

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. januar 2020 blev i sag nr. 93991:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 29/7 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Gjensidige afviser krav på flere af de ting som er blevet stjålet og derfor kun vil yde et meget lavt skade erstatningsbeløb.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At jeg får fuld erstatning for de ting som er blevet stjålet."

Selskabet har den 13/9 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens fakta

Den 23. september 2015 anmeldte vores forsikringstagers [ft.] hjemmeboende [barn] et indbrud sket den 18. september 2015. Det blev ved anmeldelsen oplyst, at der hovedsageligt var stjålet smykker og kontanter. [Barnet] oplyste, at der var stjålet kontanter for omkring kr. 18.-20.000 samt smykker, hvis værdi [barnet] ikke kendte.

I forbindelse med behandlingen af det anmeldte anmoder vi om en skadeopgørelse med dokumentation for det stjålne. Den 1. december 2015 modtager vi, via vores administrationssystem, opgørelsen med dokumentation i form af billeder af de stjålne smykker. Der blev fremsat krav for smykker på kr. 110.990,00 samt et krav for stjålne kontanter på kr. 28.600,00 (bilag A). Nærværende klage omhandler ID1-3 og ID 5, hvorfor besvarelsen her alene omhandler disse genstande. Smykkerne præciseres således, jf. bilag A: ID 1, halskæde og øreringe sæt, billede 'arvestykke 1a' og 'arvestykke 1b', ID 2, halskæde og øreringe sæt, billede 'arvestykke 2', ID 3, halskæde (arvestykke 3)

Ankenævnet for Forsikring

2.

93991

Omstændigheder i sagen bevirker, at vi undersøger billedernes metadata, hvorefter vi kan konstatere, at 3 ud af 4 modtagne billeder er optaget efter indbruddet fandt sted.

Vi foranlediger herefter billedernes metadata undersøgt af eksternt firma, ..., som kommer til sammen konklusion (bilag B): Arvestykke 1a, optagelsesdato 21.11.2015 kl. 13:46:38 (bilag B, side 3), Arvestykke 1b, optagelsesdato 20.11.2015 kl. 22:05:07 (bilag B, side 4), Arvestykke 2, optagelsesdato 21.11.2015 kl. 13:50:11 (bilag B, side 2), Arvestykke 3, metadata er ej tilgængelig (bilag B, side 5)

På billede 'arvestykke 1b' bærer ft. smykkesættet ID 1.

Metadata for optagelseskoodinatorer viser i øvrigt, at de 3 billeder er optaget ved forsikringsstedet (bilag B, side 2-4 shm. side 6).

Den 9. december 2015 kontakter vores skadekonsulent ft. for nærmere oplysninger. Ved telefonsamtalen bekræfter ft., at smykkerne på de fire billeder blev stjålet ved det anmeldte indbrud.

Videre forklarer ft. vedrørende billede, 'arvestykke 1a' og 'arvestykke 1b' det er de stjalne smykker som ses på begge billeder. Ft. forklarer, at smykkerne er en fødselsdagsgave til hende fra hendes [familiemedlem] modtaget i oktober 2014. Begge billeder er taget efter ft. fik smykkerne i gave. Smykkerne er købt i [udlandet]. Halskæden, øreringene og ringen fik hun til sin fødselsdag i oktober 2014, da [familiemedlemmet] var i Danmark.

Vedrørende billede 'arvestykke 2', en halskæde og blomsterørestikker, har ft. ligeledes modtaget smykkerne fra [sit familiemedlem] i gave for 3-4 år siden. Det pågældende billede af smykkerne blev taget ved ft. fødselsdag i 2014.

Vedrørende billede 'arvestykke 3', bred halskæde, har ft. modtaget den i gave fra [sit familiemedlem] og hele familien til sin fødselsdag for ca. 2 år siden.

På baggrund af billedernes metadata samt vores skadekonsulents telefonsamtale (bilag C) med ft. konkluderer vi, at ft. har forsøgt, at lede selskabet i vildfarelse omkring tyveriet af de stjalne smykker, hvorefter vi foretager politianmeldelse (bilag D). Sagen efterforskes af ... politis afdeling for Økonomisk Kriminalitet, hvorefter ft. tiltales for forsøg på bedrageri.

... Byret frifinder ft. med begrundelsen: 'Tiltalte har nægtet sig skyldig. Domsmandsretten finder ikke, at anklagemyndigheden heroverfor har bevist med den til domfældelse i en straffesag fornødne sikkerhed, at tiltalte er skyldig. Domsmandsretten har lagt vægt på, at tiltalte har forklaret, at de billeder, der er indsendt til forsikringsselskabet, er billeder af smykker lig dem, der blev stjålet fra tiltaltes hjem. Det er desuden tillagt betydning, at tiltalte ikke selv har indsendt billederne til forsikringsselskabet, samt at det ikke kan afvises, at den efterfølgende samtale mellem tiltalte og forsikringsagenten, var præget af misforståelser'.

Dombog vedlægges som bilag E.

Efter straffesagen opgjorde vi erstatningen. Vi havde anerkendt indbrudstyveri som en forsikringsbegivenhed i henhold til forsikringsbetingelserne, men oplyste bl.a. at der ikke kunne udbetales erstatning for smykkerne ID1 og ID2 pga. den fremlagte fotodokumentation.

For ID3 blev der opgjort en skønsmæssig erstatning på kr. 5.000,00. Kontantbeholdningen blev opgjort til en erstatning på kr. 5.000,00.

Ft. advokat påklager afgørelsen til vores Klageansvarlig Enhed [KE], som foretager en genvurdering af sagen. For de her omhandlede genstande fastholder KE, at vi ikke kan anerkende fotodokumentationen for ID1 og 2, hvorefter der ikke kan udbetales erstatning. Erstatningen for ID3 hæves til 12.000,00. Erstatningen for kontantbeholdningen fastholdes.

Sagen bliver herefter indbragt for nævnet.

Vores vurdering

Indledningsvist skal vi oplyse, at det er forsikringsbetingelser nr. 2138008 (bilag F), som er gældende for policen.

Den 23. september 2015 anmelder [klagers barn] tyveriet til os. Til brug for erstatningsopgørelsen og dokumentation sender vi et link til ft. til vores skadeadministrationssystem, således at ft. kan uploadet de ønskede oplysninger direkte på sagen. Ft. foranlediger at [barnet] foretager selve uploadingen af oplysningerne til os. Vi må dog ligge til grund, at ft. har instrueret [barnet] i hvilke oplysninger, som skulle uploades. Her skal bemærke, at det pågældende link er sendt direkte til ft., jf. bilag A, 1. linje i mailen, hvorfor [barnet] nødvendigvis har haft adgang via ft.

Ft. har (bl.a.) opgjort skaden til to halskæder og øreringesæt (ID1-2) arvet i december 2013 med angivet værdi henholdsvis kr. 28.680 og kr. 26.290; halskæde (ID3) arvet i december 2013 med angivet værdi kr. 43.020 samt kontanter (ID5) med angivet værdi kr. 28.600. Sammen med opgørelsen uploader ft. billedokumentation for nogle af de stjålne smykker bilag A og B).

Genstande ID1-2

Det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 16.6 om dokumentation, at et rejst krav skal kunne dokumenteres. Jo større et krav der stilles, jo strengere bevismæssige krav stilles der tilsvarende. Bevisbyrden for kravets rigtighed og størrelse påhviler forsikringstageren.

[Klagerens barn] anmeldte et indbrudstyveri og fremsendte billede som dokumentation for besiddelsen af nogle af de stjålne arvesmykker. En undersøgelse viste, at billede for to af de anmeldte stjålne smykker (ID1-2) var taget efter det anmeldte tyveri, henholdsvis den 20. og 21. oktober 2015, indbrudstyveriet er anmeldt som sket den 18. september 2015. Vores konsulent anmoder om fts. nærmere omkring de stjålne smykker og billeder. Ft. forklarede, at de pågældende billeder for ID1-2 var taget før skaden. Da det således ikke var i overensstemmelse med de faktuelle omstændigheder fra billedernes metadata indgav vores konsulent politianmeldelse om forsøg på bedrageri. Ft. blev efterfølgende frifundet i forhold til den strafferetlige vurdering.

Bevisbyrden til en strafferetlig domfældelse er strengere end en forsikringsretlig vurdering. Derfor medfører en strafferetlig frifindelse ikke, at der så kan ydes forsikringsmæssig erstatning, som altså baserer sig på en anden vurdering end den strafferetlige. Dommen berører eller relaterer sig ikke til den forsikringsmæssige erstatningsdel af sagen.

Eftersom den fremlagte billedokumentation er taget efter skaden, kan de pågældende billeder ikke dokumentere fts. besiddelse af de pågældende smykker, som ifølge ft. anmeldelse skulle væ-

re stjålet. Da ft. har forklaret, at billederne er taget før skaden, i modstrid med kendsgerningerne, kan vi ikke fæste tillid til fts. skadeanmeldelse. Det forhold, at ft. under straffesagen ændre forklaring (bilag G), som anført i dommens præmisser kan ikke føre til et andet forsikringsteknisk resultat, jf. nævnets praksis om at tillægge første forklaring afgørende vægt.

Vi fastholder dermed afvist dækning for smykkerne ID1-2, idet ft. ikke har dokumenteret, at disse smykker har været i fts. besiddelse og/eller at smykkerne blev frastjålet ved det pågældende indbrudstyveri.

Genstande ID3 og 5

Der er alene fremlagt billeder for guldsmykket ID3 med oplysning om, at smykket er 22 karat med en ca. vægt 180 gram. Ligesom for de øvrige smykker, er der ikke fremlagt købskvittering fra gæve giver eller andet, som kan dokumentere eller sandsynliggøre ft. krav på kr. 43.020,00. Vi har indhentet en vurdering af smykket på grundlag af det fremlagte billede.

Guldsmeden vurderer ud fra fotoet, at der er tale om en 21 karat halskæde på ca. 30 gram, og vurderingen lyder således på kr. 12.000. Da den fremlagte dokumentation er vurderende af en velkvalificerede guldsmed må erstatningen for smykket opgøres i henhold til guldsmedens vurdering (bilag H).

For god ordens skyld bemærker vi, at ifølge forsikringsbetingelserne vil der ved en kontanterstatning blive gjort fradrag for genleveringsrabat, jf. betingelsernes punkt 16.1.3.

For kontantbeholdningen ID5 har ft. ikke dokumenteret eller sandsynliggjort det fremsatte krav på kr. 28.600. Ft. har ikke fremlagt kontoudskrifter eller andet, som sandsynliggør, at ft. har været i besiddelse af et beløb i den størrelse. Herefter og i overensstemmelse med nævnets praksis har vi opgjort det udokumenterede krav for kontantbeholdning til kr. 5.000.

Konklusion

Vi fastholder således, at vores forsikringstager ikke har dokumenteret, at ft. har været i besiddelse af guldsmykkerne ID 1 – 2, subsidært værdien, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 16. Ligesom vi på det foreliggende grundlag er berettiget til at foretage en skønsmæssig opgørelse af ID 3 og 5, ligeledes jf. forsikringsbetingelsernes punkt 16."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af selskabets skadeopgørelse fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

5.

93991

Skadeopgørelse:

ID	Beskrivelse	Vurdering	Afskrivn.	Kontant-erstatning	Gavekort
1	Halskæde og øreringe sæt	28.680,00 kr.			
2	Halskæde og øreringe sæt	26.200,00 kr.			
3	Halskæde 1)	9.600,00 kr.		9.600,00 kr.	12.000,00 kr. [Guldsmed]
4	Diamant øreringe sæt 1)	2.000,00 kr.		2.000,00 kr.	
5	Kontanter 1)	5.000,00 kr.		5.000,00 kr.	
Subtotal:				16.600,00 kr.	
Selvrisiko:				-3.900,00 kr.	
Total kontant erstatning:				12.700,00 kr.	

1) Manglende dokumentation

Af rapport vedrørende undersøgelse af billederne metadata fremgår bl.a.:

"Evalueret af: 4 stk. digitalfotos. 'arvestykke 1a.JPG' - 'arvestykke 1b.JPG' - 'arvestykke 2.JPG' - 'arvestykke 3.jpg'

Billederne 'arvestykke 1a.JPG' - 'arvestykke 1b.JPG' - 'arvestykke 2.JPG' er fotograferet med: iPhone 5s.

Billedet 'arvestykke 1b.JPG' er fotograferet den 20. november 2015

Bill. 'arvestykke 1a.JPG' og 'arvestykke 2.JPG' er fotograferet den 21. november 2015.

Dato at bekræftes af mobiltelefonens GPS tidstempel som er UTC. Dvs. dansk vintertid som er +1 time fra UTC tid. (Sommertid er +2 timer)

Billedet 'arvestykke 3.jpg' er et screendump (Del af et skærmbillede) 435 x278 Px 96 Ppi. Grappet med en Windows computer.

Dato og tid kan manuelt indstilles af brugeren men dette ses meget sjældent.

Exif /Metada.

GPS tidsstemplet og koordinater viser også hvor billederne er fotograferet. (Se vedlagte kort)

Objektiv billedvurdering

Der er ikke tegn på billedmanipulering

KONKLUSION:

Dato og tid må med overvejende sandsynlighed anses for korrekt for de 3 billeder: 'arvestykke 1a.JPG' - 'arvestykke 1b.JPG' - 'arvestykke 2.JPG'."

Af politiets resume af telefonsamtale mellem klageren og selskabets efterforsker fremgår bl.a.:

"[Selskabets efterforsker] gjorde hende bekendt med at det drejede sig om det tyveri de havde været udsat for den 18. september. [Klageren] bekræftede at det var hendes [barn], der havde indsendt dokumentationen til forsikringen, da hun ikke kunne finde ud af det.

[Klageren] blev forespurgt, om de har dokumentation for de penge der er blevet stjålet. [Klageren] forklarede, at der ikke var dokumentation for det. De skulle til bryllup i april måned (2014) og i den forbindelse havde hun samlet nogle penge sammen for at købe en gave. Hun oplyste, at det kunne hun ikke bevise.

[Selskabets efterforsker] forespurgte til arvestykke 1A, bilag 4.1 og 4.2, en halskæde, et par øreringe og en ring. [Klageren] bekræftede at det var hende på billedet i den grønne trøje på billede 1B. [Klageren] bekræftede samtidig at det var de samme smykker på billede 1 A og 1 B.

På forespørgsel om [klageren] havde en regning på smykkerne, oplyste hun, at det var en gave fra hendes [familiemedlem].

...

[Klageren] oplyste, at billede, hvor hun har grøn bluse på, var taget engang i 2014, men kunne ikke huske hvilke måned.

[Selskabet efterforsker] spurgte til smykkerne 1 A+B og [klageren] bekræftede, at alle smykkerne var hendes. Hun blev forespurgt til en regning, men [klageren] oplyste, at det var en gave, så hun havde ikke en regning.

[Klageren] vidste ikke hvornår hendes [familiemedlem] havde købt smykkerne, men hun ville prøve at kontakte hende, for at få en regning.

[Klageren] ville gerne vide, hvad der sker hvis ikke de kunne få fat i en regning/kvittering. [Selskabets efterforsker] forklarede, at det burde være muligt, hvis [familiemedlemmet] kontaktede forretningen. Han oplyste, at der ville blive lavet en samlet vurdering af sagen.

[Klageren] forklarede, at hun havde fået nogle af smykkerne i fødselsdagsgave og nogle af smykkerne til nytår. Smykkerne var fra [udlandet]. [Klageren] oplyste, at hun havde fået halskæden, foto 1A+1B sidste år til hendes fødselsdag, og at hun havde fødselsdag i oktober.

[Klageren] forklarede, at hendes [familiemedlem] var i Danmark i forbindelse med [klagerens] fødselsdag.

[Klageren] bekræftede, at billedet var taget efter oktober sidste år (2014).

[Klageren] bekræftede, at de smykker som hun havde på, på billede 1A+1B, havde hun fået samtidig til hendes fødselsdag sidste år.

Vedr. arvestykke 2, halskæde og blomster øreringe, så oplyste [klageren], at det var længe siden hun havde fået dem, måske 3-4 år siden. Dem fik hun dengang hun var i [udland 2]. Hun forklarede, at hun havde fået dem i gave, også af hendes [familiemedlem].

Da [selskabets efterforsker] forespurgte hvornår billede, bilag 4.3, var taget, forklarede [klageren], at det også var taget sidste år til hendes fødselsdag (2014).

Vedr. arvestykke 3, bilag 4.4, bekræftede [klageren] at det også tilhørte hende. [Klageren] oplyste, at det også var en gave fra [familiemedlem] og familien. Hun fik halskæden for ca. 2 år siden. På

Ankenævnet for Forsikring

7.

93991

forespørgsel om i hvilken anledning hun havde fået den, oplyste hun, at det altid var til fødselsdag hun får det.

[Selskabets efterforsker] gjorde hende bekendt med, at de blev nødt til at have noget mere sandsynligt på det, så en regning fra [familiemedlemmet] ville være fint.

[Selskabets efterforsker] forespurgte hvor [klageren] havde beløbet 28.680,00 kr. på arvestykke 1 fra. [Klageren] oplyste, at det havde hun fået oplyst fra hendes [familiemedlem]. [Klageren] forklarede, at hun havde filet alle beløbene oplyst fra hendes [familiemedlem].

[Klageren] ville forsøge at kontakte [familiemedlemmet] med henblik på kvitteringer. Og så ville hun vende tilbage til [selskabets efterforsker].

[Selskabets efterforsker] oplyste, at han ville sende nogle samtykkeerklæringer til dem, som de skulle bruge til forsikringen og til politirapporter.

[Selskabet efterforsker] forklarede, at de sammenligner, hvordan tyvene var kommet ind. [Klageren] afbrød og sagde 'ligesom sidste gang'.

[Klageren] sagde at det var nogle år siden. [Selskabets efterforsker], spurgte hvor de var forsikret dengang, men det kunne [klageren] ikke huske. Hun sagde, at det måtte han spørge hendes [barn] om. B[Klageren] forklarede, at han passede på hendes ting.

[Selskabets efterforsker] forklarede, at han ville sende en mail med de oplysninger, som de skulle bruge til dokumentation. [Klageren] sagde, at hendes [barn] ville kontakte dem, hvis de kunne skaffe det."

Af smykkevurdering fra guldsmed fremgår bl.a.:

"Det er en del af halskæde hvor der mangler en bagekæde til den

Halskæde er på ca. 30,00 gram og 21 karat hvor det er mindst karat ude fra denne farve på halskæde vurdering pris er på 12.000,-, men der er 20% rabat ved genlevering på 9600,-. Prisen i udlandet i dag 7800,-."

Nævnet har fået forelagt fotos af smykkerne. Af forsikringsbetingelserne 2138008 fremgår bl.a.:

"16.6 Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Ankenævnet for Forsikring

8.

93991

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klagerens barn anmeldte den 23/9 2015 et indbrudstyveri sket den 18/9 2015. Barnet angav, at det var stjålet smykker for 110.990 kr. og 28.600 kr. i kontanter. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning svarende til opgørelsen og har anført, at hun har dokumenteret sit krav med fotos.

Selskabet har afvist dækning for to af klagerens smykkeposter på henholdsvis 28.680 kr. og 26.290 kr. med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Vedrørende en halskæde har selskabet opgjort erstatningen til 12.000 kr. på baggrund af en vurdering fra en guldsmed. Selskabet har udbetalt 5.000 kr. i erstatning for kontanter med henvisning til manglende dokumentation. Selskabet har anført, at metadata fra de fotos af smykker – som selskabet har afvist erstatning for – viser, at billederne er taget efter tyveriet skulle være sket.

Af rapport vedrørende metadata af de fremlagte fotos fremgår det, at tre fotos er taget henholdsvis den 20/11 2015 og den 21/11 2015 i nærheden af klagerens bopæl. Det fremgår videre, at det sidste foto – som selskabet har udbetalt erstatning på baggrund af – er et screenshot fra en computer.

Af politiets resume over en telefonsamtale mellem klageren og selskabets efterforsker fremgår det, at klageren bekræfter, at det er de stjålne smykker, der er på billederne.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 16.6.

Ankenævnet for Forsikring

9.

93991

Afviste smykker

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret sit krav, og at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at fremlægge fotos af smykkerne taget efter det angivne tyveritidspunkt. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist erstatning for smykkerne.

Det forhold - at klageren i forbindelse med den strafferetlige sag ændrede forklaring om smykkerne på billederne, og at klageren blev frikendt - kan ikke føre til andet resultat.

Halskæde

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning for smykket. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens dokumentation består af et foto uden metadata, at klageren ikke har kunnet fremskaffe en kvittering for køb af smykket, og at selskabets erstatning er opgjort på baggrund af en vurdering fra en guldsmed.

Kontanter

Nævnet finder, at selskabets afgørelse ikke kan kritiseres. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt nogen dokumentation for at have haft 28.600 kr. liggende i sit hjem.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

93991

Jens Kruse Mikkelsen

formand