

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 94423:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 7/11 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg havde D. 8 august 2019 indbrud i mit hjem på adressen ... Jeg anmeldte det til politiet, som ankom, fotograferede og stillede spørgsmål. Jeg anmeldte det til Tryg forsikring samme dag. De fortalte, at jeg skulle opgøre hvad der var blevet stjålet.

I forbindelse med at jeg skulle udfylde deres online formular, skulle jeg indsamle gamle kvitteringer og finde billeder frem som kunne dokumentere at jeg havde ejet de genstande.

D. 13 august 2019 havde jeg et møde med en konsulent fra Tryg forsikring på min adresse. Det var en overraskende ubehagelig oplevelse. Da han trådte ind ad døren kunne man allerede på hele hans attitude se, at han tvivlede på om der havde været indbrud. Vi havde stort besvær med at overbevise ham om at der faktisk havde været indbrud. Også selv om indbruddet faktisk var anmeldt til politiet. Han skabte en del forvirring hos os. Det var en meget ubehagelig oplevelse på den måde at blive mistænkeliggjort.

Til stede var også mine to [børn] og en god ven. Min [barn] og vores ven brugte endda tid på at bryde vores egen dør op med en skruetrækker for at overbevise konsulenten om at der rent faktisk var foregået et indbrud, og at indbrudstyvene var kommet ind gennem havedøren.

Konsulenten klappede ham på skulderen og udbrød kækt, at vores ven kunne blive en god indbrudstyv.

Han brugte meget tid på at snakke om en taske jeg havde angivet som stjålet. Og sagde truende, at jeg kunne blive anmeldt for forsikringssvindel og komme i fængsel, hvis jeg havde angivet genstande, som jeg ikke ejede.

Det var en meget ubehagelig og sindsoprivende oplevelse for mig, og dagen efter var jeg nødt til at tage til lægen for at få udskrevet beroligende piller. Dette kan dokumenteres, hvis det ønskes af min læge.

Konsulentens adfærd og udtalelser oplevede jeg som bevidst forsøg på at stresse mig mere end jeg allerede var. Der havde været 5 andre indbrud i nabolaget ... i løbet af 14 dage. Jeg er altså ikke den eneste.

Ved en efterfølgende henvendelse til Tryg forsikring, fik jeg at vide at konsulenten, som arbejdede med vores sag, havde givet sagen videre til en anden. Herefter hører ikke fra dem i to uger hvorefter jeg ringer til Tryg forsikring som fortæller mig at vi snart vil modtage et brev.

I dette brev fortæller de mig, at vi ikke vil få dækket vores indbrud af Tryg forsikring. (Se vedhæftet bilag).

Dagen efter (2. oktober 2019) modtog vi brev om, at vi var blevet opsagt af Tryg forsikring. Alt dette er foregået over emails og er dokumenteret.

Jeg ringede herefter til Tryg forsikring for at få en forklaring på hvorfor vi var blevet opsagt. Her fik jeg at vide, at jeg havde for mange skader, hvortil jeg svarede, at jeg kun havde anmeldt indbruddet, og ikke havde anmeldt andre skader.

Derefter skrev vi et klagebrev til Tryg forsikring. (se vedhæftet bilag.)

Efter at have sendt klagebrevet hørte jeg intet fra dem i ca. 3-4 uger. Efter de 3-4 uger ringede jeg til dem og fik at vide at de sad med sagen.

Jeg modtog et brev fra kvalitetsafdelingen hos Tryg forsikring, som fortæller at de ikke kan se nogen grund til at give os medhold i sagen. Efterfølgende har jeg ringet til dem for at høre nærmere og de kan stadig ikke se nogen grund til at give mig medhold.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Konkret vil jeg gerne have fuld medhold for alle de ting som er blevet stjålet, og som vi har dokumentation på."

Selskabet har den 11/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 indledning

Klageren har tegnet familieforsikring med vilkår nr. 1211 i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren har anmeldt et indbrudstyveri, som angiveligt skulle have fundet sted på klagerens bopæl den 8. august 2019. Selskabet har ikke tillid til anmeldelsen, hvorfor selskabet har afvist at yde erstatning.

2.0 kort om sagen

Klageren anmeldte den 8. august 2019, at der havde været indbrud i hendes bolig samme dag. Klageren fremsatte et større erstatningskrav for stjålne smykker, kontanter mv. Klagerens krav med klagerens bemærkninger om effekterne fremlægges som bilag.

For at få indhentet oplysninger blev der afholdt møde i sagen mellem klageren, hendes to [børn] A og B, [børnenes] 'gudfar', samt selskabets løssøretaksator.

Under mødet blev det vedr. et smykkekrav oplyst, at smykkerne dels var arvet, dels købt i [syd-amerikansk land]. Klageren havde selv skønnet værdien af smykkerne, og hun havde ikke billeder af smykkerne eller kvitteringer (i større omfang – der var alene en fotokopi af en kvittering, der angiveligt skulle være et print fra et dokument gemt i 'skyen'. Den originale kvittering fandtes ikke). De smykker, der var købt, var købt kontant i [sydamerikansk land].

Vedr. kravet for diverse kontanter forklarede klageren, at hun bl.a. havde fået penge fra hendes familie herunder hendes [børn]. Disse pengebeløb var til at leve for, samt en opsparing til rejse. Adspurgt af taksatoren forklarede klageren, at hun hævdede sine penge for ikke at have for meget stående 'i forhold til kommune og hendes pension' samt en 'ønske' rejse. Klageren oplyste, at 'ønske' rejsen ikke var forstående.

Klageren henviste til dokumentation for, at der var sat penge ind på hendes konto. Men ikke for, at pengene var hævet igen. Klageren kunne ikke forklare, hvorfor der ikke lå bilag for hævningsne.

Klageren fastholdt overfor selskabets taksator, at hun havde været i besiddelse af pengene og de også var hævet inden indbruddet.

Klageren havde nogle fotografier af pengesedler, og om disse fotografier forklarede klageren, at det var for at 'vise hendes [søskende], hvor mange penge hun havde tilbage fra en tidligere rejse'.

Klageren forklarede, at fotografiet var taget med hendes egen telefon, men efterfølgende slettet fra den. Det var derfor en kopi (igen) fra en backup.

Selskabets taksator gjorde opmærksom på, at det var tale om et større kontantbeløb, der dels ikke var dækning for pga. makssummer, dels ikke var dækning for pga. mangelfuld dokumentation.

Omkring en LV taske oplyste klageren, at den var købt under en rejse i [udlandet]. Klageren havde penge til tasken, selv om hun var 'folkepensionist'. Klageren havde ikke kvitteringen, men hun ville kontakte den forretning hvor tasken var købt. Selskabets taksator gjorde opmærksom på, at klageren skulle fremlægge en kvittering i sit eget navn.

Vedr. en række elektronikprodukter blev det forklaret, at det ene [barn] tit nethandlede for klageren, der ikke selv var så god til dette. Derfor var det [barnets] navn der fremgik af flere af kvitteringerne.

Grundet mødets forløb gjorde selskabets taksator opmærksom på, at klageren skulle give ham besked, hvis der var forhold, som var 'anderledes end de først havde beskrevet dem'.

Ca. 1 ½ time efter mødet sendte den ene [barn] en sms til taksatoren om, at de gerne ville ringes op og: 'Vi har fundet ud af yderligere informationer, der er relevante for sagen, som du burde hører'.

Ved det efterfølgende telefonopkald oplyste [barnet] uopfordret, at han havde nogle ting, de godt ville være 'ærlige omkring'. Det fremsatte krav på 50.000 kr. var ikke korrekte. Klageren havde ikke hævet 50.000 kr., men angiveligt 15.000 kr., hvilket man godt ville sende bilag på.

Vedrørende LV tasten, var det en [søskende] til klageren, der havde købt denne, så en kvittering ville være i [klagerens søskendes] navn. Endelig blev det oplyst, at værdier på smykkerne var nogle priser, som klageren havde fundet på ved at søge på Google.

Herefter har selskabet ikke tillid til det fremsatte erstatningskrav, hvorfor det er afvist i sin helhed.

3.0 selskabets vurdering

Selskabet har ikke tillid til det fremsatte erstatningskrav. Som det er beskrevet af klageren over for Ankenævnet var det klagerens [børn], der viste taksatoren, hvordan havedøren kunne åbnes.

Jeg ville gerne gøre gældende, at der ikke er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, men da der er risiko for, at selskabet ikke – på det foreliggende grundlag – kan få medhold i et sådant anbringende, vil det ikke umiddelbart blive anført.

Selskabet forbeholder sig dog ret hertil, hvis der fremkommer nye oplysninger. Selskabet henviser til FED 2016.119.

Når klagerens egen repræsentant og familiemedlem efter mødet med selskabets taksator bekræfter, at det fremsatte erstatningskrav ikke er korrekt, skal der stille høje krav til klagerens bevisbyrde for rigtigheden af de øvrige krav.

Da klageren ikke i øvrigt har kunnet løfte bevisbyrden, har selskabet korrekt afvise hele kravet.

Klageren anmeldte at der skulle være stjålet smykker, en Louis Vuitton taske, en del elektronik samt 50.000 kr. i kontanter.

Der er ingen dokumentation for kravet for arvesmykkerne, ellers deres værdi. Vedr. de 'købte' smykker er der ikke fremlagt kvitteringer eller anden form for dokumentation for disse. Den kvittering for køb i [sydamerikansk land] er alene et fotografi, og klageren er ikke i besiddelse af den originale kvittering.

Den omhandlede Louis Vuitton tasken tilhører angiveligt klagerens [søskende], og er aldrig købt af klageren.

Klagerens krav til bevisbyrde for ejerskab er derfor ikke løftet.

I forhold til elektronikprodukterne, der er købt af klagerens [barn], har klageren heller ikke dokumenteret ejerskab.

Der foreligger nogle forskellige fotografier i sagen, som selskabet ikke har tillid til, og som ikke dokumenterer ejerskab eller rigtigheden af kravet.

Selskabet henviser i øvrigt til forsikringsaftalelovens § 23, der er omtalt i Dansk Forsikringsret af Henning Jønsson og Lisbeth Kjærgaard, 10. udg., side 468 ff. Det vil – under nogle bestemte omstændigheder – være muligt at nedsætte et ellers berettiget erstatningskrav med det beløb, som kravstiller har forsøgt at bedrag for, jf. U 1960.514H.

Uanset om der reelt har været tale om indbrud finder selskabet at en samlet helhedsvurdering må føre til, at klageren ikke har krav på erstatning."

Klageren har den 6/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Adressering af [mit barn], ..., kommunikation med selskabets taksator. [Mit barn] har skrevet en note i hånden, som vi vedhæfter som bilag. Heri beskrives der, at [mit barn] har [diagnose] og at han følte sig skræmt for at jeg ville komme i fængsel og derfor gerne ville være 'ærlig omkring' nogle ting med taksatoren. Det eneste ærlige der blev sagt var 'at vi havde google priserne for at danne os et overblik over smykkernes ca. værdi', hvilket også blev nævnt overfor taksatoren under mødet.

Her blev der sagt at vi 'havde søgt på nettet efter priser' og at det er ca. priser, hvorefter taksatoren informerer os om, at det ikke er noget problem og at taksatoren vil efterregulere priserne.

Her mener jeg at man af gode grunde ikke specifikt kan udpege nøjagtige priser især når det gælder smykker, men man har altid en idé om hvilket mærke det er. Derfor gjorde vi brug af google, for netop at skabe et overblik over hvad genstandene ca. kostede.

Jeg har brugt flere år på at spare penge sammen og mine børn har suppleret meget med denne opsparing, som jeg nu har fået stjålet og ikke har fået nogen erstatning for. På trods af min forsikring hos Tryg.

Selskabet informere at LV tasken 'var købt under en rejse i [udlandet]', hvilket ikke er korrekt. Der blev tydeligt oplyst at LV tasken var en gave som min [søskende] har givet til mig under en rejse i [udlandet]. Det havde jeg gjort klart fra begyndelsen. Eftersom det er en dyr taske kan jeg ikke forstå hvorfor den ikke kan erstattes? Min [søskende] har købt den og foræret den til mig dvs. at det er min ejendel og ikke min [søskendes]. Sådan som jeg ser det så vil Selskabet gerne tage imod min månedlige pengesum men når det virkelig gælder og indbruddet er sket så vil de ikke betale og yder en skrækkelig service overfor mig. Jeg betaler en indboforsikring som skal dække eventuelle skader og indbrud i mit hjem og erstatte de ejendele jeg har/havde. Min [søskende] som har foræret mig LV taksten som en gave har skrevet en note som jeg vedhæfter som bilag.

Jeg har som tidligere nævnt, at jeg ikke brød mig om taksatorens tone og energi. Han gjorde mig meget stresset og ukomfortabel. Der blev brugt mange ord jeg ikke forstod og mange vendinger som mine [børn] måtte oversætte for mig. Det var og er stadig en meget presset situation for mig. Jeg har været til lægen fordi situationen stressede mig MEGT og hvis det ønskes kan I kontakte min læge som kan dokumentere dette.

...

Ankenævnet for Forsikring

6.

94423

Selskabet skriver: 'Som det er beskrevet af klageren over for ankenævnet var det klagerens [børn], der viste taksatoren, hvordan havedøren kunne åbnes'. Dette er forkert, da det var [mit yngste barn] og [barnets gudfar] som brugte tid på at åbne havedøren med en skruenøgle mens [mit ældste barn] hjalp mig med at forstå hvad taksatoren sagde.

Jeg har dokumenteret med billeder og kvitteringer som vi er blevet henvist til af selskabet, hvis dette ikke er nok dokumentation for selskabet er det tydeligvis en misvisende henvisning jeg har fået. Jeg har brugt meget tid med mine børn på at huske alle de ting som vi havde mistet, samt finde gamle billeder frem, google efter ca. priser.

Endnu engang vil jeg gøre opmærksom på at der på 14 dage havde været fem andre indbrud i ... vores nabolag. Derudover vil jeg igen nævne at jeg er meget i tvivl om selskabet har haft adgang til politirapporten, da de gang på gang nægter at kommenterer på det."

Selskabet har den 27/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagerens nye forklaring om, at hendes [barn] har en sygdom (...), og at dette skulle være årsagen til [barnet] gav de oplysninger til selskabet, som [barnet] gjorde, vil selskabet ikke acceptere at lægge til grund.

Selskabet henviser til fx kendelse nr. 88705, hvor klageren også havde givet ikke troværdig forklaring. Her anførte Ankenævnet for Forsikring, at dette skærper klagerens bevisbyrde.

Ligesom selskabet ikke vil lægge den nye forklaring fra klagerens [barn] til grund, vil selskabet heller ikke acceptere forklaringen fra klagerens [søskende] om den omhandlede Louis Vuitton taske.

Det er klageren der har bevisbyrden for sit krav, herunder for både ejerskab og ægthed af fx Louis Vuitton-tasken. Der er i øvrigt ikke fremlagt kvittering for køb af Louis Vuitton tasken.

Herefter fastholder selskabet sin vurdering."

Til dette har klageren den 3/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Først og fremmest vil jeg gerne gøre det klart, at jeg tegnede denne forsikring for at beskytte mine nyindkøbte møbler, som jeg har brugt mange år på at spare sammen til. Møblerne er ikke blevet stjålet, men er nævnt i denne sammenhæng som forklaring på, hvorfor jeg besluttede mig for at tegne en forsikring hos TRYG. Jeg valgte TRYG fordi jeg følte at jeg netop der var godt dækket ind.

Selv som pensionist kan man godt købe kvalitet hvis man sparer sammen. Jeg opfatter det som en fornærmelse når selskabet påstår at en pensionist ikke har råd til disse møbler, og genstande. Jeg har vedhæftet møblernes kvitteringer som bilag. Møblerne er købt i [butik].

Jeg har i midten af august kontaktet TRYG for at få nærmere oplysninger om hvorfor jeg var blevet smidt ud af selskabet. Hertil svarede de, at det var fordi jeg havde for mange skader. Jeg forklarede konsulenten fra selskabet at vi kun havde én skade, hvilket var en skade som [mit barn] pådrog

sig, da han dyrker ... Jeg forstår ikke hvorfor jeg får sådan et svar når jeg kontakter TRYG over telefonen.

I øvrigt synes jeg at det er besynderligt at jeg modtager regninger og rykkere fra TRYG, selv efter jeg og min familie er blevet smidt ud med samtlige forsikringer, undtagen min hundeforsikring.

TRYG har sendt mig til inkasso, som jeg efterfølgende har kontaktet med dokumentation, som beviser at jeg har betalt alle mine regninger. Dette virker for mig som endnu et trick som TRYG forsøger at lave for at bremse mig i denne klage.

Noget andet jeg ikke forstår er, at TRYG gennem dette forløb har ignoreret politirapporten. Jeg har nævnt den i alle mine kommentarer, og jeg nævnte rapporten for konsulenten der kom forbi for at vurdere min sag, og ingen har givet udtryk for at de har læst den, hvilket jeg finder meget mærkværdigt og uprofessionelt. Jeg har derfor selv kontaktet politiet og fået politirapporten, som jeg vedhæfter som bilag.

Jeg beder venligst TRYG læse denne, da det for mig er tydeligt, at de ikke har læst den. Politiet fortalte mig da de var her, at jeg skulle tage mig god tid inden jeg anmeldte mine stjålne genstande. Jeg var i chok på daværende tidspunkt. Det er derfor at ikke alle stjålne genstande er blevet nævnt i rapporten."

Hertil har selskabet den 30/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har givet diverse oplysninger om nogle møbler. Disse møbler er ikke en del af sagen, og selskabet vil derfor ikke komme med bemærkninger til det anførte. Klageren anfører selv, at møblerne ikke er stjålet.

Der henvises igen til, at klageren [barn] har ringet til selskabet og oplyst, at store dele af det – måske – berettigede krav, ikke var korrekt, men at man havde overdrevet kravet.

Det er på den baggrund, at selskabet ikke har tillid til kravet i sin helhed, og det er også baggrunden for, at selskabet desværre ikke har kunnet fortsætte samarbejdet med klageren. Kopi af selskabets opsigelse fremlægges.

Hertil kommer, at diverse genstande ikke er købt i klagerens navn, hvorfor ejerskab ikke er godtgjort.

Endelig er der en lang række effekter på klagerens liste, der imidlertid ikke er oplyst stjålet til politiet. Det drejer sig bl.a. om meget af det anførte elektronik.

Samlet er det vurderingen, at selskabet ikke har tillid til det fremsatte erstatningskrav på ca. 135.000 kr.

Selskabet er bekendt med ankenævns- og domspraksis, jf. fx kendelse nr. 92505 og 93501. Imidlertid er der en sådan usikkerhed, omkring kravet, at der ikke på det foreliggende grundlag kan udbetales erstatning. Dette er også stemmende med praksis, og jeg henviser til fx FED 2016, side 119. Landsretten henviser til byretten, og af byrettens dom fremgår bl.a.: 'Hvordan tyvene så måtte være kommet ind i stedet, er der ikke oplyst nærmere om. På dette grundlag findes forsikrings-

Ankenævnet for Forsikring

8.

94423

tageren ikke at have løftet den almindelige bevisbyrde for, at en forsikringsbegivenhed overhovedet er indtrådt, eller i bekræftende fald under hvilke omstændigheder. Sagsøgte har derfor været berettiget til at afvise enhver form for dækning, hvorfor sagsøgte allerede af denne grund vil være at frifinde i sagen'.

Det bemærkes, at den fremlagte politirapport ikke ændrer ved sagen, særligt ikke det anførte om klagerens krav.

Herefter fastholder selskabet sin vurdering.

Det kan venligst vedr. en hundeansvarsforsikring bemærkes, at klageren kan kontakte Trygs kundebetjener, på ..., hvis hun vil drøfte forsikringen, herunder om hun har oplysninger om, hvor den evt. er tegnet."

Heroverfor har klageren den 15/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have ringet til politiet i sidste uge (uge14), blev jeg oplyst om at jeg skal sende en kopi af listen af de stjålne genstande til politiet. Altså den samme liste som jeg har sendt til selskabet. Det var jeg ikke klar over at jeg skulle, og havde derfor ikke gjort det. Det er åbenbart derfor at selskabet ikke kan finde de resterende anmeldte stjålne genstande hos politiet. Da jeg var i chok under hele forløbet, og i ugerne efter anmeldelsen til selskabet, har jeg ikke været bevidst om at mine stjålne genstande også skulle anmeldes til politiet. Derfor har jeg kun anmeldt dem til selskabet. Jeg havde forstået det sådan, at efter at have anmeldt indbruddet, skulle jeg føre sagen videre med forsikringsselskabet.

...

Jeg har fået [mit barns] navn på de kvitteringer fordi det er elektronik. [Mit barn] har købt dem, hentet dem og installeret dem fordi jeg ikke kan finde ud af elektronik. Jeg ved ikke hvad der skal bestilles og hvordan man laver det. Jeg ser noget på Facebook og spørg [mit barn] hvad sådan noget ville koste at lave og så laver han det. Han bestiller hjem til sig selv, sørger for at det virker og så tager han det hjem til mig, og installerer det.

Jeg vil endnu engang fastholde mit krav på hele vurderingsbeløbet, idet jeg har kunnet fremvise dokumentation i form af billeder og kvitteringer, som jeg er blevet bedt om af selskabet. I det hele taget har jeg efterkommet alt hvad selskabet har bedt mig om vedrørende dokumentation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens dokumentation for kravet, klageren opgørelse af sit krav, erklæring fra klagerens barn, erklæring fra klagerens søskende, politirapporten og forsikringsbetingelserne. Af politirapporten fremgår bl.a.:

"Sagens genstand

Indgang: Have-/terrassedør, havedøre formentlig med skruetrækker opbrudsmærke på ca. 10 mm, der kunne ses orange/gul farveafsmitning. Færden: Der var spor af færden i hele huset idet skabe og skuffer var gennemrodet og indholdet var spredt ud på gulvet. Udgang: Have-/terrassedør. Sikrede genstande: Blodtype/DNA-profil, Blodtype/DNA-profil. Stjålne genstande: Kontanter 65000 blandet i valuta DKK og Euro, Diverse smykker Opgørelse tilgår, Whiskey Mrk.

Opgørelse

			ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
Øvrige						32	-				0,00
i			1	Georg Jensen DAISY ring - forgyldt sterling-sølv med emalje, Str. 54 (Ringe)	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	0/5	Gave	945,00	0%	945,00
			Gave til på hendes 19 års fødselsdag Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								
			2	diamant ring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	41/3	Købt ny	5.950,00	0%	5.950,00
forlovelsesring fra min kæreste - Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											
			3	vielsesringe	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	21/8	Købt ny	8.500,00	0%	8.500,00
vielsesringe, som jeg købte med min mand i 1989 - Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											
			4	ring sølv	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	4/3	Købt brugt	425,00	0%	425,00
Ring købte sidste år - Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											
			5	ring sølv	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	4/3	Købt brugt	425,00	0%	425,00
Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											
i			6	Pernille Corydon Pearl Hook Peach forgyldt sølv m. vedhæng, E-000-GP (Øreringe)	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	4/1	Købt ny	441,75	0%	441,75
			7	Santa Barbara Polo & Racquet Club	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	4	2/1	Købt ny	680,00	0%	680,00
			8	haskæde	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	2/1	Købt ny	7.650,00	0%	7.650,00
			9	øreringe guld	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	0/4	Købt ny	540,00	0%	540,00
			11	taske louis vuitton	Punge, Tasker & Kufferter - Tasker	4	0/10	Gave	4.250,00	0%	4.250,00
En gave jeg fik da jeg var i og besøgte min familie - Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											
			ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
			12	ring guld	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	5/8	Arvet	8.500,00	0%	8.500,00
Det er ægte guld som blev stjålet. Jeg har arvet dem fra - Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											
			13	whiskey-old-parr	Hus & Interier - Mad & drikkevarer	4	4/6	Købt ny	255,00	0%	255,00
			14	whiskey-old-parr	Hus & Interier - Mad & drikkevarer	4	4/6	Købt ny	255,00	0%	255,00
			15	whiskey-old-parr	Hus & Interier - Mad & drikkevarer	4	2/6	Købt ny	255,00	0%	255,00
			16	øreringe guld	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	5/8	Arvet	4.250,00	0%	4.250,00
/Egteguld arvet fra - Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											
			20	MAITA KOMBO SKIT 18V 3.0AH DLX2444S	Have & Gør-Det-Selv - Værktøj, elektriske	4	0/2	Købt ny	4.705,50	0%	4.705,50
			24	BLÅ-LA	Øvrige - Øvrige	4	0/1	Købt ny	2.160,00	0%	2.160,00
6 kartoner af cigaretter af mærket BLÅ LA - Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											
			22	Paco-Rabanne 1-million-200-ml	Personlig-Pleje - Kosmetik & Parfume	4	0/10	Købt ny	585,65	0%	585,65
Jeg har købt den i lufthavn på en ferie. - Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00											

Ankenævnet for Forsikring

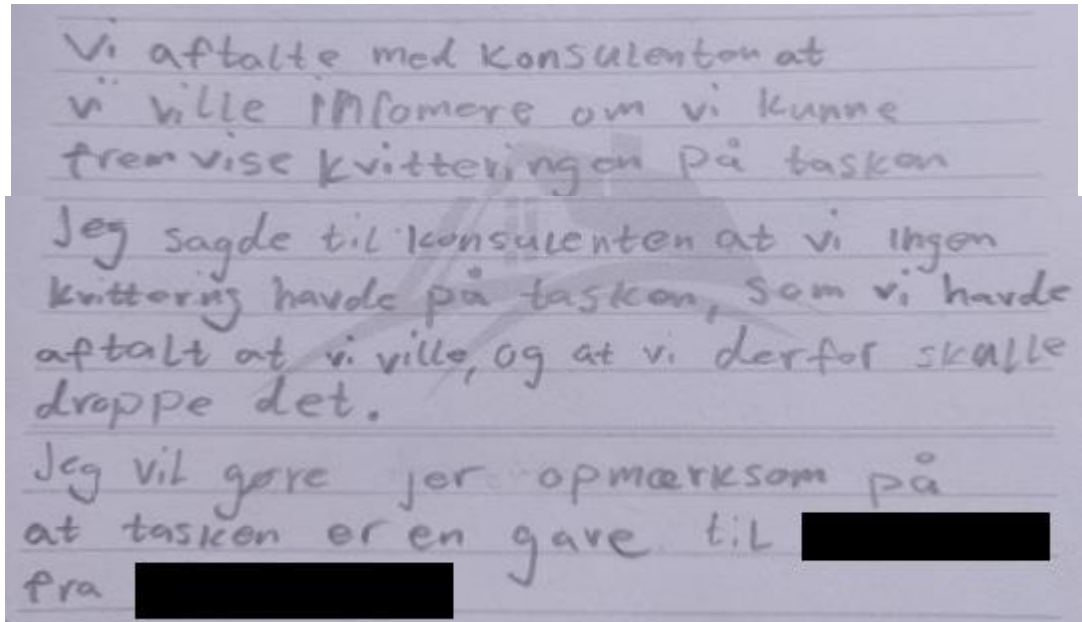
10.

94423

23	Calvin Klein perfume 100ml	Personlig Pleje – Kosmetik & Parfume	4	0/10	Købt ny	395,25	0%	395,25
Endnu en parfume jeg har købt på min ferie til [redacted] Købt i [redacted] lufthavn. [redacted] Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								
24	La vie est belle parfum bella 100ml	Personlig Pleje – Kosmetik & Parfume	4	0/10	Købt ny	678,30	0%	678,30
Jeg har købt den på min ferie. Købt i [redacted] lufthavn [redacted] Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								
25	Bellabeat Leaf Chakra Love – kware różowy (Aktivitetsarmbånd)	Sport, Fritid & Hobby – Løbe-GPS, Skridttæller m.m.	4	0/4	Købt ny	636,00	0%	636,00
26	guld armbånd med smaragd	Smykker, Ure & Tilbehør – Smykker	4	4/3	Gave	1.700,00	0%	1.700,00
Jeg har fået den af [redacted] som en fødselsdagsgave. Jeg har fødselsdag i april men fik den i Maj af hende. Den ses på min højre hånd på billedet. Det er 18karat guld med en smaragd af grøn farve. [redacted] 13-08-2019 15:25:00								
27	Antikke pengesedler	Sport, Fritid & Hobby – Frimærker & Mønter	4	21/8	Arvet	2.000,00	0%	2.000,00
Pengesedler fra hele verden som [redacted] har samlet siden 1950'erne og jeg har arvet. Jeg ved ikke hvad beløbet af for de er ikke blevet vurderet. [redacted] Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								
28	LaCie Rugged Thunderbolt 4TB-USB 3.0 (Harddiske)	Computer & Software – Lagring	4	4/10	Købt ny	1.345,00	10%	1.210,50
29	WESTERN DIGITAL WD Elements 4TB HDD-USB3.0 Portable 2,5-RTL ekstern – sort (Harddiske)	Computer & Software – Lagring	4	2/2	Købt ny	382,00	30%	267,40
30	Sony MDR-7506	Lyd & Billede – Hovedtelefoner	4	3/0	Købt ny	761,00	25%	570,75
31	beyerdynamic dt-990-pro + set	Lyd & Billede – Hovedtelefoner	4	3/0	Købt ny	1.074,00	25%	805,50
32	Harman JBL Extreme, sort (Højtalere)	Lyd & Billede – Højtalere	4	2/2	Købt ny	1.624,35	0%	1.624,35
En højttaler til stuen og en højttaler til [redacted] Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								
33	LOGITECH Bluetooth Multi-Device Keyboard K480 (Tastatur)	Computer & Software – Øvrige	4	3/0		285,00	50%	142,50
34	serio powerbank 13.000mAh sort	Øvrige – Øvrige	4	3/7	Købt ny	198,00	0%	198,00
35	focusrite 6i6 lyd kort usb	Lyd & Billede – Stere oanlæg & Hi-Fi	4	5/0		1.829,00	50%	914,00
36	apple ipod nano 8gb 6gen blue	Lyd & Billede – Bærbare afspillere	4	3/0		979,00	25%	734,25
	Kontanter		4	-				0,00
40	sparekasse	Kontanter, ID og Kort mm. – Kontanter	4	0/0	Arvet	7.000,00	0%	7.000,00
Har haft disse sparebøsser i 3 år [redacted] Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								
47	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. – Kontanter	4	0/10	Købt ny	4.000,00	0%	4.000,00
Penge jeg havde sparet sammen som jeg havde tænkt mig at bruge til min kommende rejse [redacted] Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								
48	kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. – Kontanter	4	0/5	Købt ny	50.000,00	0%	50.000,00
Her er dokumentation for at jeg har modtaget penge under [redacted] Disse havde jeg hævet og gemt i mit skab. [redacted] Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								
49	kontant	Kontanter, ID og Kort mm. – Kontanter	4	0/0	Købt ny	13.000,00	0%	13.000,00
Penge der blev stjålet fra [redacted] der kom fra [redacted] [redacted] Forsikringstager note, 13-08-2019 15:25:00								

Af erklæring fra klagerens barn fremgår bl.a.:

Jeg [redacted] Jeg er en person som tænker fremadrettet. Jeg blev bange, da min [redacted] fik at vide at hun kunne komme i fængsel fordi så kunne vi ikke rejse til [redacted] og være sammen med vores familie. Jeg er en ung mand der har ført konstanteret [redacted]



Af erklæring fra klagerens søskende fremgår bl.a.:

"I, ... passport number ..., certify that on October 2018 [the complainant] was visiting me in my house located in ... During the days she was with me, I gave her as a present a black Louis Vuitton bag. I did not give her a receipt because it was a gift.

I really appreciate your help with this process. I know my [sibling] had a bad time with all the things she lost."

Af forsikringsbetingelserne 1211 fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Ankenævnet for Forsikring

12.

94423

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 8/8 2019, at der havde været indbrud i hendes bolig, og at der var stjålet en række indbogenstande, herunder elektronik, smykker og kontanter. Klageren har opgjort sit krav til samlet 133.319,70 kr. Klageren kræver, at selskabet udbetaler. Hun har anført, at hun har dokumenteret sit krav, og at hun sparede sammen til en ferie, hvilket var årsagen til det store kontantbeløb.

Selskabet har anerkendt, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, men har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at klagerens barn efter et møde med selskabets taksator erkendte, at kontantkravet ikke var 50.000 kr. men derimod 15.000 kr., at flere af kvitteringerne for elektronik er adresseret til klagerens barn, at der ikke er kvittering på Louis Vuitton-tasken, at flere af billederne er kopier af billeder, at der ikke foreligger dokumentation for arvede smykker, og at klageren ikke har anmeldt flere af genstandene stjålet til politiet.

Om Louis Vuitton-tasken har klageren oplyst, at "Der blev tydeligt oplyst at LV tasken var en gave som min [søskende] har givet til mig under en rejse i [udlandet]. Det havde jeg gjort klart fra begyndelsen. Eftersom det er en dyr taske kan jeg ikke forstå hvorfor den ikke kan erstattes? Min [søskende] har købt den og foræret den til mig dvs. at det er min ejendel og ikke min [søskendes]. Sådan som jeg ser det så vil Selskabet gerne tage imod min månedlige pengesum men når det virkelig gælder og indbruddet er sket så vil de ikke betale og yder en skrækkelig service overfor mig. Jeg betaler en indboforsikring som skal dække eventuelle skader og indbrud i mit hjem og erstatte de ejendele jeg har/havde. Min [søskende] som har foræret mig LV tasken som en gave har skrevet en note som jeg vedhæfter som bilag".

Af politirapporten fremgår det, at "indgang: Have-/terrassedør, havedøre formentlig med skruetrækker opbrudsmærke på ca. 10 mm, der kunne ses orange/gul farveafsmitning. Færden: Der var spor af færden i hele huset idet skabe og skuffer var gennemrodet og indholdet var spredt ud på gulvet. Udgang: Have-/terrassedør. Sikrede genstande: Blodtype/DNA-profil, Blod-

type/DNA-profil. Stjålne genstande: Kontanter 65000 blandet i valuta DKK og Euro, Diverse smykker Opgørelse tilgår, Whiskey Mrk. Grand Old Parr, Colombiansk Whisky, Værktøj Opgørelse tilgår. Signalementer: Ingen signalementer oplyst. Køretøjer: Ingen beskrivelser af køretøjer oplyst".

Af klagerens dokumentation for sit krav fremgår det, at klagerens barn har bestilt en del af den elektronik, som klageren har anmeldt stjålet. Det fremgår videre, at der er gået penge ind på en konto med angivelse, at det er til en rejse, og der er fremlagt to fotos af en Louis Vuitton-takse. Derudover er der fremlagt fotos nogle af sparekasser, kontanter og af nogle smykker.

Nævnet lægger på baggrund af klageskemaet til grund, at klagen vedrører spørgsmålet, om klageren er berettiget til erstatning for indbogenstande, som blev anmeldt stjålet ved et indbrudstyveri den 8/8 2019.

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 6.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der er en sådan tvivl om det fremsatte krav, at nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det i betydelig grad svækker klagerens troværdighed, at hendes barn over for selskabet taksator erkendte, at kravet for kontanter rettelig var 15.000 kr. og ikke 50.000 kr., ligesom det samtidig svækker kravets troværdighed, at de elektroniske genstande var adresseret til klagerens barn.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

94423

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings