

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 93987:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en familieforsikring. I klageskema af 24/7 2019 til nævnet har klagerens forsikringsrådgiver bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Der har været indbrud i lejligheden. Det er en dør som er sparket ind. Synlige tegn på opbrud.

Forsikringen har på intet tidspunkt benægtet der er tale om et indbrudstyveri. De har ej heller kunne bevise eller dokumentere, at der skulle være tale om, at forsikringstager ikke skulle have overholdt sine sikkerhedsforskrifter jf. betingelserne. Derfor anerkender de årsag som værende indbrudstyveri.

Alligevel vil de ikke dække skaden? Kunden har dokumenteret sit krav i form af billeder, kontant udbetaling fra banken og fremlæggelse af diverse konti. Herudover er der fremlagt certifikater på samleobjekter og der er fremkommet forklaringer på, hvordan diverse genstande er blevet samlet over tidens løb og i lydfiler på sagen fremgår det, at forsikringstager er hæmmet rent fysisk og psykisk grundet sygdom og derfor handler kontant, da han ikke husker så godt. Forklaringer på diverse genstande og samleobjekter er yderligere bekræftet af tidligere samlever samt nogen af dem, som har solgt ham genstandene. Vi snakker ikke voldsomt dyre genstande. Det er hverdags ure og lignende. Da det er sandsynliggjort at kunden havde genstandene, kan der som minimum kun blive tale om en skønsmæssig erstatning. En del af effekterne er allerede dokumenteret, hvorfor disse ikke kan afvises.

Ydermere afviser selskabet på grundlag, som ikke fremgår af betingelserne. Havde der været krav om telemast oplysninger eller metadata i betingelserne, skal kunden naturligvis forholde sig til dette. Men de ting fremgår ikke af betingelser, hvorfor kunden ikke skal klandres for dette.

Selskabet henviser til mobilmaster og placeringer, som er så unøjagtig og med mangler, at det aldrig ville kunne bruges i en evt. retssag. Der er en grund til at Politiet skal have en dommerkendelse før, at de må foretage målinger af total nøjagtighed på personer. Politiet oplyser selv at almindelige målinger på master ikke er dækkende for, hvor en person kan have opholdt sig. Vi ser derfor ikke selskabets argumentation for kundens færden i tidsrum og placering som opfyldt og kan derfor ikke forholde os til dette.

Metadata på billederne er undersøgt og fejler intet, jf. specialist på området. Alligevel fastholder selskabet, at der er fejl i metadata?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forsikringstager ønsker at opnå fuld dækning, da alle krav til betingelserne er overholdt ...

...

Derfor er der fremsat krav om fuld dækning jf. indbrudstyveri, som er anerkendt af selskabet. 153.371,06 kr. Hertil skal lægges renter jf. FAL § 24, da selskabet har haft alle relevante oplysninger i hænde fra start på sagen.

Vi ønsker vores omkostninger på sagen dækket af selskabet. Da sagen ikke er opgjort, kan denne del ikke oplyses endnu."

Selskabet har i brev af 12/9 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Klager er repræsenteret af InsureHelp ved [forsikringsrådgiver]. Sagen drejer sig om Alka Forsikrings afgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrud på klagers bopæl.

...

Klager anmeldte ved telefonisk kontakt til selskabet den 17. august 2018, at han havde været udsat for indbrud i sin lejlighed. Indbruddet var sket i perioden fra den 15. august 2018 kl. ca. 11.00 til den 16. august 2018 kl.ca. 11.00.

Af politirapporten fremgår det, at gerningsmanden havde afmonteret brevsprækkepladen nederst på døren og med en ukendt genstand påvirket låseanordningens indvendige vrider og åbnet døren. Eneste spor var det delvis afmonterede brevindkast.

Klager fremsendte den 14. september 2018 kosterliste/opgørelse i Scalepoint til selskabet, med angivelse af en samlet værdi af de stjålne genstande på ca. 265.000 kr.

I den af InsureHelp med klagen fremsendte opgørelse er kravet (uvist af hvilken grund) konkretiseret til 153.371,06 kr., idet de oprindelige koster numre 6-10, 14-18 og 47-51 omhandlende ure og smykker til en angivet nypris på 97.000 kr. er taget ud af opgørelsen.

Klager fremsendte ingen dokumentation for de stjålne genstande, hverken i form af kvitteringer, certifikater eller overdragelseserklæringer, men havde vedhæftet opgørelsen 20 billeder.

Ved samtale med selskabets skadekonsulent den 29. oktober 2018 forklarede klager, at de fremsendte billeder var taget i forbindelse med hans indflytning i lejligheden ca. to år tidligere og bl.a. viste klagers møntsamling, klagers spiritussamling og klagers guldmønter.

Klager havde bl.a. fremsendt et billede af en papkasse indeholdende diverse x-box spil – ca. 100 stk. til en værdi af 16.600 kr. Ved skadekonsulentens besøg sås dog en identisk papkasse med tilsvarende spil og endog placeret i kassen svarende til billedet.

På baggrund af det forholdsvis omfattende krav undersøgte skadekonsulenten de fremsendte billeder. Af de 20 billeder var de 14 uden såkaldte metadata, og det var således ikke muligt at identificere, hvornår billederne var optaget. 3 af de fremsendte billeder havde forsat metadata – herunder billedet af møntsamlingen og Omega uret – som dog begge viste, at de var optaget efter skadedatoen.

Skadekonsulenten foreholdt klager dette ved en samtale den 9. november 2018. Klager kunne ikke forklare årsagen til dette, men mente det muligvis kunne være hans ekskæreste, der havde taget et billede af en kammerats møntsamling, idet denne kammerat havde en helt identisk samling.

Det må således konstateres, at klagers oplysning den 29. oktober 2018 til skadekonsulenten ikke var korrekt.

Klagers ekskæreste rettede efterfølgende henvendelse til selskabets skadekonsulent og oplyste, at billedet af møntsamlingen var et billede af et billede på en computer og skadekonsulenten bad derfor klagers ekskone om at fremsende det originale billede.

Klagers ekskæreste har dog efterfølgende oplyst, at hun ikke kunne finde dette billede og ej heller originalerne til de 14 billeder uden metadata.

Alka Forsikrings skadekonsulent indhentede på baggrund af det modtagne samtykke teleoplysninger fra klagers telefon.

Klager havde oplyst, at han var taget hjemmefra den 15. august 2018 kl. 11.00 og var kørt til ekskæresten i [by 1] 30 km væk. Klager oplyste, at han havde opholdt sig her indtil han blev orienteret af politiet om indbruddet. Klager havde sin mobiltelefon med sig og det var da også den han blev kontaktet af politiet på.

Af teleoplysningerne fra klagers telefon fremgår det imidlertid, at klagers telefon gik på master omkring klagers bopæl (gerningsstedet) til i hvert fald lidt efter kl. 17 den pågældende dag.

Først kl. 20.53.59 gik klagers telefon på en mast i [by 1] og skadekonsulenten bemærkede, at køretiden fra klagers bopæl til klagers ekskærestes bopæl i [by 1] var omkring 30 minutter, hvorfor klager reelt kunne have befundet sig på skadestedet frem til kl. ca. 20.23. men som minimum altså til kl. 17.03. Klager havde således ikke oplyst korrekt om sin færd i gerningstidsrummet.

Skadekonsulenten meddelte derfor ved brev af 14. januar 2019, at selskabet ikke fandt det dokumenteret eller sandsynliggjort, at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed

samt at selskabet var af den opfattelse, at beviskravet på baggrund af sagens omstændigheder måtte anses for skærpet.

Alka Forsikring modtog herefter den 27. februar 2019 mail med brev fra InsureHelp, som udtalte sig om både teleoplysningers validitet, dokumentationskrav og selskabets forsikringsbetingelser og konkluderede, at selskabet som minimum skulle betale en skønsmæssig erstatning.

Der pågik efterfølgende mailkorrespondance mellem selskabets skadekonsulent og InsureHelp ved [forsikringsrådgiver].

Alka Forsikrings skadekonsulent foranledigede en gennemgang og vurdering af en del af de fremsendte billeder og sendte kopi af udtalelsen til InsureHelp.

Skadekonsulenten gennemgik på ny sagens materiale og meddelte ved mail af 12. april 2019, hvilke omstændigheder selskabet havde lagt vægt på ved sagens afgørelse.

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

InsureHelp afviste rapporten og selskabets tilbud om den kulante udbetaling, idet [forsikringsrådgiver] anførte, at der ikke var krav om metadata på billeder og fremsatte igen sit krav på en skønsmæssig erstatning i størrelsesordenen fuld erstatning med et maksimalt fradrag på mellem 15 og 30 %.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at selskabets kulante tilbud hermed var bortfaldet.

På baggrund af den fornyede henvendelse den 29. april 2019 fra InsureHelp blev sagen overgivet til den klageansvarlige skadekonsulent for en revurdering.

Skadekonsulenten gennemgik sagen og modtog herudover den 17. juni henvendelse fra klagers ekskæreste, som forklarede, at hverken hun eller klager havde forstået, at oplysninger omkring færden var vigtige. Klagers ekskæreste oplyste nu, at klager dels havde besøgt sine forældre i [by 2], dels været i Bauhaus og på McDonalds før han kørte fra [by 2] til hendes adresse i [by 1]. Klagers ekskæreste ønskede dog ikke at dokumentere dette ved f.eks. kvitteringer for køb i Bauhaus.

Skadekonsulenten fastholdt og uddybede på baggrund af sagens samlede oplysninger ved brev af 28. juni 2019 den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

...

Ifølge de gældende forsikringsbetingelser betragtes fotos ikke som tilstrækkelig dokumentation, men kan alene supplere anden dokumentation.

De fremsendte fotos er ikke identificerbare, hverken for så vidt angår tid eller sted og såfremt fotos skal tillægges betydning, må det som minimum kunne konstateres, hvornår disse er optaget og gerne hvor. Der er tale om ganske almindelige bevisregler (og således ikke noget, der skal eller bør stå i de gældende forsikringsbetingelser).

Klager har indsendt en del fotos som dokumentation for sit krav. Der er ikke indsendt hverken kvitteringer, certifikater eller overdragelseserklæringer og ej heller kontoudtog/bankoplysninger til støtte for kravet.

[Forsikringsrådgivers] oplysning om, at der er indsendt fotos af kvitteringer og certifikater kan vi ikke genkende. Der foreligger alene et billede af nogle mønter, der ligger på et ægtheds-certifikat for en forgyldt sølv mønt (som desuden er svær at sammenholde med de afbillede mønter).

...

Hovedparten af de indsendte fotos er uden metadata. Såfremt fotos tages med en mobiltelefon indeholder de altid metadata, som minimum i form af dato og tidspunkt og i mange tilfælde også gps koordinater. En overførsel af fotos til en PC sletter ikke metadata.

Det kræver som udgangspunkt en aktiv handling at ændre eller slette metadata.

For så vidt angår fotos sendt med mms og screenshots (png-filer) fjernes metadata, men det originale foto vil altid beholde sine metadata og vil uden problemer i disse tilfælde kunne sendes/overføres til selskabet som dokumentation. Hvis man sender mms og screenshots af egne fotos har man i sagens natur fortsat de originale billeder. Hvis man sender fotos af andres billeder, må denne anden person formodes at være i besiddelse af det originale billede.

...

5 af de modtagne billeder blev fremsendt til en ekstern fotoekspert til uvildig undersøgelse.

InsureHelps påstand om, at fotoeksperten udtaler, at billederne intet fejler er en sandhed med modifikationer, idet fotoeksperten ganske rigtigt udtaler, at selve motiverne på billederne ikke var manipulerede, men også for så vidt angår 2 af billederne, at EXIF data var slettet, hvorfor der ikke var nogen datering af optagelsen. At filnavnene indeholdt dato var ikke bevis for fotograferingsdatoen, idet filnavnet let kan ændres. EXIF data for billeder taget i 2014, i 2016 og i 2018 anså eksperten for korrekte.

Som oplyst af den fotoekspert der har gennemgået en del af de fremsendte billeder er filnavne er ikke brugbare, da de kan ændres efter for godt befindende. Metadata og filnavne kan ikke på nogen måde sammenlignes og filnavne kan ikke træde i stedet for metadata.

Det skal for god ordens skyld med henvisning til [forsikringsrådgivers] bemærkninger om 'ukorrekte' metadata bemærkes, at det ikke er alene de metadata, der viser billeder af stjålne genstande optaget efter skadedatoen, der bekymrer selskabet i forhold til det rejste krav, men i særdeleshed også de slettede metadata på hovedparten af billederne.

Endelig skal det bemærkes, at klagers færden ikke er i overensstemmelse med, hvad han selv har oplyst.

For så vidt angår de indhentede teleoplysninger skal det bemærkes, at [forsikringsrådgiver] i et af sine indlæg selv anfører, at teleoplysningerne ikke er nøjagtige helt ned på gadeplan, men alene indenfor en radius på ca. 100 meter. At der ikke er total nøjagtighed i form af nøjagtig adresse, men alene en ca. 100 meters nøjagtighed indenfor den pågældende masts dækningsområde er tilstrækkeligt for forsikringsselskaberne, men også i sagens natur ganske klart utilstrækkeligt for politiet i en straffesag, der – som det er almen viden – kræver langt større bevissikkerhed i forhold til civile sager.

Vi må på det kraftigste afvise, at der skulle være en usikkerhed på 30-40 km, og da slet ikke i et byområde som [by 2], hvor der er omfattende mastedækning.

Selskabets skadekonsulent har kontaktet Telenor (som er klagers masteudbyder) som har bekræftet at området er forsynet med adskillige Telenor master samt at det ville være meget usandsynligt, at en telefon ville gå på en mast i [by 2] såfremt den befandt sig i [by 1].

For så vidt angår kendskab til og tolkning af teledata (forskellen på hvilke data selskabet kan indhente og hvilke data, der kun er tilgængelige for politiet i relation til straffesager) må vi henholde os til selskabets skadekonsulenter, som for de flestes vedkommende har været ansat i politiet/anklagemyndigheden i en længere årrække.

[Forsikringsrådgiver] fastholdt igennem forløbet, at klager opholdt sig i [by 1], men at man ikke kunne stole på masteoplysninger og først ved telefonisk henvendelse fra klagers ekskæreste den 17. juni 2019 blev oplysningerne om klagers færd i gerningstidsrummet ændret og det blev nu oplyst, at klager havde befundet sig i [by 2] efter det først oplyste tidspunkt (15. august 2018 kl. 11), idet han både havde besøgt sine forældre, været i Bauhaus og på McDonalds før han kørte til [by 1].

De mange divergerende forklaringer som løbende forsøges tilpasset de fremkomne fakta gør, at selskabet dels har vanskeligt ved at finde ud af hvilke forklaringer, der er korrekte og som følge af dette svært ved at fæste lid til nogen af forklaringerne.

Vi skal for god ordens skyld henvise til selskabets skadekonsulent redegørelse for data fra masteoplysninger, idet vi skal påpege at der er tale om de samme grund data som politiet får oplyst af teleselskaberne, blot er de oplysninger som forsikringsselskaberne beder om/kan få ikke så detaljerede, hvorfor selskaberne heller ikke behøver dommerkendelse men alene samtykke fra kravstiller.

På baggrund af de fremkomne oplysninger, må vi således fastholde, at klager ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde, hverken for forsikringsbegivenheden eller for kravets rigtighed.

Til eksempel skal selskabet fremhæve oplysningerne om billedet af møntsamlingen (som klager forklarede var et billede af hans møntsamling), som klager oplyste var taget 2 år før indflytning. Da klager blev foreholdt, at billedet var taget efter skadedatoen oplyste klager, at der var tale om et billede af en kammerats identiske møntsamling, dernæst var der tale om et foto af et foto taget af klagers ekskæreste (som dog ikke kunne genfinde det originale billede). Afslutningsvis har klager om dette billede oplyst, at det er en bekendts billede, men at han ikke kan huske, hvem denne bekendte er.

På baggrund af de gennem sagen divergerende forklaringer og den mangelfulde dokumentation dels for ejerskab, men også for art og lødighed må selskabet med henvisning til skadekonsulentens brev af 28. juni 2019 fortsat afvise at udbetale erstatning og vi finder heller ikke en skønsmæssig erstatning på sin plads.

Alka Forsikring har på intet tidspunkt anerkendt, at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvilket fremgår klart af selskabets brev til klager af 14. januar 2019.

Et tilbud om en kulant erstatning er ikke det samme som at forsikringsbegivenheden anerkendes, ligesom selskabets skadekonsulent afviser, at have givet udtryk for at 'mange af tingene var dokumenteret'.

...

At klager efter InsureHelps oplysning har en sygdom, der gør at han ikke kan huske, ændrer ikke på de generelle bevisbyrderegler. I øvrigt foreligger der ingen oplysninger om klagers sygdom.

At almindelige hverdagsting skal dækkes, hvis disse kan sandsynliggøres har [forsikringsrådgiver] principielt ret i, problemet i den aktuelle sag er imidlertid, at selskabet ikke finder, at klager har sandsynliggjort sit krav – heller ikke for almindelige hverdagsting."

Klagerens forsikringsrådgiver har i brev af 3/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Oprids af sag

Selskabet oplyser med egne ord i seneste høringssvar, at der er tale om et indbrud, som er blevet foretaget ved, at pille brevsprækkepladen af. Selskabet har anerkendt forholdet og oplyst forsikringstager på denne baggrund, at der er tale om en dækningsberettiget skadebegivenhed, indbrudstyveri. Dette sker den 17. august 2018.

Klager fremsender herefter koste liste til selskabet, pålydende 265.000 kr. Da forsikringstager har kunne dokumentere vidt og bredt, alle disse genstande samt kunne fremlægge kontohævninger fra banken, som løbene er brugt til køb af diverse effekter, mener vi ikke der er belæg for afvisning af indboet.

Alligevel formår selskabet at fastholde deres afvisning, til trods for, at indbrudstyveriet er dokumenteret og anerkendt af selskabet. Der er fremsendt billeder, kvitteringer, certifikater og kontoudtog. Det er direkte forkert, når selskabet siger andet. Der er billeder af certifikater og der er fremsendt kontoudtog. Dette sammenholdt med forklaringer fra forsikringstager og dennes tidligere samboende, er der kommet en rødtråd i forløbet, som forklarer, hvordan disse genstande er kommet forsikringstager i hænde og hvad han samler på mv.

Men selskabet nægter fortsat at dække skaden, nu med ny begrundelse, da de ikke mener, at der er metadata på billederne. Dette er blevet fremlagt på sagen og konkluderet af fagmænd på området, at disse er ok og der ikke er noget ændret ved disse billeder. Der er altså ikke noget i vejen med billederne.

Alligevel fastholder forsikringen deres afvisning, til trods for de har besigtiget lejligheden og med egne øjne kan se, at forsikringstager ikke længere ligger inde med de nævnte effekter, grundet tyveriet. Ydermere fastholder selskabet afvisningen, grundet de ikke mener der er metadata, til trods for fotoekspert har konkluderet der ikke er pillet ved billederne.

Her skal det siges, at vi tidligere på sagen har fremført forklaring på, hvorfor der ikke er så meget data på billederne. Det sker alene på den baggrund, at forsikringstager ikke bryder sig om at blive 'tagget' alle mulige steder, hvorfor han har slået data og placeringstjenester fra på sine enheder. Alligevel vil der altid fremgå lidt data på billeder, som også er tilfældet på denne sag, som er undersøgt af fotoekspert på området, der udtaler, at der ikke er nogen ændringer.

Selskabet sidder dog denne konklusion overhørig og vælger ikke at følge denne, men til dato afvise skadesagen på, at der ikke er metadata, til trods for dette ikke er et krav i betingelserne og det rent faktisk fremgår af billederne jf. fotoekspert.

Det skal siges, at vi ikke på noget tidspunkt har sat kravet til værende 153.371,06 kr. Det er en liste vi har fået udleveret fra forsikringsselskabet, som vi fremsender til sagen, da vi allerede nu kan se, at selskabet har fjernet en del af alle de punkter, som har med smykker at gøre. Altså har selskabet forud for opgørelsen allerede afvist og fjernet flere punkter ved fremsendelse af opgørelsen.

Forsikringstager krav og dermed kravet, skal stadig ses som værende 265.000 kr. Det er det korrekte beløb og den korrekte opgørelse.

...

Hvad angår telemast oplysninger, kan selskabet næppe råbe op omkring disse oplysninger, som jeg tidligere har fremført, er med så stor fejlbehæftede mængder data. Dette er kun blevet yderligere bekræftet i den seneste tid, hvor rigsadvokaten har nedlagt al brug af disse data, da alle data på masteplacering og optegnelser er fyldt med fejl.

Skal jeg betragte selskabets manglende anerkendelse på området, som at selskabet ikke kan anerkende de faktiske forhold? Forhold hvor alle mobildata er suspenderet, grundet forkerte optegnelser og forkerte data på masterne.

Selskabet modargumenterer for, at mobildata kan det ene og det andet. Fakta er, at de træk I som selskab kan få udleveret, er træk på enkeltmaster, hvorfor de er bevist fyldt med fejldata. Skal jeg betragte selskabets skriv som værende en fastholdelse af jeres afvisning på dette grundlag? Taget i betragtning, at øverste myndighed på området har underkendt datatræk på masterne?

Jeg må sige, at selskabet holdning om, at deres viden på området, overgår myndighederne på området, ingen steder hører hjemme."

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

"For så vidt angår den fremsendte dokumentation skal vi pointere, at klager alene fremsendte 20 fotos – alle angiveligt optaget i forbindelse med klagers indflytning i lejligheden 2 år tidligere – og ikke hverken certifikater, kvitteringer eller kontoudtog. Der var som nævnt foto af et ikke sammenholdeligt certifikat og fotos af MasterCard hævninger for en længere periode.

Vi har noteret os, at InsureHelp ikke har nogen bemærkninger til de fremsendte fotos, som fortsat indeholdt metadata og som var dateret efter skadedatoen, ligesom der ikke er bemærkninger til observationen af kassen med spil.

For så vidt angår InsureHelps påstand om, 'at der ikke er pillet ved billederne' må vi gentage, at fotoeksperten ganske rigtigt udtaler, at selve motiverne på billederne ikke var manipulerede, men dog også, at der er foregået manipulation/sletning af data, således at der ikke var nogen datering af hovedparten af optagelserne.

...

For så vidt angår InsureHelps anbringender i forhold til teledata/masteoplysninger skal vi med henvisning til den medsendte artikel påpege, at der for det første er tale om, at mobildata er su-

Ankenævnet for Forsikring

9.

93987

spenderet i straffesager. Derudover fremgår det af artiklen, at det er politiets værktøj til behandling af oplysningerne, der har været fejlbehæftet, hvorimod de data, som forsikringsselskaberne kan få og bruger ikke er mobildata, men alene er lokationsdata, som ikke gennemgår nogen behandling (og da slet ikke ved hjælp af politiets værktøj)."

Til dette har klagerens forsikringsrådgiver fremsendt brev af 11/12 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Den kasse som rettelig stod i forsikringstagers stue ved besigtigelsen, er ikke samme som de effekter som blev stjålet. Dette blev oplyst til vedkommende, som selskabet havde sendt ud, hvor der blev gennemgået, at der var flere kasser indeholdende spil mv. Derfor ikke noget mærkeligt i, at der fortsat stod en kasse. Der er ej heller tale om samme kasse. Hvis selskabet mener dette, må de jo løfte bevisbyrden for at der er tale om nøjagtig samme kasse og spil samt indhold."

Hertil har selskabet i brev af 6/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"InsureHelps anbringende om, at der var flere kasser med spil, er nyt og vi finder desuden at det må have formodningen imod sig, hvis flere kasser med spil dels skulle indeholde de samme spil dels være 'pakket' på nøjagtig samme måde."

Nævnet har også modtaget klagerens forsikringsrådgivers brev af 9/1 2020.

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Nævnet har bl.a. modtaget klagerens police, klagerens oversigt af 4/9 2018 over stjalne ejendele med 51 poster, klagerens oversigt af 13/3 2019 over stjalne ejendele med 36 poster, 29 fotos af spiritussamling, smykker, lysestager, mønter, lampe og pengeskab.

Af selskabets undersøgelse af 30/10 2018 af fotos fremgår bl.a.:

En nærmere gennemgang af billedernes metadata (data som viser dato/tid for optagelsen af billedet) viste, at flere af billederne var taget **efter** skadedatoen.

...

Ved gennemlæsning af filnavnet: 20180911_155350.jpg kunne det umiddelbart konstateres, at billedet var taget den 11.09.2018 kl. 15:53:50.

...

Sammenholdt med, at Samsung SM-T580 som udgangspunkt selv indstiller dato/tid må det ligges til grund at dato/tidstempel er korrekt.

Konklusion vedrørende foto af møntsamling: Billedet er taget *efter* skadedatoen

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

93987

Ved gennemlæsning af filnavnet: 20180911_155802.jpg kunne det umiddelbart konstateres, at billedet var taget den 11.09.2018 kl. 15:58.02.

...

Sammenholdt med, at Samsung SM-T580 som udgangspunkt selv indstiller dato/tid må det ligges til grund at dato/tidstempel er korrekt.

Konklusion vedrørende foto af ur omega: *Billedet er taget efter skadedatoen*

Undersøgelsen rummer også en oversigt over 30 fremsendte fotos med oplysning om, at 25 fotos mangler metadata, og at fem fotos har metadata, hvoraf to fotos har en dato som filnavn, som er forskellig fra optagelsesdatoen, og at tre fotos har en dato som filnavn, som er den samme som optagelsesdatoen. Nævnte fem fotos med metadata har alle en optagelsesdato, som ligger forud for det anmeldte indbrudstidspunkt.

Af fotolaboratoriums rapport af 27/3 2019 om fotos af hhv. ur, pengeskab, halskæde, spiritus-samling og smykker fremgår bl.a.:

"Evalueret af 5 stk. digitalbilleder:

...

Der er på ingen af billederne observeret billedmanipulation eller ændring af motiv.

Billede: WP_20141224_001.jpg

Fotograferingsdatoen er ud fra billedets EXIF data: 2014:12:24 01:31:21+01:00

Fotograferingsdatoen indstilles automatisk af telefonens netværk.

Dato og tidspunkt er UTC +1 timer sommertid hvilket svarer til måned 01. Billednummeret _001 kan ikke anses for korrekt og må være rettet i filnavnet. Camera Model Name: NokiaLumia 630

Som var på markedet i 2014.

Konklusion: Fotograferingsdatoen må med overvejende sandsynlighed anses for korrekt.

...

Billede: IMG_20180625_145329.jpg Fotograferingsdatoen er ud fra billedets EXIF data:

2018:06:25 14:53:29+02:00

Fotograferingsdatoen indstilles automatisk af telefonens netværk.

Dato og tidspunkt er UTC +2 timer sommertid hvilket svarer til måned 06.

Camera Model Name: HUAWEI G700-U20 Som var på markedet i 2018.

Konklusion: Fotograferingsdatoen må med overvejende sandsynlighed anses for korrekt.

...

Billede: IMG_20170606_130505.jpg Fotograferingsdatoen er ud fra billedets EXIF data:

2016:05:16 04:40:54

Dato og tidspunkt er UTC +2 timer sommertid hvilket svarer til måned 05.

Filnavnet indeholder datoen 2017:06:06 hvilket ikke kan være korrekt

Konklusion: Filnavnet er ændret, den oprindelige fotodato må med overvejende sandsynlighed anses som 2016:05:16

...

Billede: 20180620_183323.jpg Fotograferingsdatoen er ud fra billedets EXIF data: Der er ingen dato. Exif data slettet.

Ankenævnet for Forsikring

11.

93987

Filnavnet indeholder datoen 2018:06:20.

Konklusion: Filnavnet kan let ændres og kan derfor ikke bevise fotograferingsdatoen.

...

Billede: IMG_20180121_225029.jpgFotograferingsdatoen er ud fra billedets EXIF data: Der er ingen dato. Exif data slettet.

Filnavnet indeholder datoen 2018:01:21

Konklusion: Filnavnet kan let ændres og kan derfor ikke bevise fotograferingsdatoen."

Af forsikringsbetingelserne FI-01 fremgår bl.a.:

"22.8

For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentation er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/ certifikat fra guldsmedeforretningen.

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

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

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte telefonisk den 17/8 2018, at han havde været udsat for indbrud i sin lejlighed, og at indbruddet var sket mellem den 15/8 2018 cirka kl. 11.00 og den 16/8 2018 cirka kl. 11.00. Han sendte den 4/9 2018 en oversigt over stjålne genstande til selskabet. Oversigten omfattede 51 poster og var vedhæftet fotos af en del af de genstande, der blev anmeldt som stjålne.

Selskabet afviste den 14/1 2019 at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke havde godtgjort, at der var indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Ankenævnet for Forsikring

12.

93987

Klageren har opgjort værdien af de stjålne genstande til 265.000 kr., som han ønsker dækket med tillæg af renter, jf. forsikringsaftalelovens § 24. Endvidere kræver klageren, at selskabet dækker hans udgift til rådgiverbistand.

Klageren har blandt andet anført, at han har dokumenteret sit krav "i form af billeder, kontant udbetaling fra banken og fremlæggelse af diverse konti. Herudover er der fremlagt certifikater på samleobjekter og der er fremkommet forklaringer på, hvordan diverse genstande er blevet samlet over tidens løb", og at han er "hæmmet rent fysisk og psykisk grundet sygdom og derfor handler kontant". Klageren har endvidere blandt andet anført, at "Havde der været krav om telemast oplysninger eller metadata i betingelserne, skal kunden naturligvis forholde sig til dette. Men de ting fremgår ikke af betingelser, hvorfor kunden ikke skal klandres for dette". Herudover har klageren anført, at selskabets oplysninger fra mobilmaster er unøjagtige og mangelfulde, og at fotografiernes metadata er undersøgt af en specialist, som har udtalt, at de intet fejler.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afvisning af at yde forsikringsdækning og har blandt andet anført, at "Klager fremsendte den 14. september 2018 kosterliste/opgørelse ... til selskabet, med angivelse af en samlet værdi af de stjålne genstande på ca. 265.000 kr. ... Klager fremsendte ingen dokumentation for de stjålne genstande, hverken i form af kvitteringer, certifikater eller overdragelseserklæringer, men havde vedhæftet opgørelsen 20 billeder". Selskabet har også anført, at metadata er fjernet fra de fleste fotos, mens metadata på andre fotos viser, at billederne er taget efter datoen for det anmeldte indbrud. Selskabet har herudover anført, at "Klager havde oplyst, at han var taget hjemmefra den 15. august 2018 kl. 11.00 og var kørt til ekskæresten i [by 1] 30 km væk. Klager oplyste, at han havde opholdt sig her, indtil han blev orienteret af politiet om indbruddet ... Af teleoplysningerne fra klagers telefon fremgår det imidlertid, at klagers telefon gik på master omkring klagers bopæl (gerningsstedet) til i hvert fald lidt efter kl. 17 den pågældende dag. Først kl. 20.53.59 gik klagers telefon på en mast i [by 1] og skadekonsulenten bemærkede, at køretiden fra klagers bopæl til klagers ekskærestes bopæl i [by 1] var omkring 30 minutter, hvorfor klager reelt kunne have befundet sig på skadestedet frem til kl. ca. 20.23. men som minimum altså til kl. 17.03. Klager havde således ikke oplyst

korrekt om sin færd i gerningstidsrummet". Selskabet har også anført, at billeder af klagerens møntsamling og Omegaur ifølge metadata var optaget efter tyveriet.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade. Det følger af nævnets praksis, at kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet den bevisbyrde, der påhviler ham – hverken for forsikringsbegivenheden eller for kravets rigtighed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens forklaringer om sin færd i tiden omkring tyveriet og om de anmeldte stjålne effekter fremtræder inkonsistente og påfaldende.

Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på, at klageren har ændret forklaring om, hvilken by han befandt sig i på indbrudstidspunktet, da hans første forklaring ikke stemte overens med mobildata.

Nævnet har også lagt vægt på, at der hverken er fremsendt dokumentation for ejerskab i form af fotos, kvitteringer eller andet vedrørende flere af de genstande, som fremgår af klagerens oversigt over stjålne genstande. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at i de tilfælde, hvor klageren har fremsendt fotos for at dokumentere ejerskabet, mangler de fleste fotos metadata, og at det derfor ikke kan ses, hvornår billederne er taget. Nævnet har herudover lagt vægt på, at klageren har fremsendt fotos, som er optaget efter tidspunktet for indbruddet.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

93987

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings