

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2020 blev i sag nr. 93767:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet en "AltPrivat"-forsikring, som inkluderer indbo-, årsrejse- og ulykkesforsikring. I klageskema af 18/5 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg mistede min bagage på rejse. Jeg har underrettet tabet på min taske med indholdet, hvor der er vedlagt dokumentation. Forsikringen sender mig afslag på min ansøgning om erstatning og dermed ikke ville erstatte noget af tasken indhold. Forsikringsselskabet påstår, at de har kontaktet [A], som jeg har købt to telefoner af, men dette passer ikke, da jeg har spurgt vedkommende om dette er aktuelt. De vælger også at smide mig ud af forsikringen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne modtage erstatning for indholdet af min taske."

Selskabet har den 3/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager, der i Købstædernes Forsikring har tegnet indboforsikring, klager over afvisning af en anmeldt skade omkring bortkommet rejsegods. Vi bemærker desuden, at forsikringstager ikke har medsendt vores klagesvar af 22. marts 2019 som bilag til klageskemaet, hvorfor vi for god ordens skyld vedlægger kopi af vores klagesvar til denne skrivelse (bilag 12).

Forsikringstager har den 18. januar 2019 anmeldt en skade omhandlende bortkommet bagage i forbindelse med en rejse til [udlandet]. Kufferten konstateres bortkommet ved ankomst den 11. januar 2019.

I forbindelse med skadebehandlingen, bliver [klageren] kontaktet telefonisk den 27. februar 2019 for en uddybende gennemgang af den anmeldte skade. [Klageren] fortæller, at han rejste alene til [udlandet] og medbragte 1 stk. indskrevet bagage, som alene indeholdt følgende:

- Jakkesæt
- iPhone XS 64GB Space Grey
- iPhone XS 64GB Silver
- Macbook Pro, 2018
- Brun læderjakke
- Joggingsæt
- 3 stk. t-shirts
- 2 stk. skjorter
- 2 par bukser

[Klageren] har opgjort det samlede krav til 52.019,- kr. i nyværdi. Der er ikke foretaget beregning af erstatningens potentielle størrelse iht. gældende erstatningsprincipper.

Vedr. Macbook Pro 2018 MR972DK/A

Vedr. krav for Macbook Pro, fortalte [klageren], at denne var indkøbt som en gave til familiemedlemmer i [udlandet]. Computeren var stadig i original, uåbnet emballage. [Klageren] fortalte, at han havde taget kontakt til en bekendt, [B], som bor i [by 1], idet [Klageren] mente, at [B] ville kunne finde en billig Macbook til salg.

[Klageren] udtalte, at årsagen til, at han beder [B] finde en Macbook er, at [B] bor tæt på ... og at der ofte er mulighed for at købe billige ting derude.

[Klageren] fortalte, at [B] stod for handlen med den oprindelige sælger, [C]. Det var [B], som fik Macbooken overdraget fra [C], sammen med den af [C] udstedte overdragelseserklæring. (bilag 1) Overdragelseserklæringen er dog udstedt til [klageren], til trods for, at [klageren] oplyser, at han ikke har haft kontakt til sælgeren. [Klageren] er dog ikke bekendt med, hvordan overdragelsen fandt sted mellem [B] og [C].

[Klageren] fortalte, at han tog til [by 1] og hentede Macbooken, og betalte 20.400,- kr. kontant til [B].

I et forsøg på at verificere overdragelsen af computeren har vi spurgt ind til et kontoudtog for hævning svarende til det af overdragelseserklæringen pålydende beløb, men [klageren] oplyste, at han havde pengene liggende i kontanter derhjemme, uden nærmere redegørelse herfor.

Der er for den omhandlende Macbook Pro indsendt en faktura fra [forhandler 1] med dato af 13. december 2018. (Bilag 2)

Ved henvendelse til [forhandler 1], er vi blevet oplyst, at den pågældende faktura ikke er ægte. Denne bekræftelse er sket både telefonisk og skriftligt fra [forhandler 1]. (bilag 3)

I forbindelse med sagsbehandlingen har [Klageren] ligeledes kontaktet [forhandler 1], som dog på det foreliggende grundlag har besvaret, at fakturaen er ægte.

På baggrund af de uoverensstemmende redegørelser fra [forhandler 1], har vi fremsendt begge print til [forhandler 1's] kundeservice på ny, og bedt om en detaljeret forklaring og endelig stillingtagen til fakturaens ægthed. (Bilag 4)

I den seneste konklusion fra [forhandler 1] af 14. marts 2019, fastholdes det fra [forhandler 1's] side, at fakturaen ikke er ægte. [Forhandler 1] har identificeret 7 fejl på fakturaen, og noterer oplysninger omkring fakturaens indhold, som slet ikke er muligt i [forhandler 1's] systemer. (bilag 4) Konklusionen begrundes med følgende ordlyd: ... '1. Ordrenummeret kan ikke findes i vores system 2. Adressen der bliver slået op er ikke samme navn, samt der findes ikke et køb på denne macbook på adressen. 3. Der kommer intet op efter at søge på navnet 'Han har et atypisk navn, som man ville kunne finde, men intet kommer op' 4. Der står ikke serienr. på vores faktura, og vi kan ikke skrive det på 5. Produktet der bliver købt, står med anderledes skrift, og står som en overskrift, på vores faktura står det i venstre side, og med mindre skrift, det kan se på vedhæftet, et eksempel fra min kollegas ordre 6. Betalingsform, der står om det er kortbetaling eller mobilepay eller lån, når det er kortbetaling eller lån, ville der stå noget af kortnummeret og under det en bestillingsdato, kan også se på eksemplet. 7. Vores hjemmeside står underlidt, at dette " / " lige er kommet ned på næste side, se eksempel. Jeg håber det ville kunne hjælpe jer, for det er ikke købt hos os.'

...

[Forhandler 1] har i deres svar vedlagt en kopi af en tilfældig, ægte faktura, blot for at understrege forskellene i den uægte og den ægte faktura. (bilag 5)

Idet [forhandler 1] over for os fortsat fastholder, at fakturaen ikke er ægte, kan vi derfor ikke have tillid til denne. Den medsendte overdragelseserklæring indeholder samme navn og adresse, som påført på fakturaen.

[Forhandler 1] oplyser, at de ikke har en kunde med dette navn registreret i deres system, hvilket yderligere bestyrker tvivlen om de fremsendte dokumenters ægthed. [Forhandler 1] har beklaget, at de fejlagtigt har anerkendt fakturaen overfor [klageren] ved hans henvendelse.

I øvrigt bemærkes det, at [klageren] ved sin indsendelse af de elektroniske filer har indsendt en billedfil af fakturaen, hvor udlæste data af filen viser, at billedet har sin oprindelse i Adobe Photoshop den 22. januar 2018 klokken 19:57. Se bilag 6.

Vi har flere gange forsøgt at træffe [B] på det af [klagerens advokat] oplyste telefonnummer, men der er ikke forbindelse til nogen telefon på det oplyste telefonnummer.

På baggrund af ovenstående må vi så tvivl omkring oprindelsen og erhvervelsen af den pågældende Macbook, idet fakturaen er konstateret for uægte af [forhandler 1].

Vi har ikke på anden måde kunnet få verificeret overdragelsen af en Macbook, idet telefonnummeret til [B] ikke eksisterer, og at vi ikke har kunnet finde en person med samme navn som anført på fakturaen og overdragelseserklæringen.

Såfremt eksistensen af den pågældende Macbook ville kunne sandsynliggøres, finder vi det ikke bevist, at der er tale om en lovlig interesse jf. FAL § 35, idet vi kan konstatere, at fakturaen ikke er ægte, samt at de øvrige oplysninger omkring handlen ikke kan understøttes.

iPhone XS, 64GB Space Grey – kvittering fra [forhandler 1]

I forbindelse med sagsbehandlingen har [klageren] desuden indsendt en faktura for en iPhone XS. Denne faktura er ligeledes udstedt af [forhandler 1] med fakturanummer ... med udstedelsesdato den 25. oktober 2018. Se bilag 7.

[Klageren] har oplyst, at han har modtaget denne faktura i forbindelse med køb af en brugt iPhone fra en person i [by 2].

Vi har dog imidlertid undersøgt denne faktura, som det fremgår af vores skrivelse til [forhandler 1] i bilag 1 og 2. [Forhandler 1] har oplyst, at også denne faktura er uægte, idet fakturanummeret ikke eksisterer, ligesom fakturaen ses med samme uoverensstemmelser som førnævnte faktura for Macbook'en.

Fakturaen indeholder en adresse benævnt som [vejnavn] i [by 2]. Det har ikke været muligt at finde dette gadenavn i [by 2].

Ved en gennemgang af den fremsendte fils data, fremgår det, at kvitteringen er oprettet og redigeret den 26. januar 2019 klokken 00:20:38, og redigeret i et Word-program med navnet [D] som forfatter. Se bilag 8.

Foreholdt denne oplysning om [D's] navn på filen, oplyste [klageren], at [D] er hans [barn]. [Klageren] var i tvivl om, om hans [barn] evt. havde hjulpet ham med at udarbejde og indsende listen og de medsendte filer.

Vi finder det bemærkelsesværdigt, at der er usikkerhed om, hvem der har udarbejdet opgørelsen i Scalepoint, og at den pågældende fil skulle have været sendt til/fra [D's] computer den pågældende nat.

Henset til usikkerheden på de to fakturaers ægthed findes det bekymrende, at [klageren] er i besiddelse af to forskellige fakturaer fra [forhandler 1], som ikke kan verificeres som værende udstedt af [forhandler 1], og som indeholder samme layoutmæssige fejl, og som i øvrigt skulle være udleveret af to forskellige personer, som umiddelbart ikke har nogen forbindelse til hinanden.

[Klageren] har dog oplyst, at denne faktura er indsendt til Købstædernes Forsikring ved en fejltagelse, og har meddelt, at telefonen på denne faktura alligevel ikke var stjålet.

Overstående oplysninger omkring fakturaens ægthed bidrager dog til bekymringen omkring anmeldelsen i sin helhed.

iPhone XS, 64GB – kvittering fra [forhandler 2]

Vedr. 2 stk. Apple iPhones, har vi modtaget en overdragelseserklæring for en handel, udstedt af sælger, [A], [adresse 1]. (bilag 9)

[Klageren] har oplyst, at han kom i forbindelse til sælger af disse iPhones igennem en bekendt i [by 3], idet [klageren] havde 'forhørt sig rundt omkring i [by 3]' om der var nogen, der havde billige iPhones til salg.

[Klageren] tog hen på adressen, hvor han købte to telefoner, og betalte med kontanter. Han havde ikke hævet kontanter forud for dette køb. De to iPhones var i original, uåbnet emballage.

Det er ikke lykkedes os at få bekræftet, at den af overdragelseserklæringen oplyste sælger skulle bo på denne adresse. De to indsendte fakturaer er begge mærket 'kopi'. (bilag 10)

Ved en internetsøgning på Krak ses en person med samme navn at bo på en anden adresse i [by 4]. Der er ingen kontakt til de to telefonnumre, som er fremsøgt via Krak.

Jakkesæt, [tøjforretning], [by 5]

Vedr. krav for et mistet jakkesæt er der indsendt en kvittering fra [tøjforretning] i [by 5]. (bilag 11) [Klageren], der er bosiddende i [by 3], oplyste i samtalen, at jakkesættet var en gave fra [sit familiemedlem], som er bosiddende i [by 5].

[Klageren] oplyste endvidere, at han besøgte tøjforretningen sammen med sin [ægtefælle] og [familiemedlemmet], og at [klageren] prøvede jakkesættet i forbindelse med købet. Det var [familiemedlemmet], der betalte for jakkesættet.

Vi har haft kontakt til den på bonnen anførte sælger i butikken.

Sælgeren husker handlen, idet han fortæller, at køberen af jakkesættet var en yngre fyr, som skulle giftes, og derfor skulle købe bryllupstøj til sig selv. Sælgeren erindrer ikke, at en anden person var med til at prøve tøjet.

Vi finder det derfor ikke sandsynliggjort, at tøjet er overdraget som en gave til [klageren], idet forklaringen omkring handlen ikke understøttes af sælgeren.

Øvrige genstande

De resterende genstande på den indsendte liste fremgår udokumenteret. Idet vi på baggrund af ovenstående oplysninger om den fremsendte dokumentation for de elektroniske genstande skærper dokumentationskravet, har vi ikke ydet erstatning for det mistede tøj.

Såfremt vi kunne tilbyde en skønsmæssig erstatning for det mistede tøj, ville beløbet ikke overstige den på indboforsikringen valgte selvrisiko, hvorfor en erstatningsudbetaling af denne grund ikke ville kunne finde sted.

Supplerende

[Klageren] fortæller desuden, at han ved ankomst til lufthavnen medbringer de elektroniske genstande til Security-området og blev oplyst, at elektronikken ikke måtte komme ombord på flyet som håndbagage, men at han i stedet skulle lægge elektronikken i din indskrevne bagage. Desuden blev han bedt om at vedlægge de originale kvitteringer i kufferten.

Det må dog formodes, at kufferten allerede burde være indskrevet på dét tidspunkt, hvor [klageren] befinder sig ved Security-området. Idet de originale kvitteringer ved anbragt i den mistede kuffert, er de til forsikringsselskabet fremsendte kvitteringer kopier, som [klageren] havde anskaffet/indscannet inden afrejse.

Efter en samlet vurdering af sagen finder vi ikke erstatningskravet dokumenteret eller sandsynliggjort tilstrækkeligt i forhold til det skærpede krav. Købstædernes Forsikring har derfor afvist erstatningskravet i henhold til vilkår APR-1303 punkt 1.10, da vi på det foreliggende grundlag ikke har mulighed for at tage stilling til kravet, da der er skabt tvivl om rigtigheden og troværdigheden, jf. ovenstående."

Ankenævnet for Forsikring

6.

93767

Selskabet har den 11/6 2019 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"I vores brev af 4. juni 2019, glemte vi at henvise til lignende kendelser på området, vi skal derfor henvise til AK 86.856 og AK 87.678.

Klageren har den 10/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg ankom til lufthavnen efterlod jeg [mit barn] stå sammen med bagagen for at tale med security vedr. de enheder jeg havde med. Eftersom jeg ofte har min egen bærbar på rejser, ved jeg at når bærbare skal med op i flyet skal den ud af håndbagagen for at skannes særskilt. Jeg var dog i tvivl om det også galte Enheder som var nye og plomberet. Her fik jeg klar besked på at det ikke kunne lade sig gøre. Hvis de skulle forblive plomberet skulle de, sammen med kvitteringerne (pga. told) lægges i de tasker som skulle checkes ind.

Vedr. Macbook Pro 2018 MR972DK/A:

Hvad skal det betyde at kvitteringen har sin oprindelig fra Photoshop? Da kopien af kvitteringen var mørk valgte jeg at åbne den op i photoshop og gør billedet lidt lysere. Dernæst forholder jeg mig til fakta. Faktum er at jeg inden handlen har henvendt mig til [forhandler 1] for at høre om kvitteringen var reel, hvilken jeg blev bekræftet i at den var. Dernæst har jeg været i dialog med [forhandler 1's] Kundeservice hvor det endnu engang blev bekræftet at kvitteringen er reel/ægte.

[Forhandler 1's] Kundeservice svarer følgende (se vedlagte bilag): 'hej [klager] tak for en behagelig samtale. Jeg bekræfter hermed at din faktura nummer: ... under navnet [C], er en original kvittering fra [forhandler 1] :-). Rigtig god weekend!'

Der bekræftes både at kunden eksisterer og at kvitteringen er reel. Har man efterfølgende slettes denne kunde og handlen skal jeg ikke kunne sige. Jeg forstår blot ikke hvorfor man først bekræfter at det kan ses i systemet og er reelt og efterfølgende meddeler at kvitteringerne ikke er ægte.

[B]: Jeg har oplyst mandens telefonnummer og adresse, jeg har talt med manden, manden oplyser at han ikke er blevet kontaktet. [B] kan træffes på tlf nr: ...

[A]: er ikke blevet kontaktet. Han kan træffes på hans [ægtefælles], ..., telefon nr: ..."

Selskabet har den 27/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstagers bemærkninger giver ikke anledning til ændringer i vores opfattelse af sagen i sin helhed.

Vi bemærker dog, at forsikringstager nu noterer, at han allerede inden handlens indgåelse undersøgte den omhandlende faktura for en Macbook. Dette til trods for, at forsikringstager i sin anmeldelse har oplyst, at forsikringstager ikke selv har haft direkte kontakt med sælger af computeren, idet det var forsikringstagers bekendte, som forestod selve handlen. Forsikringstager har oplyst, at han først modtog computeren og fakturaen i forbindelse med selve overdragelsen imellem forsikringstager og dennes bekendte.

Uagtet tidspunktet for forsikringstagers kontakt til [forhandler 1], må vi dog fastholde, at [forhandler 1] har fremsendt en detaljeret redegørelse med 7 punkter, hvori [forhandler 1] endeligt

konkluderer, at fakturaen ikke er ægte, og at den pågældende faktura aldrig er solgt fra [forhandler 1].

Som tidligere nævnt er der både layoutmæssige fejl på fakturaen, ligesom betalingsoplysninger, oplysninger om serienummer, skrifttype, fakturanummer mv. ikke stemmer overens med en korrekt faktura udstedt af [forhandler 1].

Fakturaen indeholder et serienummer på en Macbook. [Forhandler 1] anfører, at de aldrig skriver serienumre på deres fakturaer, og at det ikke er fysisk muligt i deres systemer at anføre serienummeret.

Vi finder det usandsynligt, at [forhandler 1] skulle have slettet data fra deres systemer. Såfremt dette alligevel skulle være tilfældet, og at dette er årsagen til, at hverken fakturanummer og købers oplysninger ikke findes i systemet, ændrer det dog ikke det faktum, at fakturaen indeholder oplysninger og fejl, som [forhandler 1] anfører aldrig at ville udforme i sine fakturaer.

[Forhandler 1] har beklaget, at en medarbejder fejlagtigt har skrevet til forsikringstager, at fakturaen skulle være ægte. Vi kender ikke grundlaget for denne medarbejders undersøgelse af fakturaen. Forsikringstagers kontakt til [forhandler 1] ses først sket efter vi har meddelt forsikringstager, at vi ikke har tillid til den fremsendte faktura.

Ovenstående oplysninger, samt forsikringstagers besiddelse af endnu en uægte faktura fra [forhandler 1] vedr. en iPhone, virker bekymrende i forhold til tilliden til det fremsatte krav og den anmeldte hændelse.

Idet vi ikke kan fastslå oprindelsen af de anmeldte genstande, kan vi jf. FAL § 35 ikke sikre, at genstandene er erhvervet i lovlig interesse.

For de øvrige genstande i forsikringstagers opgørelse, fastholder vi ligeledes vores tidligere redegåelse, idet der heller ikke her er fremkommet nye oplysninger, som giver anledning til en ændret opfattelse af sagen."

Til dette har klagerens advokat den 5/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad iPhones:

[Klageren] havde købt de pågældende to iPhones af [A], der den 27.12.2018 boede [adresse 1]. Ifølge en erklæring fra [A] er de pågældende iPhones leveret i original emballage og var ubrugte. Ifølge kvittering fra [forhandler 2] dateret 3.11.2018 samt kopi af kvittering af samme dato, er prisen for hver enkelt iPhone kr. 8.599,00.

Forsikringsselskabet har nægtet at anerkende erstatningspligten, idet de angiver, at de ikke har kunne komme i forbindelse med [A], som de påstår ikke findes. Hertil kan oplyses, at [A] bor [adresse 2] og har telefonnummer ...

Der vedlægges kopi af erklæring fra [A] samt kopi af kvitteringer fra [forhandler 2] vedrørende begge iPhones.

Det er min opfattelse, at der her bør betales erstatning.

Ad MacBook:

Værdi kr. 23.110. Den pågældende computer har [klageren] købt den 19.12.2018 af [C]. Ved købet medfulgte en kvittering fra [forhandler 1] med produktbeskrivelse, som [klageren] tidligere har fremsendt til forsikringsselskabet. Det har senere vist sig, at den pågældende kvittering er forfalsket, hvilket forsikringsselskabet har fået bekræftet fra [forhandler 1] Customer Service. Ved fremsendelse af dokumentation til forsikringsselskabet, fik [klageren] forinden bekræftet, at kvitteringen var ægte. Ved skrivelse af 29.6.2019 har [forhandler 1] oplyst, at [klageren] blev fejlinformeret om ægtheden, idet selskabet ikke havde undersøgt sagen ordentligt. [Klageren] handlede således i god tro, da han fremsendte kvitteringen, der senere har vist sig at være falsk. [Klageren] har således ikke på noget tidspunkt forsøgt at føre forsikringsselskabet bag lyset, men i god tro informeret selskabet om sit tab.

Det gøres således gældende, at der skal ydes erstatning samt at der ikke er grundlag for at opsiges [klagerens] forsikring i selskabet.

Ad mistet habit:

Der vedlægges til dokumentation for tabet her en kvittering af 3.9.2018. Habitten var en gave fra [klagerens familiemedlem], hvilket efter min vurdering ikke fritager selskabet for at yde erstatning for den mistede genstand.

Der vedlægges kopi af kvittering."

Hertil har selskabet den 12/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad iPhones:

Advokat ... skriver, at Købstædernes Forsikring alene afviser dækning af de omhandlende iPhones på baggrund af, at vi ikke har kunnet kontakte sælgeren. Vi må præcisere, at vi har afvist kravet, idet vi ikke har tillid til de fremsendte erklæringer og oplysningerne omkring handlen i øvrigt.

Vores taksator besøgte allerede den 21. februar 2019 [klageren] for en gennemgang af det fremsatte krav. Til taksatoren oplyser [klageren] at han ved handlen af de to iPhones fik kvitteringerne fra [forhandler 2] udleveret af sælgeren. [Klageren] har til taksatoren fortalt, at der ikke blev udfærdiget en overdragelseserklæring. Vi undrer os derfor over, at [klageren] få dage efter taksators besøg alligevel fremsender en overdragelseserklæring til os, når han til taksator oplyser, at en sådan ikke blev udfærdiget, og at taksator derfor ikke kunne se den ved sit besøg i [klagerens] hjem.

Taksators notat fra besøget vedlægges som bilag.

De originale kvitteringer fra [forhandler 2] skulle være bortkommet idet de befandt sig i den mistede kuffert. [Klageren] oplyste til taksatoren, at han efter tabet af kvitteringerne havde været i [forhandler 2] og fået udleveret nye kopier af fakturaerne. Dette undrede taksatoren sig over, idet [klageren] jo ikke stod registreret som køber af telefonerne hos [forhandler 2], og at [forhandler 2] derfor ikke burde kunne fremsøge kvitteringerne i deres system på baggrund af [klagerens] personoplysninger. [Klageren] oplyste så, at han tilfældigvis havde taget kopi af de originale kvitteringer inden flyrejsen, og at det på denne baggrund var muligt for [forhandler 2] at fremsøge kvitteringerne, og udlevere dem til [klageren]

Denne forklaring undrer os fortsat, da [forhandler 2] ikke burde udlevere kopifakturaer til tredje-mand.

Advokaten anfører, at [klageren] købte de to iPhones d. 27.12.2018 af [A], som boede på adressen [Adresse 1], [by 3]. [Klageren] kendte ikke sælgeren på forhånd.

[A] skulle ifølge advokatens oplysninger nu være flyttet til [Adresse 2], [by 4]. Ved en søgning på Krak.dk og ais.dk ses, at [gaden] i [by 4] alene rummer husnumre fra 1-40, hvorfor det ikke er lykkedes os at lokalisere nummer [et højere husnummer], som advokaten henviser til.

...

Endvidere henviser advokaten til et telefonnummer til [A] noteret som ... Ved en søgning på dette telefonnummer bemærkes det, at nummeret er registreret til en [E], som bor på [adresse 3], [by 3], hvilket er få opgange i samme boligbebyggelse fra [klageren], som bor [adresse 4], [by 3].

...

Som tidligere nævnt, finder vi det ligeledes bekymrende i forhold til tilliden til den samlede anmeldelse, at [klageren] har indsendt en faktura fra [forhandler 1] på en iPhone, og at også denne faktura viser sig at være falsk ligesom den pågældende faktura for den omdiskuterede Macbook. Fakturaen indeholder samme layoutmæssige fejl som på den falske faktura for Macbooken, hvilket kunne indikere, at fakturaerne er forfalsket af den samme person. [Klageren] forklarer, at han angiveligt har modtaget de to fakturaer, fra to forskellige personer, som umiddelbart ikke burde kende hinanden. Vi finder sammenfaldet med besiddelse af de falske fakturaer bekymrende.

Ad Macbook:

Idet vi fortsat har konstateret, at den fremsendte kvittering er uægte, har vi ikke tillid til, at oplysningerne omkring handlen er som anført. Ifølge [klageren] har han købt computeren igennem sin bekendte, [B], som angiveligt skulle have anskaffet computeren via sit netværk i ...

Taksatoren referer, at [klageren] under mødet med taksatoren udtalte, at der for handlen med Macbooken heller ikke blev udfærdiget en overdragelseserklæring. Vi stiller os derfor undrende overfor, at [klageren] efter taksatorens besøg alligevel har kunnet fremsende overdragelseserklæringer for køb af de omhandlende produkter.

Vi har fået udleveret et telefonnummer til [B], men nummeret eksisterer ikke. Der er ikke dokumentation for hævning af det pågældende beløb. Vi har således ingen dokumentation eller en tilnærmelsesvis sandsynliggørelse for, at en handel har fundet sted omkring den pågældende Macbook.

...

Konklusion:

Med udgangspunkt i vores undersøgelser i denne sag har vi ikke tillid til den anmeldte hændelse og det anmeldte krav. Vi har igennem sagsbehandlingen modtaget flere skiftende forklaringer, ligesom vi har modtaget forfalskede dokumenter, og filer som ses redigeret via Photoshop, samt oplysninger med adresser og telefonnumre, som ikke stemmer overens.

Vores afgørelse er ikke truffet alene på baggrund af, at de angivne sælgere ikke kan kontaktes, men forholdet omkring de oplyste navne, adresser og telefonnumre bidrager ikke positivt til vores opfattelse af sagen. Vi har ikke tillid til de fremsendte overdragelseserklæringer, idet de fremsendes til forsikringsselskabet efter taksatorens besøg, til trods for at [klageren] har fortalt taksatoren, at der ikke blev udarbejdet overdragelseserklæringer i handlerne med computeren og de to

iPhones. I øvrigt bemærkes, at de to overdragelseserklæringer er påfaldende ens i opsætning, ordlyd, skrifttype, skriftstørrelse mv. til trods for, at de efter [klageren]s udsagn skulle være udarbejdet af to forskellige personer, på forskellige tidspunkter.

På baggrund af sagens samlede oplysninger finder vi ikke, at forsikringstager har dokumenteret sit krav, hvorfor vi fastholder afvisningen i denne sag. Ligeledes vurderer vi, at vi ikke har tillid til forsikringsforholdet, hvorfor vi også fastholder opsigelsen af kundens policer."

Heroverfor har klageren den 31/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg forstår simpelthen ikke at man ikke kan finde eller muligvis ikke vil finde personen ved navn [A]. Som i kan se i de vedlagte dokumenter har jeg både en mail fra [A] som bekræftelse på købet/handlen samt et screenshot af hans adresse fra borger.dk.

...

En sidste tilføjelse. Jeg kan godt fornemme at forsikrings selskabet vil undgå erstatning, men jeg er ikke ude på at snyde forsikringsselskabet. Det undre mig at forsikringsselskabet ikke kan komme i kontakt med [A] når jeg kan. [A] stiller sig til rådighed og vil til enhver tid ringe forsikrings selskabet op for at tage dialogen med dem for at bekræfte den sande historie.

Jeg har selv kontaktet flyselskabet vedr. tasken, men de beder mig at rejse til [udlandet] for at bekræfte om min taske kunne være en af de mange de har i lageret hvor tabte tasker findes. Dog koster det mig en formue at rejse derhen når der skal betales for rejsen samt visum."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 16/8 2019 og 18/9 2019. Sekretariatet har den 30/10 2019 bedt selskabet om at redegøre for opsigelsen af klagerens forsikring. Selskabet har herefter den 5/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Til brug for ankenævnets behandling af sagen, vedhæfter vi kopi af opsigelsesbrevet fremsendt til forsikringstager. Brevet er dateret og afsendt 27. marts 2019.

Vedhæftet i filen er ligeledes side 8 i selskabets forsikringsvilkår, hvori opsigelsesvarslet er beskrevet. Vi henviser til punkt 1.6.3

Jf. tidligere redegørelse, har vi fremsendt vores afvisningsbrev til kundens advokat den 22. marts 2019, hvori vi afviser anmeldelsen på baggrund af undersøgelserne i sagen.

Vi har derfor opsagt forsikringen inden for den aftalte frist i vores forsikringsvilkår."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens dokumentation for kravet, mail fra forhandler 1 til klageren, selskabets korrespondance med forhandler 1, selskabets undersøgelse af fil vedrørende kvittering for Macbook, selskabets undersøgelse af fil med kvittering for en iPhone, som klageren har frafaldet kravet for, taksators redegørelse for møde med klageren, selskabets afslag på erstatning dateret den 22/3 2019, selskabets opsigelse dateret den 27/3 2019 og forsikringsbetingelserne. Af klagerens dokumentation for en Macbookfremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

11.

93767

██████████ d. 19.12.18

Jeg [C] har solgt min helt nye Macbook som har faktura nr. ██████████ til [Klageren]. Macbook er helt ny og uåbnet til en pris på 20.400 kr. Dog er kopi af faktura med original pris på 23.129 kr. afleveret til [Klageren]

Mvh

[C]

██████████

██████████

Underskrift ██████████

13. December 2018			
Faktura nr. ██████████			
Betalingsform: MobilePay			
Køber		Sælger	
[C]		[Forhandler 1]	
Produktbeskrivelse	Antal	Salgspris	Total
MACBOOK PRO 2018 MR972DK/A 15" 512GB SILVER TOUCH BAR			
S/N C02WX163JG5M	1	kr. 23110,00	kr. 23110,00
Levering: Levering til udleveringsbutik/pakkeautomat			kr. 19,00
I alt ekskl. moms			kr. 18503,20
moms udgør			kr. 4625,80
I alt DKK inkl. moms			kr. 23129,00

Af klagerens dokumentation for to iPhones fremgår bl.a.:

██████████ d. 27.12.18

Jeg undertegnede; [A]

██████████

██████████

Hermed bekræfter jeg at jeg har solgt 2 stk iphone XS 64GB til [Klageren]

Den ene iphone er i Silver og den anden i space grey. Helt nye iPhones, aldrig brugt og i sin helt originale emballage til en pris på 14500 kr sammenlagt.

Kopi af fakturaerne er afleveret til [Klageren] nummer ██████████ og fakturanummer ██████████

Ankenævnet for Forsikring

12.

93767

Mvh

[A]

Underskrift

Kopi

KVITTERING

Ordrenr.: 03.11.18 (3) 3-17:1

Sælger..:

Telefon.:

Anmærkn.:

Varekode	Beskrivelse	Ldato	Pris	Ant	Beløb
10758	iPhone XS 64GB Silver Individnr. 201831405645/357220091835366 Rabat Abonnement 129,00		8599,00	1	8.470,00
IPCX03NUDETR EXTRASIM	Puro 0.3 Nude Cover iPhone X/X EXTRA SIM KORT		129,00	1	129,00 0,01
YSIMEIEXTRA	OC1381756 - Abonnementkontrakt ok IMEI TILSKUD TIL 1. EKSTRA ABO OC1381756 - Abonnementkontrakt ok				0,01
SANYSRATE24	Ordre Rabat Omskriv Sum Rabat 129,03				0,01* -0,03
TOTAL (Inkl. moms DKK 1.719,80)					DKK 8.599,00
					8.599,00

	Grundlag	Moms
': 25% moms	6.879,19	1.719,80
*: momsfri vare	0,01	0,00
TOTAL	6.879,20	1.719,80

Kopi

KVITTERING

Ordrenr.: 03.11.18 (3) 3-17:1

Sælger..:

Telefon.:

Anmærkn.:

Varekode	Beskrivelse	Ldato	Pris	Ant	Beløb
10751	iPhone XS 64GB Space Grey Individnr. 201831417492/357220090666358 Rabat Abonnement 129,00		8599,00	1	8.470,00
IPCX03NUDETR YSFRI15	Puro 0.3 Nude Cover iPhone X/X OC1381756 - Abonnementkontrakt ok		129,00	1	129,00 0,01
SANYSRATE24	Ordre Rabat Omskriv Sum Rabat 129,02				0,01* -0,02
TOTAL (Inkl. moms DKK 1.719,80)					DKK 8.599,00
					8.599,00

	Grundlag	Moms
': 25% moms	6.879,19	1.719,80
*: momsfri vare	0,01	0,00
TOTAL	6.879,20	1.719,80

Af klagerens dokumentation for tøj fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

13.

93767

0594150013	1,00 Stk	1200,00
HERRIS SSP ULDBUKS		
0569950013	1,00 Stk	800,00
STEEL 1 SKJORTE L/Æ		
0675320014	1,00 Stk	1400,00
TIGER LITT VEST		
0594140014	1,00 Stk	2800,00
NEDVIN SSP JAKKE		
0596980014	1,00 Stk	300,00
POLYESTER SLIPS		

Totalt	5,00 Stk	6500,00
Heraf moms (1300,00 (25,00%))		
MODTAGET:		
KONTANT		6500,00

Betjening	[REDACTED]	
Butik	[REDACTED]	
Bonnummer	[REDACTED] 03-09-2018 13:44	

Af dokumentation for en iPhone, som klageren har frafaldet kravet for, fremgår bl.a.:

25. oktober 2018			
Faktura nr. [REDACTED]			
Betalingsform: MobilePay			
Køber		Sælger	
[REDACTED]		[REDACTED]	
[By 2]		[Forhandler 1]	
Produktbeskrivelse	Antal	Salgspris	Total
APPLE IPHONE XS 64GB SPACE GREY IMEI: 357219092386627	1	kr. 8489,00	kr. 8489,00
Levering: Levering til udleveringsbutik/pakkeautomat			kr. 19,00
I alt ekskl. moms			kr. 6806,40
moms udgør			kr. 1701,60
I alt DKK inkl. moms			kr. 8508,00

Af mail fra forhandler 1 til klageren dateret den 9/3 2019 fremgår bl.a.:

"Indhold:

Hej ... tak for en behagelig samtale. Jeg bekræfter hermed at din faktura nummer: ... under navnet [C], er en original kvittering fra [forhandler 1] :-) Rigtig god weekend!"

Af selskabets korrespondance med forhandler 1 fremgår bl.a.:

"Fra: [Forhandler 1]

Sendt: 26. februar 2019 16:26

...

Indhold:

Ankenævnet for Forsikring

14.

93767

Mange tak for din mail. Jeg må sige den faktura med nr. [iPhone] ikke eksisterer i vores system med sikkerhed, da de ikke starter sådan i vores system. Den anden faktura på [Macbook] eksisterer heller ikke i vores system. Jeg må derfor sige disse kvitteringer ikke er ægte. Der mangler også flere oplysninger på kvitteringerne i forhold hvordan de ser ud hos os. God dag :)

...

Fra: [Forhandler 1]

Sendt: 14. marts 2019 14:30

...

Hej ...

1. Ordre nummeret kan ikke findes i vores system
2. Adressen der bliver slået op er ikke samme navn, samt der findes ikke et køb på denne macbook på adressen.
3. Der kommer intet op efter at søge på navnet 'Han har et atypisk navn, som man ville kunne finde, men intet kommer op'
4. Der står ikke serie nr. på vores faktura, og vi kan ikke skrive det på
5. Produktet der bliver købt, står med anderledes skrift, og står som en overskrift, på vores faktura står det i venstre side, og med mindre skrift, det kan se på vedhæftet, et eksempel fra min kollegas ordre.
6. Betalingsform, der står om det er kortbetaling eller mobilepay eller lån, når det er kortbetaling eller lån, ville der stå noget af kortnummeret og under det en bestillingsdato, kan også se på eksemplet.
7. Vores hjemmeside står underlidt, at dette '/' lige er kommet ned på næste side, se eksempel

Jeg håber det ville kunne hjælpe jer, for det er ikke købt hos os."

Af eksempel på en faktura fra forhandler 1 fremgår bl.a.:

9. juli 2018

Faktura nr. [REDACTED]

Betalingsform: DANKORT [REDACTED]

Bestillingsdato: 06-07-2018

Køber

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Sælger

[REDACTED]

Levering

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

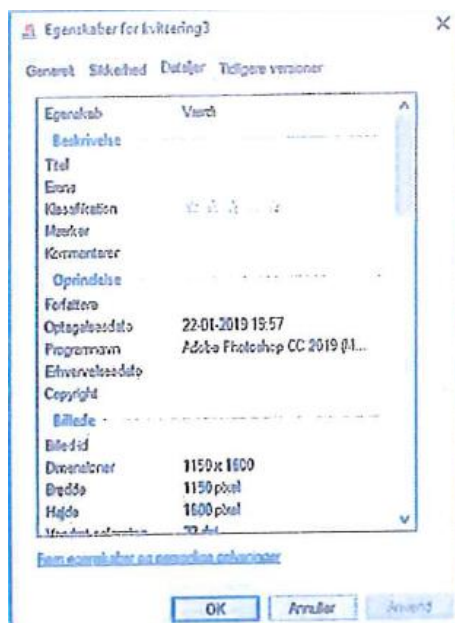
Produktbeskrivelse	Antal	Salgspris	Total
TRUST FRIO COOLING PAD SORT	2	kr. 90,00	kr. 180,00
Levering: Levering til udleveringsbutik/pakkeautomat			kr. 19,00
I alt ekskl. moms			kr. 159,20
- moms udgør			kr. 39,80
I alt DKK inkl. moms			kr. 199,00

Ankenævnet for Forsikring

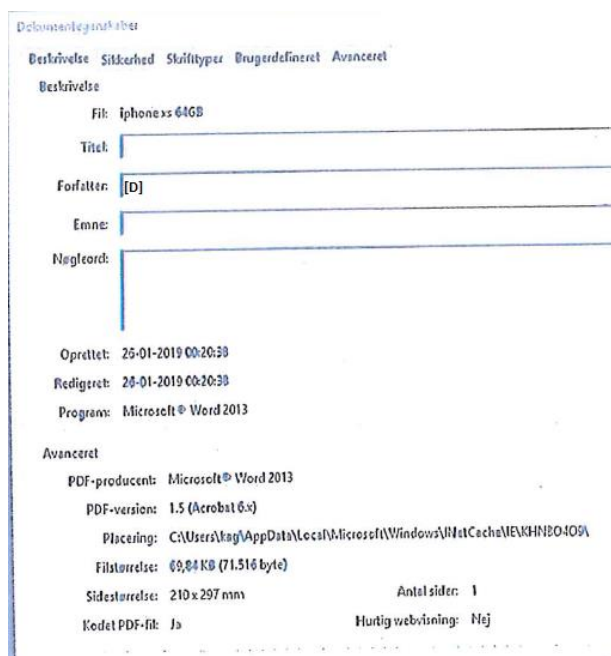
15.

93767

Af selskabets undersøgelse af filen med kvitteringen for Macbook fremgår bl.a.:



Af selskabets undersøgelse af filen med kvittering for iPhone, som klageren har frafaldet kravet om, fremgår bl.a.:



Af selskabets brev til klageren dateret den 27/3 2019 fremgår bl.a.:

"Dine forsikringer ophører

Vi gennemgår løbende vores kunders forhold for at sikre, at der er en rimelig balance mellem priser og forsikringsudbetalinger. Det gør vi for at sikre, at vi også fremadrettet har en bæredygtig forretning.

Vi har netop gennemgået dine forsikringer hos os, og det er vores vurdering, at forholdet mellem prisen for dine forsikringer og de anmeldte skader ikke længere er tilfredsstillende. Derfor opsiger vi nu dine forsikringer.

Opsigelsen sker i overensstemmelse med de regler, der er beskrevet i forsikringsvilkårene på kfforsikring.dk.

Hvad betyder det for dig?

For dig betyder det, at din AltPrivat, inklusiv indbo-, årsrejse- og ulykkesforsikring, stopper pr. 18. april 2019."

Af forsikringsbetingelserne APR-1303 fremgår bl.a.:

"1. Generelle vilkår

De generelle vilkår gælder for alle typer forsikringer omfattet af AltPrivat. Det er dog en forudsætning, at den forsikring, som bestemmelsen vedrører, er omfattet af din AltPrivat, og at bestemmelsen ikke er fraveget under den enkelte forsikring.

...

1.6 Forsikringens varighed, opsigelse og ændring

...

1.6.3 Opsigelse eller ændring ved skade

Fra den dag Købstædernes Forsikring modtager en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter, at vi udbetaler erstatning eller afviser skaden, kan vi skriftligt og med 14 dages varsel:

a) Opsige forsikringen.

Du har samme ret til at opsige forsikringen med 14 dages varsel eller efter reglerne beskrevet i punkt 1.6.2.

...

3.3.5 Dokumentation

Når ting er brændt eller stjålet, kan det være svært nøjagtigt at huske tingenes værdi, udseende eller hvornår de er købt. For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan Købstædernes Forsikring afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

I egen interesse bør du derfor gemme dokumentation for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger."

Ankenævnet for Forsikring

17.

93767

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/1 2019, at hans bagage var forsvundet i forbindelse med en rejse til udlandet. Han anmeldte, at to iPhone XS 64 GB, en Macbook Pro, et jakkesæt og nogle øvrige beklædningsgenstande var forsvundet. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for genstandene. Han har anført, at han har dokumenteret sit krav. Klageren kræver desuden, at selskabet afstår fra at opsig hans forsikring.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at klageren har fremlagt en forfalsket kvittering for MacBook-computeren, en forfalsket kvittering for en iPhone, som klageren har givet afkald på kravet for, at klagerens forklaring vedrørende jakkesættet ikke kunne bekræftes af sælgeren i forretningen, og at selskabet ikke har kunne komme i kontakt med de private sælgere, som klageren har angivet at have købt MacBook og iPhones af. Selskabet har anført, at man på grund af tvivlen om disse genstande også har afvist kravet for de resterende genstande. Vedrørende opsigelsen af forsikringen har selskabet anført, at denne er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Erstatning for forsvundne genstande

Af klagerens dokumentation for en MacBook Pro fremgår det af en overdragelseserklæring, at klageren den 19/12 2018 ved privatsalg har købt en ubrugt MacBook Pro i uåbnet original emballage for 20.400 kr., som sælgeren havde givet 23.129 kr. for. Der er desuden en kvittering dateret 13/12 2018.

Af klagerens dokumentation for to iPhones fremgår det af en overdragelseserklæring, at klageren den 27/12 2018 købte to nye iPhone XS 64 GB i original uåbnet emballage for 14.500 kr. Af de medfølgende kvitteringer fremgår det, at sælgeren den 3/11 2018 betalte 8.470 kr. pr. styk for de to iPhones.

Af kvittering for køb af et jakkesæt dateret den 3/9 2018 fremgår det, at der er købt tøj for i alt 6.500 kr.

Ankenævnet for Forsikring

18.

93767

Af mail fra forhandler 1 dateret den 26/2 2019 fremgår det, at "jeg må sige den faktura med nr. [iPhone] ikke eksisterer i vores system med sikkerhed, da de ikke starter sådan i vores system. Den anden faktura på [MacBook] eksisterer heller ikke i vores system. Jeg må derfor sige disse kvitteringer ikke er ægte. Der mangler også flere oplysninger på kvitteringerne i forhold hvordan de ser ud hos os".

Af mail fra forhandler 1 til klageren dateret den 9/3 2019 fremgår det, at "jeg bekræfter hermed at din faktura nummer: ... under navnet [C], er en original kvittering fra [forhandler 1]".

Af mail fra forhandler 1 dateret den 14/3 2019 fremgår det, at "1. Ordre nummeret kan ikke findes i vores system 2. Adressen der bliver slået op er ikke samme navn, samt der findes ikke et køb på denne MacBook på adressen. 3. Der kommer intet op efter at søge på navnet 'Han har et atypisk navn, som man ville kunne finde, men intet kommer op' 4. Der står ikke serie nr. på vores faktura, og vi kan ikke skrive det på 5. Produktet der bliver købt, står med anderledes skrift, og står som en overskrift, på vores faktura står det i venstre side, og med mindre skrift, det kan se på vedhæftet, et eksempel fra min kollegas ordre. 6. Betalingsform, der står om det er kortbetaling eller mobilepay eller lån, når det er kortbetaling eller lån, ville der stå noget af kortnummeret og under det en bestillingsdato, kan også se på eksemplet. 7. Vores hjemmeside står underlidt, at dette'/' lige er kommet ned på næste side, se eksempel. Jeg håber det ville kunne hjælpe jer, for det er ikke købt hos os".

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 3.3.5.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

19.

93767

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det i betydelig grad svækker klagerens troværdighed, at han har fremlagt forfalskede kvitteringer som dokumentation for sit oprindeligt anmeldte krav, og at det ikke har været muligt at komme i kontakt med flere af de angivne sælgere af genstandene. Nævnet bemærker, at det forekommer usædvanligt, at klageren skulle have købt to helt nye iPhones og en MacBook Pro i ubrudt original emballage af to forskellige personer.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Opsigelse af klagerens forsikringer

Af selskabets brev til klageren dateret den 22/3 2019 fremgår det, at selskabet afviste dækning for skaden.

Af selskabets brev til klageren dateret den 27/3 2019 fremgår det, at selskabet opsiges klagerens "AltPrivat, inklusiv indbo-, årsrejse- og ulykkesforsikring" pr. 18/4 2019.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1.6.3 fremgår det, at "fra den dag Købstædernes Forsikring modtager en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter, at vi udbetaler erstatning eller afviser skaden, kan vi skriftligt og med 14 dages varsel: a) Opsige forsikringen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets opsigelse af forsikringen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, hvorfor opsigelsen ikke kan kritiseres.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings