

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 94939:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 27/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg [klageren] var ude på biblioteket den 28/01/2019. [Mit barn] ... var hjemmet. En dame ringede på dør klokken. [Mit barn] åbnede døren. Der var en dame ville have penge og mad. [Mit barn] nægtede til hende at skaffe penge og mad og prøvede at lukke straks døren. Damen stak hendes fod ind i døren og kom ind voldelig i gangen. Hun holdte [mit barn] fast og skubbede hårdt [barnet] ind i køkkenet.

En anden mand som havde kasket på og vinter frakke på kom ind i gangen og gik ind i stuen og soveværelset. Han stjal penge fra min taske og pung, ægte guld smykker og to stykker souvenir fra stuen.

Han kom i gangen tilbage og damen gik ud og så de 2 personer gik ud af døren

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Smykker halskæde gold sat 22 karat kr. 11.000/-

Halskæde med hjertehang. 8.500/-

Gold armbon 12.500/-

Gold armbon 12.300/-

Gold ørering 5.000/-

Guld finger ring 1.400

Camel souvenir 2.200/-

Sølv påfugl 3.800/-

Kontant 20.000/-

Ødelagt et skab 2.000/-

Ankenævnet for Forsikring

2.

94939

77.650/-"

Klageren har i kommentar af 5/3 2020 til nævnet videre anført:

"Vedr.: Codan skadenr. ... endelig afgørelse, som er baseret på forkerte oplysninger fra politiets undersøgelse af gerningsstedet. Jeg opfylder samtlige forsikringsbetingelser (§ 2.2, 2.3, 2.4, 3.5, - nye dokumenter)."

I et vedlagt bilag til klagerens kommentar af 5/3 2020 fremgår bl.a.:

"Uenighed på følgende punkter.

1. 'efter forurettedes udsagn ikke bar handsker eller noget for ansigtet er der kun fundet DNA spor som tilhører [klagerens barn] og [klageren]' En falsk selv formuleret udsagn.
2. 'Køkkenet gulv hvor gerningskvinde den skulle have fastholdt forurettet [klagerens barn] der var ikke brugt vare fodspor' Der står ikke i politiets rapport.
3. Der var dagen op til hændelsen var faldet op til 15 mm regn er ikke korrekt. Der var tørre være.
4. 'Forurettede havde smidt ud kæde og lås' Der var ikke tale om det. Der findes ikke noget om det i rapporten.
5. Forurettede har sendt tyveri Anmeldelse Blanket ud fyldt med alle oplysninger om skaden/tyveriet artikler med kopi af købt kvitteringer og med billeder af smykker og souvenir. Jeg har kopi af Anmeldelse hos mig tilsendt til Codan Forsikring. Der er ikke afgivet noget usande oplysninger.

Dokumentation:

Alle 5 bilag som dokumentation er købt regning er original. De smykkesælger giver sådan Certifikater. Der står 22 carat, 37,8 gram og pris kr.12.500/- De skriver ikke anden slags regning som Dansk guldsmede skriver.

Guldsmede kan ikke lave en vurderings bevis på uden køb smykker i deres butik. Hans udsagn er ikke korrekt at guldsmede tage udbetaling med dankort eller masterkort. Der findes ikke bevis på at hans udsagn er korrekt.

Angående bank kontoudtog

Til bevis kontant tyveri jeg har sendt alle kvitteringer hævet penge fra automat. Codan anmodet til os sende kontoudtog til Dem. Der findes ikke den betingelse i Deres boligforsikrings § af skade dækning. Det var ulovligt at gennemgå kundens privat personkonto udtog og kommentere på det.

Han har ikke anmodet at have kontoudtog fra forurettede. Kontoudtog er en privat personale Bilag. Hvorfor han vil gå ind i min betalinger til andre sager. Han burde behandle med skaden som han har afvist på falk grunde.

Hændelsen:

Politirapporten skriver ikke at hændelsen er ikke sket som forurettede har beskrevet. De har anerkendt at 2 gerningsmand har været ind i huset. Kvindelig gerningspersonen overhalede på [klagerens barn] og holdt fast i køkkenet. En mandlig gerningsmand gik ind i soveværelse stjal smykker og kontanter. Billeder er hæftet i politiets aktindsigt.

I politiets aktindsigt står der kr. 30.000/- i kontanter men i min skadeanmeldelse står der kr. 20.000/-. Det er en tastefejl på grund af min ... alder og min hænder ryster."

Selskabet har i brev af 1/4 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi anerkender modtagelsen af ankenævnsklagen fra [klageren] (herefter forsikringstager), der har familieforsikring i Codan Forsikring A/S (herefter Codan).

Forsikringstager klager over, at vi har givet afslag på at yde dækning for et anmeldt røveri i hendes bolig den 28. januar 2019. Vi har afslået dækning med henvisning til, at det ikke er sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Forsikringen

Forsikringstager har tegnet en såkaldt 50unik Familieforsikring, der trådte i kraft den 1. marts 2016. Af forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet:

'3 Hvilke skader er dækket

...

3.4 Ran

Ran er tyveri, der sker åbenlyst. Det skal opdages i gerningsøjeblikket, enten af dig selv eller af en anden tilstedeværende, og det er en betingelse, at der gøres anskrig øjeblikkeligt.

Dækningen omfatter

- ran
- tyveri af tasker med indhold, når de bliver frarevet dig eller en anden sikret

...

3.5 Røveri og overfald

Røveri og overfald er tyveri under anvendelse af vold eller trussel om øjeblikkelig vold.

Dækningen omfatter

- røveri
- skader på forsikrede ting som følge af overfald på dig eller en anden sikret

...

8 Hvilken dokumentation kan Codan kræve?

For at kunne få erstatning skal du kunne sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede genstande, og at alder og genanskaffelsespris er som anført på skadeanmeldelsen. Dette gør du bedst ved så vidt muligt at indsende kvittering, købekontrakt, fyldestgørende beskrivelse eller fotografier sammen med skadeanmeldelsen.

Du bør derfor gemme kvitteringer eller købsnotaer i mindst 5 år, i det mindste for langvarige forbrugsgoder. Køber du ting privat, bør du få en dateret overdragelseserklæring med oplysning om, hvad der købes, og hvad prisen er. Det er også en god idé at have gode fotografier af de mest værdifulde ting.

Genanskaffelsesprisen kan du som regel få en handlende til at udstede en erklæring om.

Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan Codan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter skøn'.

Police og forsikringsbetingelser er vedlagt som **bilag A**.

Sagsfremstilling

Forsikringstager kontaktede den 31. januar 2019 vores skadeafdeling telefonisk og oplyste, at der var sket et tyveri fra hendes hjem den 28. januar 2019. Hun oplyste, at hendes [barn] (der dengang var [40'erne] år) var alene hjemme, da det bankede på hoveddøren. Udenfor stod en kvinde, som ville have noget mad. [Klagerens barn] sagde, at [klagerens barn] ikke kunne hjælpe, men kvinden satte en fod i døren og skubbede sig ind. Kvinden tog [klagerens barn] med ud i køkkenet og holdt [klagerens barn] fast der. Der kom efterfølgende en mand ind og tog smykker og 20.000 kr. i kontanter.

Vi sendte et anmeldelsesskema, som vi bad forsikringstager udfylde og returnere til os.

Den 31. januar 2019 var vores taksator i kontakt med forsikringstager, der oplyste, at der var blevet stjålet kontanter, smykker (1 halskæde, 1 fingerring, 1 par øreringe, 4 armbånd), souvenirs fra [udland] (kamelfigur i metal, sølvfigur). Vi oplyste, at vi afventede den skriftlige skadeanmeldelse.

Den 13. februar 2019 modtog vi den skriftlige skadeanmeldelse, jf. **bilag B**. I skadeanmeldelsen gentog forsikringstager sin forklaring og oplyste, at hun havde været på biblioteket. Hertil oplyste hun om manden, at han var iført kasket og vinterfrakke, og at han gik ind i stuen og soveværelset og stjal penge fra hendes taske og pung, ægte guldsmykker og 2 stykker souvenirs fra stuen. Til skadeanmeldelsen var vedlagt billeder af smykker og kvitteringer.

Vores taksator kontaktede herefter forsikringstager og aftalte en besigtigelse den 22. februar 2019.

Den 12. marts 2019 kontaktede forsikringstager vores taksator og anførte, at et skab var beskadiget, og hun bad ham skaffe et nyt og udskifte med det gamle, da hun ikke selv kunne gøre dette. Uddrag fra korrespondancen i vores skadebehandlingssystem vedlægges som **bilag C**.

Den 14. marts 2019 svarede vores taksator forsikringstager og oplyste, at inden vi kunne tage stilling til forsikringsdækningen skulle vi bede om de originale bilag for smykkerne samt bankudskrift for 6 måneder før den anmeldte skade, jf. **bilag C**.

Den 16. marts 2019 fremsendte forsikringstager bilag som dokumentation for kontanthævninger. Det fremsendte vedlægges som **bilag D**.

Herefter var der korrespondance mellem forsikringstager og vores taksator vedrørende dokumentationen for smykkerne, jf. bilag C. Den 26. marts 2019 modtog vi en fil med kopi af kvitteringer, jf. bilag E.

Den 27. marts 2019 oplyste forsikringstager, at hun ønskede sagen behandlet, og at hun havde fremsendt relevante kvitteringer. Hun mente ikke, at vi havde ret til at bede om udskrift fra bankkonto.

Den 2. april 2019 meddelte vi forsikringstager, at vi fortsat manglede de ønskede oplysninger, og at vi på det foreliggende grundlag afsluttede sagen, jf. bilag C.

Den 3. april 2019 sendte forsikringstager en klage til vores klageansvarlige. Vores klageansvarlige var den 10. april 2019 i kontakt med forsikringstager, hvor han oplyste, at vi gerne ville behandle sagen, men at vi fortsat manglede de ønskede bilag, jf. bilag C.

Ved brev af 11. april 2019 (**bilag F**) rettede [klagerens daværende repræsentant] henvendelse til os på vegne af forsikringstager og oplyste, at de ønskede, at vi genoptog behandlingen af sagen. Den 14. april 2019 bekræftede vi modtagelsen af brevet, og at vi havde modtaget kvitteringer og kontoudtog fra [klagerens barns] konto, jf. **bilag G**. Vi oplyste, at vi ville vende tilbage, når sagens akter var gennemgået på ny.

Den 27. juni 2019 bad [klagerens daværende repræsentant] om en status på sagen på vegne af forsikringstager. Den 5. juli 2019 oplyste vi, at afventede politirapporten. Den 5. august 2019 oplyste vi til [klagerens daværende repræsentant], at vi fortsat afventede politirapporten.

Den 9. september 2019 modtog vi politirapporten, der vedlægges som **bilag H**. Af politirapporten fremgår det blandt andet, at der blev foretaget gerningsstedundersøgelse, hvor politiet ledte efter fingeraftryk, DNA og fodspor. Det fremgår af rapporten, at politiet blandt andet ønskede at medtage en kuffert med henblik på undersøgelse af fingeraftryk, men at forsikringstager afviste dette, da hun så ikke havde nogen steder at opbevare sit tøj. Der blev lagt gelatinehinder ud i køkkenet for at sikre evt. sålaftryk, hvor kvinden skulle have holdt [klagerens barn] fast. Intet af det indsamlede materiale gav hits på hverken fodaftryk eller DNA.

Den 25. oktober 2019 meddelte vi [klagerens daværende repræsentant], at politirapporten indeholdt divergerende oplysninger i forhold til det, som forsikringstager havde oplyst til os ved skadeanmeldelsen, og vi havde bedt politiet om yderligere oplysninger.

Ved brev af 15. november 2019 (**bilag I**) til [klagerens daværende repræsentant] oplyste vores klageansvarlige, at vi ikke kunne yde dækning for den anmeldte skade.

Herefter har forsikringstager indbragt sagen for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder imidlertid ikke grundlag for at ændre vores vurdering af sagen, og vi fastholder, at forsikringstager ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Forsikringstager har overfor nævnet angivet en række punkter, som hun er uenig i, i forhold til vores vurdering af sagen.

Ad1) Vedrørende spørgsmålet om de oplyste gerningspersoner bar handsker og masker henviser vi til, at det i politirapporten er angivet, at forsikringstagers [barn] har oplyst, at *'Kvinden havde ikke noget for ansigtet eller bar handsker'*. Om signalementet af manden er det alene angivet, at han bar en sort kasket. Der er dog ikke givet oplysninger om, at han skulle have været maskeret.

Ad 2) Trods udlæg af gelatinehinder i køkkenet blev der ikke fundet brugbare fodspor efter personer. Der blev ligeledes ikke fundet DNA spor på de genstande som manden skulle have rørt ved. Dette fremgår udtrykkeligt af politirapporten.

Ad 3) Ved opslag på dmi.dk/vejarkiv kan det konstateres, at der den 27. januar 2019 og natten til den 28. januar var faldet 14,2 millimeter regn, hvorfor der må være en formodning for, at vejene var fugtige.

Ad 4) Oplysningen om kæden og låsen er givet til vores taksator i forbindelse med hans besigtigelse den 22. februar 2019. Han har i sin interne rapport noteret, at forsikringstager oplyste, at skabet var lukket med kæde og lås, som gerningsmanden havde brudt op. Dette skulle have forårsaget skaderne på skabet. Forsikringstager havde imidlertid smidt både kæde og lås ud. Forsikringstager forklarede, at smykkerne lå i klædeskabet, og at det af denne grund var aflåst. Hun forklarede også, at smykkerne normalt ligger i en bankboks, men at hun og [barnet] dagen før havde benyttet dem i anledning af en fest. Denne forklaring og oplysningerne om kæde og lås genfindes imidlertid ikke i politirapporten, ligesom der ikke er gjort bemærkninger om fund af hverken kæde eller lås i rapporten.

Ad 5) Det er uklart, hvad forsikringstager er uenig i. Vi har som ovenfor oplyst modtaget en skadeanmeldelse med billeder.

Forsikringstager har angivet, at det er en fejl, at hun i skadeanmeldelsen har anført, at det stjålne kontantbeløb udgør 20.000 kr. Dette skulle skyldes en tastefejl pga. rystende hænder, og det rigtige beløb er 30.000 kr. Vi må imidlertid henvise til, at forsikringstager også i klageskemaet til nævnet har angivet kontantbeløbet til 20.000 kr. Ligeledes er det beløbet på 20.000 kr., som forsikringstager angav, da hun anmeldte skaden telefonisk. Vi må således fastholde, at forsikringstager har afgivet divergerende oplysninger om beløbet, og at dette ikke blot beror på en tastefejl.

I henhold til forsikringsaftalelovens § 22 og almindelige forsikringsretlige principper påhviler det forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Forsikringstager har overfor nævnet anført, at hun og [barnet] fik stjålet smykker, figurer og kontanter for 77.650 kr. ved et hjemmerøveri den 28. januar 2019.

Vores afslag på at yde dækning er sket med henvisning til oplysningerne i politirapporten, den fremlagte dokumentation og forsikringstagers divergerende forklaringer i sagen.

Forsikringstagers hjem er en mindre villa med direkte adgang udefra. Indgang sker via en flisebelagt indgang og trappe. I politirapporten er det forklaret, at forsikringstagers [barn] *'forklarede kort, at [klagerens barn] var alene hjemme og havde åbnet døren på klem for en dame, som stod og græd fordi, at hun var sulten og ikke havde penge. Da [klagerens barn] ville lukke døren, satte damen foden i klem, hvorefter en [klagerens barn] blev presset ud i køkkenet og fastholdt, samtidig med at en mand stjal 30000 kr. i kontanter og smykker'*.

Politiet valgte at foretage en gerningsstedsundersøgelse, hvor der blev ledt efter DNA, fingeraftryk og skoaftryk. Politiet foretog således adskillige søgninger for DNA på genstande, som gerningsmanden skulle have rørt ved, uden at dette gav resultat. Vi skal igen henvise til, at det havde regnet betydeligt i døgnet op til den anmeldte hændelse, hvilket ville give en betydeligt øget sandsynlighed for, at der kunne findes skoaftryk indenfor, når gerningspersonerne skulle have trådt direkte ind udefra. Hertil har forsikringstagers [barn] forklaret til politiet, at gerningskvinden ikke bar maske eller handsker, hvorfor der umiddelbart var god mulighed for at finde finder aftryk og/eller DNA-spor.

Trods den grundige gerningsstedsundersøgelse har politiet ikke fundet spor efter andre personer end forsikringstager og hendes [barn]. Der er således ikke oplysninger i politiets undersøgelser, der understøtter det af forsikringstagerens skitserede hændelsesforløb, hvor flere fremmede mennesker har været inde i hjemmet.

Hertil kommer, at forsikringstager har afgivet divergerende oplysninger om størrelsen på det stjålne kontantbeløb, ligesom der er uoverensstemmelser i forsikringstagers forklaring omkring den opbrudte kæde på skabet. Vi fastholder, at forsikringstager under vores taksators besigtigelse forklarede, at skabet var ødelagt som følge af en opbrudt kæde og lås, som hun dog havde smidt ud. Denne kæde og lås nævnes ingen steder i politirapporten, hverken som årsag til at skabet var gået i stykker, eller som genstande politiet fandt i soveværelset. Vi må antage, at hvis der havde været en kæde med lås, ville denne også have været til stede under politiets undersøgelse af huset.

Ligeledes fremgår det af politirapporten, at forsikringstager ikke ønskede, at politiet foretog yderligere undersøgelse af en kuffert, selvom dette blev fundet relevant.

Vedrørende den fremlagte dokumentation skal vi henvise til, at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at det er en forudsætning for udbetaling af erstatning, at forsikringstager kan sandsynliggøre ejerskab og alder på de anmeldte genstande. Kan erstatningskravet ikke dokumenteret, kan Codan afvise kravet eller foretage skønsmæssig erstatning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 8.

Vi har bedt om kontoudtog fra både forsikringstager og hendes [barn] med henblik på at vurdere kravet om dækning for kontanter. Vi har bedt om kontoudtog fra begge, da de begge hører til husstanden, og vi derfor har vurderet det nødvendigt at få afklaret husholdningens samlede forbrug. Denne anmodning har forsikringstager ikke ønsket at imødekomme.

Af det materiale vi har fået fremsendt fra [klagerens barns] konto fremgår det, at der månedligt indgår 12.510 kr., og at der herefter foretages adskillige kontanthævninger. Ofte sker der flere mindre hævnings på samme dag, hvilket ifølge forsikringstager skyldes, at der er en grænse for, hvor høje beløb, der må hæves. Af kontoudtogene fremgår ligeledes nogle større overførsler til, hvad vi antager er forsikringstagers konto.

Det fremgår således ikke af kontoudtogene, om de hævdede penge går til husholdning, mad og betaling af regninger, idet vi dog kan se, at der via [klagerens barns] konto sker betaling til [teleselskab]. Vi mener således, at de fremlagte kontoudtog og kontanthævningsbilag ikke sandsynliggør, at forsikringstager og hendes [barn] har haft 20.000 kr. i hjemmet.

Som dokumentation for de anmeldte smykker har forsikringstager fremsendt 3 kvitteringer og 2 vurderingsbeviser, jf. bilag E. Forsikringstager har forklaret, at smykkerne er købt kontant, fordi de pågældende guldsmede ikke tager dankort eller andre kort. Hun har ligeledes forklaret, at de 2 vurderingsbeviser er den eneste kvittering, man modtager som bevis på sit køb. Hertil må vi igen henvise til, at vi har rettet henvendelse til de pågældende guldsmede, som har oplyst til os, at både er muligt at betale med dankort, og at de altid udsteder egentlige købskvitteringer.

Derudover bemærker vi, at kvitteringen fra ... Smykker – ringen til 1.450 kr. - er dateret den 27. januar 2019. Dette var en søndag og dagen før den anmeldte hændelse, hvor forsikringstager og

[klagerens barn] ifølge egen forklaring var til fest. Forsikringstager har i øvrigt i skadeanmeldelsen angivet, at ringen blev købt den 26. januar 2019. Ved opslag på forretningens Facebook-side fremgår det, at forretningen normalvis har lukket om søndagen.

Vedrørende de anførte souvenirs må vi henvise til, at forsikringstager ifølge politirapporten ikke har oplyst, at disse genstande også skulle være stjålet. I politirapporten omtale alene konanter og smykker. Ligeledes er der ikke fremlagt dokumentation for hverken ejerskab eller værdi af genstandene.

Samlet set finder vi, at forsikringstager ikke har dokumenteret, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed som anmeldt, ligesom vi ikke finder kravets størrelse eller rigtighed dokumenteret. Vi fastholder på denne baggrund vores afslag på at yde dækning."

Klageren har i mail af 5/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget afgørelse af aktindsigt fra ... politi journalnummer ...
I min kopi af aktindsigt står der
Røveri mod person i egen bolig.

Sagens genstand:
Hjemmerøveri, hvor [klagerens barn] var blevet fastholdt i køkkenet af en ukendt gerningskvinde hvorefter en mandsperson skaffede sig adgang til adressen og stjal 30.000 kr. 4 guld armbånd, 1 guld halskæde og 1 guld fingerring.

...

Gerningsmanden som værende
A kvinde Ca. 160 cm høj og lysebrun i huden.
B mand, sort kasket.

Det er bevis på at vi har haft røveri i vores lejlighed. Vi har meldt til politiet efter hændelser. [Selskabets medarbejder] skriver en løgnehistorie at der var kun fundet Dna-spor som tilhører [klagerens barn] og [klageren], men ikke tredje person. Politiet har endvidere udlagt 8 gelatinehinder på linoleumsgulvet i køkkenet. Dette har ikke givet noget brugbart fodspor/sålaftryk. Den felt findes ikke på politiets Rapporten.

Der står at fra øverste trappetrin foren hoveddøren sås to mulige sålaftryk. Disse forsøgt sikret med gelatinehinder der mærket hhv. A og B

A var tætteste på døren, mens
B var længst fra døren

Koster nr. 11 skriver om ringeklokke foran hoveddøren og øvning dørhåndtag på hoveddøren for muligt DNA.

Codan næste usandt kommentar at dette til trods for at hændelsen er sket i januar og at det dagen op til hændelsen og hen over natten er faldet op til 15 mm regn. I politiets rapport står der at det var tussmørke, tørt, temperaturen Ca. 2 grader.

Næst løgn historie om at klædeskabet var aflåst med en kæde og en hængelås som hun havde smidt ud. Det er selv formuleret udsagn. Angående bankkonto udtog vi har udleveret for [klagerens barn] grunden hævede bilag for kontant hævning var fra denne konto og stjalne kontant beløbet hører til denne konto

Ankenævnet for Forsikring

9.

94939

Jeg har klaget over for Codan på tilsendt skadeanmeldelse så jeg har ikke ændrede på beløbet kr. 30.000/- I stedet for 20.000/- kr.

Codan skriver at efter modtagelse af politi rapporten dog ikke sandsynliggjort at hændelsen er sket. De vil aflyse behandling af skaden. Hvis jeg vil klag over vores afgørelse så klage til Ankenævnet for forsikring. Politi rapporten anerkender røveri i vores bolig. Codan har misbrugt min bilag og snydt mig.

Jeg håber at Ankenævnets afdeling vil løse mit problem."

Klagerens advokat har i kommentar af 11/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Inden jeg går i gang med sagen hører jeg gerne, hvorvidt Nævnet har overvejet om ikke sagen skal afgøres ved en § 4-afgørelse. En afgørelse af sagen vil i høj grad afhænge af en afhøring af [klagerens barns], som ikke kan ske for nævnet, hvorfor jeg venligst beder Nævnet vurdere, hvorvidt en § 4-afgørelse ikke er den rigtige afgørelse i nærværende sag.

Klageren har herefter i mail af 28/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg meddeler til sagsbehandler i Ankenævnet at jeg har modtaget en mail den 11 maj 2020 at De har registreret Advokat ... som min repræsentant til min klagesag i portalen.

Desværre har jeg modtaget en mail fra ham den 27-05-2020 at han har meddelt Ankenævnet at han er udtrådt af sagen. På den måde kommer der ikke nogen udveksling af dokumenter fra hans side i frist tidsrum.

På grund af Coronavirus lukning i Danmark kunne jeg ikke sende sidst del af vigtigt dokumenter til Dem. Jeg vedhæfter kvittering for originale dokumenter modtaget af [selskabets medarbejder] sagsbehandler i Codan Forsikring.

Politis anmeldelse rapport.

Journal nr.: ..., anmeldelse dato 28. januar 2019.

[Politibetjent] har været til os på adressen til rapport optagelse og skade bestigelse."

Selskabet har i brev af 11/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget forsikringstagers supplerende indlæg med bilag af 28. maj 2020.

Indlægget indeholder ikke noget nyt, og vi finder ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen. Vi henholder os derfor i det hele til vores tidligere indlæg.

Vi skal for god ordens skyld dog gøre opmærksom på, at billederne af kontoudtogene, som forsikringstager har indsendt, svarer til vores tidligere fremsendte bilag G, og vedrører [klagerens barns] kontoudtog.

Det er vores opfattelse, at sagen kan afgøres på det foreliggende grundlag."

Klageren har i mail af 25/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed sender jeg bilag af korrespondere sendt fra [klagerens daværende repræsentant] til Codan klageansvarlige.

Ankenævnet for Forsikring

10.

94939

B. Jeg har sendt kopi af skade anmeldelse blanket den 27-02/2020 vedhæftet kvittering er af smykker køb +billeder på smykker.

C. Politiet har sendt aktindsigt til Codan i februar 2019 men Codan har udsatte behandling af skade sagen på selv formuleret historie at der står kun fundet DNA spor som tilhører [klagerens barn] og [klageren] men ikke fra en tredje person (falske udsagn)

D. Deres kommentar på kvitteringer for købt smykker i 2 beviser er vurdering certificate: Guld pris kurs skifter dag til dag

Der var Skrivet pris var den dagens pris.

E: Codan har min private personal dokumenter i deres beholde, så de må bruge den til skade dækning.

Jeg ønsker mig for retfærdighed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder hævebilag og kontoudskrift fra 2018 af klagerens barns konto. Af klagerens opgørelse til selskabet over stjålne/beskadigede ting fremgår bl.a.:

Opgørelse over stjålne/beskadigede ting

Art – mærke – type – årgang	Anskaffelses-tidspunkt (måned)	Oprindelig anskaffelsespris kr.	Nuværende anskaffelsespris kr.	Udfyldes af Codan
Gold sat 22 karat	3/10-2010		kr. 11000	
Halskæde med hjertehang	16/07-2012	22 Karat	8.500/-	
Gold armbon 21 karat	12/06-2018		12.500/-	
Gold armbon 22 karat	15/12-2018		12.300/-	
gold øre ring 21 karat	22/11-2018		3.900/-	
gold finger ring	26/01-2019		1.400/-	
camel souvenir			2.200/-	
sølv påfugl souvenir			3.800/-	
Contant beholdning			20.000/-	
Ødlagt et skab			2.000/-	

Af politiets anmeldelsesrapport af 28/1 2019 fremgår bl.a.:

"Sagens art

Røveri mod person i egen bolig

...

Sagens genstand

Hjemmerøveri, hvor [klagerens barn] var blevet fastholdt i køkkenet af en ukendt gerningskvinde, hvorefter en mandsperson skaffede sig adgang til adressen og stjal 30000 kr. 4 guld armbånd, 1 guld halskæde og 1 guld fingerring. ANM, som var mor til [klagerens barn] var ikke tilstede på gerningstidspunktet.

...

Afhøringen af [klagerens barn] bære præg af, at [klagerens barn] har meget svært ved at huske og udtrykke sig. Det er patruljens vurdering, at dette ikke skyldes hændelsen/hjemmerøveriet, men det er et udtryk for afhørtes generelle sindstilstand. Dette støttes af afhørtes mor, som oplyste, at afhørte grundet Afhørte lider bl.a. af angst for mennesker og hukommelsesnedsættelse.

Afhørte skønnes derfor, i lyset af hændelse, ædru, rolig og egnet til afhøring.

[Klagerens barn], forklarede kort, at [klagerens barn] var alene hjemme og havde åbnet døren på klem for en dame, som stod og græd fordi, at hun var sulten og ikke havde penge. Da [klagerens barn] ville lukke døren, satte damen foden i klem, hvorefter en [klagerens barn] blev presset ud i køkkenet og fastholdt, samtidig med at en mand stjal 30000 kr. i kontanter og smykker.

Adspurg om undløbs retning, vidste [klagerens barn] det ikke.

Afhørte beskrev gerningsmændene som værende;

A. Kvinde, ca. 160 cm høj og lysebrun i huden.

B. Mand, sort kasket

Det var ikke muligt at få et mere detaljeret signalement af de to gerningsmænd.

Undertegnede kontaktede centralefterforskningsleder og forlagde ham sagen, som var enig i patruljens vurdering om at der var begået et hjemmerøveri. Centralefterforskningsleder resolverede ... til stedet.

...

Soveværelset er indrettet med et stort klædeskab langs den vestlige væg og et mindre klædeskab, som stod i hjørnet ved den sydøstlige væg. Ved siden af skabet stod en seng, som stod op ad den østlige væg."

Af undersøgelsesrapport af 31/1 2019 fremgår bl.a.:

"Gerningsstedsundersøgelsen blev foretaget af undertegnede og pa. ... i tidsrummet den 28. januar 2019 kl. 1630 kl. 1830. Det var tussmørke, tørt, temperaturen ca. 2 grader.

...

I forbindelse med undersøgelsen skønnede jeg, at anmelder udviste så stor bekymring for min håndtering af kufferten der lå åbnet på sengen i soveværelset, at jeg ikke ville undersøge den alene, men under tilstedeværelse af pa. Anmelder oplyste til undertegnede, at hun gemte en masse ting i den kuffert, og ikke ville have, at jeg undersøgte den, uden at hun var til stede.

...

Gerningsstedsundersøgelsen:

...

Den grå kuffert lå med det store rum helt åbnet, og to plastposer og to stykker tøj der ifølge anmelder plejede at ligge i kufferten var taget ud og lå på sengen. Kufferten havde monteret en hængelås på det ene af de to lynlåsgreb til det store rum, den var hel og låst. Kufferten havde tre andre mindre rum på fronten - to små samt et større - alle med lynlåse, ingen af disse stod åbne. En tværrem med spænde om midten af kufferten var åben. Kufferten havde to bæregreb i plastic. Da plasteffekter bedst undersøges for fingeraftryk ved anvendelse af limskab, oplyste undertegnede til anmelder, at vi ønskede at tage kufferten med til undersøgelse i laboratoriet. Dette ville hun ikke tillade, idet hun oplyste, at hun så ikke havde nogle steder, hun kunne opbevare sit tøj. Undertegnede og pa. ... resolverede derfor, at vi ville besigtige kuffertens bæregreb ekstra omhyggeligt for evt. fingeraftryk. Da vi ikke umiddelbart kunne konstatere nogle fingeraftryk, blev der foretaget en samlet aftørring af begge bæregreb samt begge lynlåsgreb til det store rum og spændet på tværremmen for muligt dna.

...

Fra øverste trappetrin foran hoveddøren sås to mulige sålaftryk. Disse forsøgt sikret med gelatinehinder, mærket hhv. 'A' og 'B'. 'A' var tættest på døren, mens 'B' var længst fra døren."

Af politirapport af 11/4 2019 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget svar fra Retsgenetisk afd. den ¼-19, hvor der pt. ikke er et hit på det indsendte materiale."

Af selskabets notat fra telefonsamtale med klageren af 4/10 2019 fremgår bl.a.:

"Talt med FT som kommer ind med de originale bilag og kontoudtog.

FT oplyser, at det er [klagerens barns] smykker og [klagerens barns] hævebilag der er indsendt. [Klagerens barn] hæver kontanter til brug for smykker, da de guldsmede de har købt hos ikke tager Dankort.

Det er FT's egen konto de bruger til faste udgifter, mad m.m. og hun vil ikke give os et kontoudtog af sin konto, da hun ikke mener vi kan kræve det.

Jeg oplyste hende, at to af de bilag vi har modtaget ikke er købskvitteringer/regninger, men derimod bilag der bruges til vurdering af smykker. Hun oplyser at det er hvad de modtog da de købte smykkerne og hun har ikke andet.

Grunden til der var hævet så mange mindre beløb er, at de kun kan hæve kr. 2.000 ad gangen. De har tidligere kunne hæve 5.000,-, men det kan hun ikke mere.

Jeg oplyste hende, at vi ville vurdere sagen på ny, når vi modtog de originale bilag og kontoudtoget fra banken."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3 Hvilke skader er dækket

Dækningen omfatter skader på de forsikrede genstande efter disse begivenheder:

...

3.4 Ran

Ran er tyveri, der sker åbenlyst. Det skal opdages i gerningsøjeblikket, enten af dig selv eller af en anden tilstedeværende, og det er en betingelse, at der gøres anskrig øjeblikkeligt.

Dækningen omfatter

- ran
- tyveri af tasker med indhold, når de bliver frarevet dig eller en anden sikret

Den samlede dækning af penge m.m. jf. punkt 2.3 (maksimalt 22.800 kr. (2016)) og særlig private værdigenstande jf. punkt 2.4 maksimalt 15% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed

3.5 Røveri og overfald

Røveri og overfald er tyveri under anvendelse af vold eller trussel om øjeblikkelig vold.

Dækningen omfatter

- røveri
- skader på forsikrede ting som følge af overfald på dig eller en anden sikret

...

8 Hvilken dokumentation kan Codan kræve?

For at kunne få erstatning skal du kunne sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede genstande, og at alder og genanskaffelsespris er som anført på skadeanmeldelsen. Dette gør du bedst ved så vidt muligt at indsende kvittering, købekontrakt, fyldestgørende beskrivelse eller fotografier sammen med skadeanmeldelsen.

Du bør derfor gemme kvitteringer eller købsnotaer i mindst 5 år, i det mindste for langvarige forbrugsgoder. Køber du ting privat, bør du få en dateret overdragelseserklæring med oplysning om, hvad der købes, og hvad prisen er. Det er også en god idé at have gode fotografier af de mest værdifulde ting.

Genanskaffelsesprisen kan du som regel få en handlende til at udstede en erklæring om.

Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan Codan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hendes barn den 28/1 2019 var udsat for et røveri i hjemmet. Selskabet har afslået dækning med henvisning til, at det ikke er sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren kræver erstatning på 77.650 kr. for smykker, kontanter og et ødelagt klædeskab.

Klageren har anført, at selskabets afgørelse er baseret på forkerte oplysninger, at hun opfylder alle forsikringsbetingelserne, og at hun har fremsendt dokumentation ved originale kvitteringer, hævebilag og barnets kontoudtog. Hun har også anført, at guldsmedene ikke modtager betaling med kort, og at de 2 vurderingsbeviser er den eneste kvittering, de modtog som bevis på køb,

idet guldsmeden ikke laver kvitteringer som i Danmark. Hun mener ikke, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne kan kræve udskrift af hendes kontoudtog. Klageren har videre henvist til, at politirapporten dokumenterer røveriet.

Selskabet har anført, at klageren har oplyst om, at hun ved en fejl i skadeanmeldelsen har anført, at det stjålne kontantbeløb udgør 20.000 kr., at dette skulle skyldes en tastefejl pga. ry-stende hænder, og at det rigtige beløb er 30.000 kr. Selskabet har oplyst, at klageren også i klageskemaet til nævnet har angivet kontantbeløbet til 20.000 kr. Selskabet mener, at klageren har afgivet divergerende oplysninger om størrelsen på det stjålne kontantbeløb, ligesom der er uoverensstemmelser i klagerens forklaring omkring den opbrudte kæde på skabet. Selskabet har anført, at klageren under taksatorens besigtigelse forklarede, at skabet var ødelagt som følge af en opbrudt kæde og lås, som hun dog havde smidt ud, og at denne kæde og lås ingen steder nævnes i politirapporten. Det må antages, at hvis der havde været en kæde med lås, ville denne også have været til stede under politiets undersøgelse af huset.

Selskabet har bedt om kontoudtog fra både klageren og hendes barn med henblik på at vurdere kravet om dækning for kontanter, da de begge hører til husstanden. Selskabet har vurderet det nødvendigt at få afklaret husholdningens samlede forbrug. Denne anmodning har klageren ikke ønsket at imødekomme.

I forhold til smykkerne har selskabet lagt vægt på, at klageren som dokumentation har fremsendt 3 kvitteringer og 2 vurderingsbeviser, og at klageren har forklaret, at smykkerne er købt kontant, fordi de pågældende guldsmede ikke tager dankort eller andre kort, og at de 2 vurderingsbeviser er den eneste kvittering, man modtager som bevis på sit køb. Selskabet har rettet henvendelse til de pågældende guldsmede, som har oplyst, at det er muligt at betale med dankort, og at de altid udsteder egentlige købskvitteringer.

Af politiets anmeldelsesrapport af 28/1 2019 fremgår det, at "hjemmerøveri, hvor [klagerens barn] var blevet fastholdt i køkkenet af en ukendt gerningskvinde, hvorefter en mandsperson skaffede sig adgang til adressen og stjal 30.000 kr. 4 guld armbånd, 1 guld halskæde og 1 guld

Ankenævnet for Forsikring

15.

94939

fingerring. ANM, som var mor til [klagerens barn] var ikke tilstede på gerningstidspunktet", og at "afhørte beskrev gerningsmændene som værende; A. Kvinde, ca. 160 cm høj og lysebrun i huden. B. Mand, sort kasket. Det var ikke muligt at få et mere detaljeret signalement af de to gerningsmænd".

Det fremgår af politiets undersøgelsesrapport af 31/1 2019, at "det var tussmørke, tørt, temperaturen ca. 2 grader", at "da plasteffekter bedst undersøges for fingeraftryk ved anvendelse af limskab, oplyste undertegnede til anmelder, at vi ønskede at tage kufferten med til undersøgelse i laboratoriet. Dette ville hun ikke tillade, idet hun oplyste, at hun så ikke havde nogle steder, hun kunne opbevare sit tøj. Undertegnede og pa. ... resolverede derfor, at vi ville besigtige kuffertens bæregreb ekstra omhyggeligt for evt. fingeraftryk. Da vi ikke umiddelbart kunne konstatere nogle fingeraftryk, blev der foretaget en samlet aftørring af begge bæregreb samt begge lynlåsgreb til det store rum og spændet på tværremmen for muligt dna", og at "fra øverste trappetrin foran hoveddøren sås to mulige sålaftryk. Disse forsøgt sikret med gelatinehinder, mærket hhv. 'A' og 'B'. 'A' var tættest på døren, mens 'B' var længst fra døren".

Af politirapport af 11/4 2019 fremgår det, at "vi har modtaget svar fra Retsgenetisk afd. den 1/4-19, hvor der pt. ikke er et hit på det indsendte materiale".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

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 hende, dels for forsikringsbegivenheden, dels for kravets rigtighed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne i politirapporterne, hvoraf det fremgår, at der ikke blev fundet brugbare fodspor efter personer i køkkenet, hvor barnet havde været

Ankenævnet for Forsikring

16.

94939

holdt, at der ligeledes ikke blev fundet DNA-spor på de genstande som manden skulle have rørt ved. Nævnet har også lagt vægt på, at der i politirapporten ikke nævnes noget om en kæde og lås til det ødelagte skab. Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at klageren til selskabet taksator forklarede, at der havde været kæde og lås på skabet i værelset. Nævnet bemærker videre, at klageren ikke ville lade politiet medtage kufferten med henblik på undersøgelse af fingeraftryk, ligesom klageren ikke har ønsket at give selskab indblik i klagerens kontoudtog, som selskabet har ønsket for at kunne afklare husstandens samlede forbrug.

Der kan ikke lægges afgørende vægt på klagerens oplysning om, at visse smykker er købt kontant, fordi de pågældende guldsmede ikke modtager dankort, og på de 2 vurderingsbeviser, som er de eneste, klageren har modtaget som bevis på sine køb. Nævnet bemærker, at selskabet har rettet henvendelse til de pågældende guldsmede, som har oplyst, at det er muligt at betale med dankort, og at de altid udsteder egentlige købskvitteringer.

Nævnet har videre lagt vægt på, at kvitteringen for fingerringen er dateret den 27/1 2019, at klageren på skadeanmeldelsen har anført købsdatoen til den 26/1 2019, og at selskabet har undersøgt forretningens åbningstider, hvor det af forretningens Facebook-side fremgår, at der normalvis er lukket om søndagen.

Nævnet bemærker, at klageren til selskabet har oplyst, at de brugte smykkerne til en fest den 27/1 2019, hvorfor smykkerne var taget ud af en bankboks, og at den anmeldte hændelse efter det oplyste fandt sted den 28/1 2019.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

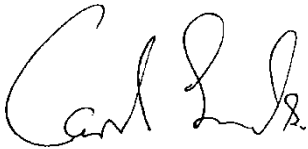
17.

94939

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carsten Sennels', written in a cursive style.

Carsten Sennels