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret eller sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, herunder af hvilken forsikringsteknisk karakter samt at vores forsikringstager har lidt tab i overensstemmelse med det anmeldte. Disse forhold legitimerer i sig selv nødvendigheden af de af os efterspurgte oplysninger. Vi fastholder endvidere, at formålet med vores anmodning om fotografi ligeledes i sig selv legitimerer vores anmodning.

Vi fastholder ligeledes, at vores anmodning om de ønskede oplysninger ikke er indgribende eller utilbørlig, ligesom vi, på det foreliggende grundlag, må antage, at oplysningerne er tilgængelig for vores forsikringstager.

Blot for god ordens skyld skal vi erindre om, at vi naturligvis er underlagt fortrolighed, og vi dagligt håndterer private oplysninger på et professionelt niveau i fuld overensstemmelse med GDPR. Det er i øvrigt alene relevante medarbejder, som har adgang til skadesagens oplysninger.

Ad issue 2:
Vi har i e-mail af 1. marts 2019 anmodet om samtykke, og fremsendt erklæring både på dansk og engelsk. Vores forsikringstager svarer ved mail af 4. marts 2019, hvor det bl.a. anføres: 'You are free to contact the British police and make whatever demand you deemed necessary in relation to the further investigation particularly as to the CCTV'.

Denne passus er ikke udtryk for en samtykkeerklæring, og vil ikke være tilstrækkelig i forhold til at rette henvendelse til det britisk politi med henblik på bl.a. aktindsigt. Vi har vedvarende anmodet om de ønskede oplysninger, herunder også identifikations oplysninger, således at det britiske politi kan identificere hændelsen på CCTV.

Ad issue 3:
I den konkrete sag, har vi et legitimeret forsikringsteknisk ønske om yderligere oplysninger om hændelsen, samt de politimæssige efterforskningsmæssige skridt i sagen, og ikke blot kvittering for, at der er sket politianmeldelse.

Kvitteringen for anmeldelsen indeholder ingen form for oplysning om sagen. Vores forsikringstagers egen anmeldelse til politiet vil alene indeholde vores forsikringstagers information.

Under hele sagen har det været kendeligt for vores forsikringstager, at vi har ønsket yderligere oplysninger om selve hændelsen i helhed, hertil også samtykke/fuldmagt til at rette henvendelse til politiet.

Ad issue 4:
Oplysningerne er i sig selv med til at sandsynliggøre, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed samt tabet derved, jf. FAL § 22. Derudover bidrager oplysningerne til at vise, at der er tale om en ganske usædvanlig sag.

Ad issue 5:
Der er blot tale om en konstatering fra vores side.

Ad issue 6:
Det er korrekt, at vores forsikringstager kan foretage efteranmeldelse, som herefter vil blive behandlet med respekt for forældelsesreglerne. Vi skal opfordre vores forsikringstager til at anmelde det fulde krav, således at sagen kan behandles i sin helhed.

Forholdet her er dog igen med til at give et billede af en usædvanlig sag, som begrunder vores ønske om nærmere oplysninger om hele hændelsen, herunder en verificering af om hændelsen faktisk har fundet sted.

Ad Conclusion:
Vi må konstatere, at vores forsikringstager anmelder røveri forøvet kl. 02 om natten i London af tre truende mænd. Vores forsikringstager ønsker ikke at oplyse sin færden omkring hændelsen, således at gerningsstedet og –mændene kan identificeres via CCTV. Vores forsikringstager vil ikke

meddele os samtykke/fuldmagt til politisagen samt oplysninger til undersøgelse af Londons omfattende CCTV, men har blot sendt os politiets e-mail kvittering for at der er sket en anmeldelse. Vores forsikringstager fik frastjålet værdier til ca. 70.000,00 dkr.

Disse forhold vidner om en usædvanlig sag, ikke mindst med vores forsikringstagers seneste oplysning om, at det fulde krav endnu ikke er anmeldt, og understøtter i det hele vores anbringende om, at vores forsikringstager ikke har løftet sin bevisbyrde i henhold til FAL § 22, herunder at vi har et legitimeret krav om yderligere oplysninger i sagen."

Til dette har klageren den 23/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Nykredit falsely stated stat I did not provide the requested consent to enable Nykredit to contact the British police. I have gone through my email and I am fortunate to find the email I sent 4th of March 2919 to … representative of Nykredit insurance.

On the 4th of March 2019 I replied to [the company] email dated 1st March of 2019 and in my email I attached the consent documents that I signed.

It is almost 6 months since I provided my consent. The burden of proof is on Nykredit to provide prove that the British police for the investigation require my photograph. Nykredit has failed to provide any evidence that prove that the British police for the investigation of the crime require my photograph.

To the best of my recollection, the only items I did not include among the theft items are my laptop bag and travelling bag. The prices are laptop bag 820kr, Travelling bag 1650kr. At the moment I cannot find the bags purchase receipts.

The false statement of Nykredit shows that Nykredit has no defence for refusing my claim."

Hertil har selskabet den 30/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi anerkender, at der er foretaget en anmeldelse til det britiske politi. Vi har imidlertid alene modtaget kvittering for selve anmeldelsen samt oplysning om, at sagen er henlagt. Vi har ikke modtaget oplysning om anmeldelsens indhold eller om der har været nogen form for kontakt mellem vores forsikringstager og det britiske politi ud over det her nævnte.

Vores erfaring tilsiger, at en sag af denne karakter, hvor forurettede udsættes for egentligt røveri forøvet er tre personer om natten i London, har en så alvorlig karakter, at der vil ske en politimæssig efterforskning. Politisagen her henlægges og afsluttes samme dag, som anmeldelsen sker.

Vi er derfor nødt til ikke alene, at anmode om adgang til de politimæssige oplysninger, som faktisk foreligger, vi er også nødt til at anmode politiet om at foretage en søgning via CCTV overvågningen. Vi fastholder derfor, at de efterspurgte oplysninger er nødvendige.

På dette grundlag sammenholdt med vores øvrige indlæg fastholder vi, at vores forsikringstagers oplysninger om hændelsen er så begrænset, at disse ikke i tilstrækkeligt omfang kan tjene som dokumentation for eller på anden måde har sandsynliggjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, jf. FAL § 22.

> Det er herefter vores opfattelse, at vi på det foreliggende grundlag er fri for ansvar, jf. FAL §§ 22, stk. 2 og 21, stk. 2."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, skadeanmeldelsen, klagerens opgørelse af kravet, klagerens dokumentation for kravet, kvittering for anmeldelse til det britiske politi, mail fra det britiske politi til klageren om afslutning af sagen, policen og forsikringsbetingelserne. Af selskabets mail til klageren dateret den 1/3 2019 fremgår bl.a.:

> "Til brug ved behandlingen af din skadesanmeldelse bedes samtlige myndige personer i husstanden udfylde og underskrive ét eksemplar af den vedhæftede danske samtykkeerklæring.
>
> Forurettede i sagen bedes udfylde og underskrive både den danske og den engelske samtykkeerklæring og oplyse følgende:
>
> Signalement på forurettede på gerningstidspunktet – herunder: Køn, højde, alder, hårlængde og farve, evt. skæg, påklædning og sko samt evt. hovedbeklædning. Hvis forurettede ikke var alene på skadetidspunktet bedes i også oplyse signalement på vidne(r).
>
> Forurettede bedes ligeledes oplyse signalement på gerningsmændene.
>
> Forurettede bedes oplyse den rute som vedkommende færdedes ad inden og efter tyveriet (1 time før og efter tyveriet) Du bedes også sende billede af dit pasbillede samt et vellignende foto af dig selv i helfigur. Dette skal anvendes til fremsendelse til engelsk politi og lufthavnspolitiet i England. Du bedes også fremsende billede af dine bookings af flybilletter samt oplysning om hvilket hotel du boede på i London."

Af klagerens mail til selskabet dateret den 4/3 2019 fremgår bl.a.:

> "The investigation has been closed by the British police. See attached the email from the British police confirming that the investigation has been closed.
>
> Please find attached the following:
> Flight ticket to London;
> Consent documents
>
> I do not understand the significance of my photograph in relation to the theft of my personal belongings in London? Please clarify.
>
> I stayed in a private residence. My destination before and after the incident was towards … coach station."

Af vedhæftning til klagerens mail af 4/3 2019 fremgår bl.a.:

> "**Consent conceming insurance claim**
> Nykredit insurance company is hereby allowed to:

• check relevant information regarding the claim - for example by sharing and gathering information with police in the UK regarding the reported theft.
• share and gather information with hotels and stores in the UK.
Name: [klagerens navn]
Address: [klagerens adresse]
Social security number: [klagerens personnummer]
Date and time of the theft: 13-02-2019 at about 2 pm
Police report number: …
Signature: 02-03-19 [klagerens underskrift]"

Af mail fra det britiske politi dateret den 13/2 2019 fremgår bl.a.:

"We are sorry to hear that you have been the victim of crime. An investigator from the Metropolitan Police has looked carefully at your case and we are sorry to say that, with the evidence and leads available, it is unlikely that it will be possible to identify those responsible. We have therefore closed this case.

We know how disappointing this news will be for you. It is disappointing for us too – our officers and staff joined the police to catch criminals and bring them to justice, and it is frustrating to all of us when the circumstances mean we can't do that. Although the case is closed, every bit of information we get from the public helps us to do our jobs, and your report may yet assist us in tackling crime. For example, the information may help us improve our intelligence on known offenders; spot links between crimes; or identify places and times of day where crimes are more likely to occur so we can do something about it.

If we receive any new information regarding your case, we will of course review it. We will contact you should we re-open our investigation."

Af forsikringsbetingelserne 2138008 fremgår bl.a.:

"**6. Anmeldelse af skade**
Hvis du ønsker at anmelde en forsikringsskade, kan du nemt gøre det ved at ringe til os på tlf. +45 70 10 20 01. Du kan hele døgnet anmelde en forsikringsskade på selskabets hjemmeside. Ved akut hjælp henvises til vores døgnservice på tlf. +45 70 22 52 32.

6.1 Sker der en skade, skal selskabet snarest muligt have en anmeldelse med så fyldestgørende oplysninger som muligt.

6.2 Tyveri, røveri, overfald og hærværk skal desuden straks anmeldes til politiet. Er sådan skade sket i udlandet, skal skriftlig bekræftelse fra det stedlige, udenlandske politi vedlægges skadeanmeldelsen til selskabet.

6.3 Undladelse af at efterkomme ovennævnte forskrifter kan få betydning for selskabets erstatningsforpligtelse, jf. forsikringsaftalelovens regler herom."

Ankenævnet *for* Forsikring

13. 93661

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 16/2 2019, at hun den 13/2 2019 omkring kl. 2 om natten var blevet frarøvet sine ejendele af tre mænd i London. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for de stjålne genstande. Hun har anført, at hun har givet samtykke til, at selskabet indhenter politirapporten fra det britiske politi, men at hun har afvist at indsende et foto af sig selv i fuld figur med henblik på at kunne genkende hende på overvågningsbillederne i London, da hun mener, at dette er irrelevant for sagen, idet politiet har lukket sagen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at genstandene blev stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klageren ikke er afgivet tilstrækkelige oplysninger til at kunne behandle sagen, jf. forsikringsaftalelovens § 22. Selskabet har anført, at klageren ikke har givet samtykke til, at selskabet må få udleveret politirapporten og overvågningsmaterialet fra det britiske politi, og at klageren har nægtet at indsende et foto af sig selv med henblik på at genkende hende på overvågningsbillederne. Selskabet har også anført, at klageren ikke kan redegøre for, hvor hun befandt sig en time før og efter røveriet.

Af vedhæftning til klagerens mail til selskabet dateret den 4/3 2019 fremgår det, at klageren har underskrevet de samtykkeerklæringer, som selskabet har fremsendt, og at klageren giver selskabet samtykke til at "check relevant information regarding the claim - for example by sharing and gathering information with police in the UK regarding the reported theft. Share and gather information with hotels and stores in the UK".

Af forsikringsaftalelovens § 22, fremgår det, at "den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre. Stk. 2. Forsømmer den sikrede at give sådanne oplysninger, har dette den i § 21, 2det stykke, angivne virkning".

14. 93661

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har benyttet det af klageren afgivne samtykke til at indhente anmeldelse, politirapporter og andet relevant materiale fra det britiske politi, hvorfor selskabet ikke har inddraget alle de oplysninger – som klageren har afgivet til selskabet – i sin vurdering af sagen.

Nævnet finder på den baggrund, at det ikke kan fastslås, om et foto af klageren i fuld figur kan "være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden", hvorfor selskabet på det foreliggende grundlag ikke har været berettiget til at afvise dækning med henvisning til forsikringsaftalelovens § 22. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen med henblik på at indhente anmeldelse, politirapporter og andet relevant materiale fra det britiske politi og lade dette indgå i en fornyet stillingtagen til klagerens krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Nykredit Forsikring A/S, skal genoptage sagsbehandlingen med henblik på at indhente anmeldelse, politirapporter og andet relevant materiale fra det britiske politi og lade dette indgå i en fornyet stillingtagen til klagerens krav.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels