

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. juni 2020 blev i sag nr. 95037:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 18/3 2020 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sagen omhandler indbrudstyveri i kolonihaveforening. Der er dokumenteret en dækningsberettiget skadebegivenhed, idet der er dokumenteret indbrud i bygningen og forholdet er anmeldt og anerkendt til forsikringen samt Politiet.

Forsikringsselskabet nægtede at betale erstatning til en start, men her dokumenterede vi en dækningsberettiget skadeårsag, hvorfor selskabet gik i dækning. Både på bygning og på indbo. Denne skadesag omhandler udelukkende smykkerne på indboforsikringen.

Jeg vil i bilag på sagen gøre nærmere rede for de dokumenterede effekter og kommentere på selskabets konstante afvisning, som omhandler kvitteringer på smykkerne. Vi har tidligere belyst, at selskabet og dennes efterforsker grueligt tog fejl af disse kvitteringer, hvorfor forholdet var berettiget og skulle dækkes. Men nu kravler selskabet tilbage til deres udgangspunkt og nægter at udbetale erstatning for disse smykker, med henvisning til disse dags dato nota kvitteringer.

I vedhæftede dokumenter gennemgås disse effekter på ny, hvor der også fremlægges skriv fra den juveler, hvor disse genstande er købt. Der kan med andre ord ikke herske tvivl om forsikrings-

tagers ejerskab af disse smykker og at smykkerne rent faktisk er købt/solgt i denne butik i Libanon.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Krav:

Halskæde med mønt + ring: DKK 30.000,00, Armbånd - Smykker: DKK 45.000,00, Armbånd - Smykker: DKK 57.000,00, Guldbarre - Smykker: DKK 35.000,00, Ring diamant - Smykker: DKK 20.000,00

Samlet krav til selskab: 187.000 kr. + tillæg af FAL §24 fra 02/05-2019."

I et bilag til klageskemaet har klagerens repræsentant supplerende bl.a. anført:

"Selskabet har til dato ikke løftet deres bevisbyrde for en afvisning, hvorfor dette ikke kan tages til følge.

...

Indsigelse til Ankenævn

Forsikringstager har anmeldt, at indbruddet fandt sted d. 12./13. august 2018. Indbruddet er en dækningsberettiget skadeårsag og selskabet er ej heller i tvivl omkring dette, da der er udbetalt erstatning for en del genstande allerede. Herudover er huset blevet repareret og erstattet efter de mange skader der opstod under indbruddet. Derfor hersker der ikke tvivl om denne del.

Problemet på denne skadesag er, at vi af mange omgange har dokumenteret kravet jf. krav i betingelserne samt regler i FAL § 22 og kommet med alle de kvitteringer, billeder, certifikater og udtalelser på sagen, som er muligt i dette tilfælde.

Alligevel vil selskabet nu ikke godtage dokumentationen. Dette med baggrund i en efterforskningsrapport, som er udarbejdet i [mellemøstligt land] for selskabet. Denne efterforskningsrapport har vi allerede tidligere på skadesagen formået at så tvivl om, da der er flere ting i denne, som ikke er korrekte. Heriblandt de kvitteringsblade, som er nummererede. Dette er allerede dokumenteret og godtaget af selskabet som fejl i rapporten. Vi har også belyst, at selskabets efterforsker i [mellemøstligt land] har taget fejl af gram, once og de skriv der er på diverse kvitteringer. Derfor er disse kvitteringer afleveret til taksator og ved personligt fremmøde på selskabets adresse. Alligevel er der forsvundet nogle kvitteringer, hvilket ikke kan lægge forsikringstager til last, da disse er indleveret hos selskabet og dermed har været i deres varetægt.

Selskabet mener ikke forsikringstager selv har købt smykkerne. Men det er ej heller alle disse smykker, som forsikringstager selv har købt. Mange af smykkerne, er købt af forsikringstagers [familiemedlem] igennem et helt liv.

Dette er ganske normalt i denne del af verdenen og med den kultur de har. At man får guld og guldbarre som gaver er det samme som, når vi giver gaver herhjemme. I udlandet er dette blot en gestus fra familien, som tryghed til fremtiden, hvorfor der oftest gives guld som opsparing. Det er derfor med stor undren, at en efterforsker i [mellemøstligt land], ikke selv kender til dette og igen må vi så tvivl ved dennes uvildighed.

Smykkerne er gaver fra forsikringstagers [familiemedlem], som af kultur- og traditionsmæssige årsager køber og giver guld i gave, til fremtidig sikring af leveforhold. Det er gaver man giver, så man ved et forestående bryllup kan vise sin formue og dermed give kald på sin elskede og vise, at man kan forsørge vedkommende. Dette er ren tradition og kultur gennem mange århundreder, hvorfor der intet mistænkeligt er i forholdet omkring guldet og de smykker kunden lå inde med.

Kunden har oplyst, at der er tale om to guldbarre = 62 gram. Hvor selskabet har anden information fra skal jeg ikke kunne sige. På originalkvitteringen fremgår det med tydelighed, at der er tale om 62 gram, hvorfor jeg ikke forstår selskabet, mener der er en falsk kvittering, når selskabet ikke har kigget dokumentationen ordentligt igennem. Kunden har aldrig oplyst andet end, at der var tale om guldbarre = 62 gram samt to kæder = 18 gram.

Dermed kan det også konkluderes, at der rent faktisk er dokumentation på sagen og denne er af original oprindelse og selskabets efterforsker har også ved selvsyn fået mulighed for at kigge på disse.

Juveler har ydermere skrevet til os, som vedhæftet sagen, at han udmærket kender kunden og dennes familie, da de køber smykker og guld i hans butik og har gjort det i mange år. Kunden kan på ingen måde være i ond tro.

Politiet mener ikke kunden er involveret eller der lægger en kriminel handling bag kundens ageren i situationen, hvorfor vi finder det mærkeligt at forsikringen mener dette.

Kunden har valgt at få sine smykker vurderet i god tro. At manden tilsyneladende ikke er korrekt certificeret vurderingsmand, kan ikke lægges kunden til last. Hvis selskabet er overbeviste om, at

vurderingen er markant forkert vurderet, er det op til jer som selskab at dokumentere dette og opgøre skaden derefter.

Dette er der en hel del kendelser på i nævnet: AK 89.113 + AK 77.807

Der er sågar indleveret original kvitteringer og certifikater på smykkerne direkte til selskabet ved personligt fremmøde. Alligevel formår selskabet ikke at læse disse igennem og flere kvitteringer er væk.

Der er ikke krav til metadata og fremsendelse af sådanne oplysninger. Alligevel formår kunden også at identificere disse og fremsende dem til selskabet. Ej heller dette er godt nok for selskabet, som blot afviser efter modtagelsen af disse. Dette til trods for vi nu er udover hvad man kan forlange jf. FAL §22.

Øvrige krav for smykker og kontanter

Det er korrekt at man som kunde skal kunne dokumentere ELLER sandsynliggøre sit krav. Det fremgår af betingelserne: 'Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn'.

Ud fra ovenstående må vi blot sige, at skaden ikke kan afvises på baggrund af fremlagte dokumenter, kvitteringer, certifikater og dertil en del billeder. Dokumentation af kvitteringer og køb og hævninger, gør sig for ejerskabet. Billeder gør sig som sandsynliggørelse af effekterne, som dermed bliver til en skadesag med fuld dokumentation. Hertil skal lægges udtalelse fra juveler.

Selskabet skriver følgende: 'Det er vigtigt at få fastslået om effekterne har lovlig oprindelse, da erstatningen er betinget af, at effekterne er købt med lovlig interesse jf. FAL § 35'. Hvis selskabet hermed mener der pludselig skal kobles et kriminelt forhold til kunden og effekterne nu skulle være af ikke lovlig interesse, så ser vi meget gerne jeres belæg herfor og dokumentering af forholdet. Det er da dybt rystende og uprofessionelt, når selskabet ikke kan dokumentere sådanne påstande.

Vi kan ikke se selskabet belæg for at tilbageholde erstatning på sagen, hvorfor denne er taget i nævnet. Kunne selskabet dokumentere deres afvisning, havde vi taget dette til følge. Men da selskabet ikke kan løfte deres bevisbyrde herfor, ser vi ikke anden udvej end tage sagen videre til Ankenævnet.

Vi skal henlede opmærksomheden på følgende kendelse, som er i stor relation til nærværende sag.

AK 93853

'Klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en indbrud. Klager anførte, at der var blevet stjålet smykker/guld for ca. 150.000 kr. Klager fremlagde kvitteringer på smykker og guld, ligesom han fremlagde erklæringer fra flere smykkebutikker som dokumentation for ægtheden af kvitteringerne. En smykkebutik havde også afgivet erklæring på, at smykkerne var købt af klagers hustru. Selskabet havde ydet dækning med ca. 30.000 kr. Selskabet anførte, at klager ikke havde dokumenteret sit krav. For de genstande selskabet havde ydet dækning for henviste selskabet til, at det var berettiget til at fratrække genleveringsrabat ved kontanterstatning, ligesom guldkæder var vurderet skønsmæssigt. Øvrige smykker havde klager ikke dokumenteret sit ejerskab af. Nævnet fandt efter en gennemgang af sagen, at selskabet skulle yde dækning for yderligere smykker, som klager havde fremlagt kvittering og vidneerklæring for. Nævnet kunne i øvrigt ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse. Klager delvist medhold.'

AK 72.621

'Klager over afslag på at dække en guldkæde, som blev stjålet ved et indbrudstyveri. Selskabet henviste til, at klageren ikke havde dokumenteret, at der var tale om en lovlig interesse, idet den muligt ikke var købt på lovlig vis. Nævnet lagde til grund, at klageren havde været besiddelse af guldkæden. Efter nævnets opfattelse var der ikke grund til at antage, at klageren skulle have erhvervet kæden på en sådan måde, at han skulle være afskåret fra at modtage erstatning for den. Klager medhold.'

Herudover skal det gøres gældende, at selskabet til dato ikke har løftet deres bevisbyrde for, at forsikringstager skulle have handlet svigagtigt eller smykkerne skulle have en lødighed, som skulle fritage selskabet for erstatningsudbetaling.

Altså er der ikke løftet bevisbyrde for, at selskabet kan påberåbe sig forbehold i betingelserne eller FAL."

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

"Klagers rådgiver klager over, at vi har afvist klagers krav på 187.000 kr. + renter for hovedsageligt nogle kvindesmykker.

Vi har afvist det store krav, da vi ikke mener, at der foreligger en forsikringsbegivenhed. Vi har undersøgt sagen grundigt og i den forbindelse blandt andet fundet ud af, at kvitteringerne for smykkerne er fabrikeret til lejligheden. Vi har således ikke tiltro til kravets eksistens og berettigelse.

Her følger fakta omkring den tegnede forsikring

Klager har tegnet en indboforsikring hos os pr. 5. marts 2018, som er dækkende for indboet i det kolonihavehus, klager bebor. Sumgrænsen for smykker hæves af klager pr. 15. maj 2018 fra 52.000 kr. til 252.000 kr.

Der er tegnet dækning for indbo, ansvar, retshjælp, cykler og udvidet elektronik (bilag 1). Klager har tegnet forsikringen med en forsikringssum på 615.000 kr., dog med følgende sumbegrænsninger ud over grænsen for guld, sølv og smykker; 52.000 kr. for designermøbler og lamper, 311.000 kr. for øvrigt indbo og 15.515 kr. pr. cykel.

Polisen er tegnet med forsikringsbetingelserne 6676-1 (bilag 2).

Sådan har sagsforløbet været

Vi modtager den 14. august 2018 en anmeldelse fra klager om, at der har været indbrud i klagers kolonihavehus. Vi vedlægger notatet fra anmeldelsen som bilag 3.

Sagen bliver udtrukket til nærmere undersøgelse grundet kravets størrelse heriblandt mange kvindesmykker, klagers beskedne alder på 19 år på skadetidspunktet og klagers vævende forklaring ved anmeldelsen.

På baggrund af undersøgelserne fremsender vi vores afgørelse til klager den 22. november 2018 (bilag 4). Vi afviser sagen, da vi ikke mener, at klager har påvist, at der foreligger en forsikringsbegivenhed. Vi lægger blandt andet vægt på klagers færden på skadetidspunktet og en tvivlsom dokumentation for det høje krav. Vi havde forinden undersøgt den eneste kvittering klager havde for sit smykkekrav på daværende tidspunkt hos sælgeren i [mellemøstligt land]. Undersøgelsesrapporten vedlægges som bilag 5.

Vi modtager den første klage fra rådgiveren den 15. januar 2019. Rådgiveren redegør for klagers færden og bevæggrunde, ligesom han forsøger at dokumentere klagers krav nærmere. Klagen vedlægges som bilag 6.

Vi fastholder afgørelsen den 12. februar 2019 (bilag 7), da rådgiverens bemærkninger ikke ændrer vores afgørelse. Den 22. februar modtager vi den første klage til vores kundeklageansvarlige (bilag 8). Klagen besvares den 2. april 2019 (bilag 9). Vi vælger at imødekomme delvist for nogle af genstandene, selvom vi til stadighed ikke var overbeviste om, at der forelå en forsikringsbegivenhed.

Vi modtager endnu en klage den 2. maj 2019 fra klagers rådgiver (bilag 10 – rådgiverens bemærkninger med blå). Klagers rådgiver vedlagde i den forbindelse yderligere dokumentation, herunder nogle kvitteringer for smykkeköb fra [mellemøstligt land], selvom det tidligere er oplyst til os, at der ikke var yderligere kvitteringer.

Vi svarer den 27. juni 2019, og vi anmoder om at modtage kvitteringerne fysisk (bilag 11 – vores bemærkninger med lyserød).

Klagers rådgiver klager igen den 29. august 2019, uden vi modtager de ønskede kvitteringer. Vi svarer, at vi afventer at modtage kvitteringerne (korrespondancen er vedlagt som bilag 12).

Vi modtager endnu en klage af 30 september 2019 fra klagers rådgiver, uden vi modtager de ønskede kvitteringer. Klagen er en længere redegørelse omkring kvitteringsnumre. Vi svarer den 9. oktober 2019 og beder ham endnu engang om at fremsende kvitteringerne (bilag 13).

Vi modtager noget tid herefter endelig kvitteringerne. Datoerne på kvitteringerne er stemplet efter 'indbruddet' i kolonihavehuset, hvilket vi undrer os over, kombineret med, at de først dukker op meget sent i sagsforløbet, hvorfor vi beslutter at undersøge kvitteringerne nærmere nede i [mellemøstligt land].

Undersøgelsen viste, at kvitteringerne var lavet på klagers forlangende og ud fra klagers forklaring, hvilket smykkeforhandleren indrømmede. Der var ikke tale om originale kvitteringer eller genparter. Smykkeforhandleren havde ligeledes forfalsket en kvittering fra en nærliggende smykkehandler. Denne smykkehandler havde aldrig handlet med klager. Vi vedlægger undersøgelsesrapporten som bilag 14.

På baggrund af undersøgelsen og de i øvrigt mange atypiske momenter i sagen afviser vi endeligt kravet for smykkerne den 21. februar 2020, da der er tale om et forsøg på forsikringssvindel overfor Topdanmark (bilag 15).

Her får I vores syn på sagen

Vi vil indledningsvist slå fast, at vores overvejelser i denne sag alene har været, om vi skulle politianmelde klager og søge den allerede udbetalte erstatning tilbage, hvorfor vi er overraskede over, at klagers rådgiver har valgt af indbringe sagen for jer efter den seneste udvikling i sagen.

Vi er i den forbindelse i øvrigt uforstående overfor, at klagers rådgiver slet ikke omtaler den seneste udvikling i sagen i sin klage til jer.

Undersøgelsesrapporten viser tydeligt, at de kvitteringer som klager fremlagde sent i forløbet ikke var originale kvitteringer, at smykkehandleren alene lavede kvitteringerne ud fra klagers beskrivelse og forlangende, at de var lavet på samme tid, selvom der var skrevet forskellige datoer for købene, ligesom de var stemplet forskellige dage, at smykkehandleren havde ikke genparter, da klager havde fået både original og kopi med, at smykkehandleren havde udfyldt en kvittering fra smykkehandleren ved siden af som bevis for, at klager skulle have købt smykker hos vedkommede.

Den første undersøgelsesrapport fra [mellemøstligt land] fra samme smykkehandler viste ligeledes, at han ikke havde en genpart af den ene kvittering, som var den eneste kvittering, som klager havde fremlagt i sagen på daværende tidspunkt. Der var også uoverensstemmelser i forhold til indholdet af kvitteringen og kvitteringsnummeret kombineret med, at smykkehandleren slet ikke solgte guldbarrer, og guldprisen på købstidspunktet ikke kunne være korrekt.

Vi må derfor forkaste kvitteringerne, som ses at være konstrueret til lejligheden på klagers forlangende.

Det giver således ikke mening, når klagers rådgiver i sagen hos jer fremlægger en ny udtalelse fra smykkehandleren fra [mellemøstligt land] om, at han kender kunderne (klagers [familiemedlemmer]), og de køber guldsmykker hos ham. Vi mener ikke, at det beviser noget. Vi finder, at smykkehandlerens troværdighed er lig nul, da der tilsyneladende ikke er grænser for, hvor langt han vil gå for at hjælpe klager.

Vi er ligeledes nødt til at bemærke, at der ikke er blevet nogen kvitteringer væk, mens de har været i vores besiddelse, som klagers rådgiver påstår. Det skal være os usagt, hvorfor klagers rådgiver fremsætter denne udokumenterede påstand.

Vi skal derudover kort redegøre for alle de øvrige atypiske omstændigheder i sagen.

Helt overordnet er det ikke sædvanligt, at vi modtager et meget stort smykkekrav (hovedsageligt kvindesmykker) fra en [under 20-årig] mand, der bor i et kolonihavehus.

I huset var det efter vores mening tydeligt, at der boede andre end klager, og vores skadeinspektør blev også mødt af klagers [familiemedlemmer], den dag vi besøgte klager. Billeder af kolonihavehuset vedlægges til orientering som bilag 16. Det har generelt gennem hele forløbet virket som om, at klagers [familiemedlemmer] har været mere interesserede i sagen og sagens udfald end klager. Klager virkede uinteresseret ved vores besøg, og det var klagers [familiemedlemmer], der fortalte om forløbet og genstandene. Der blev blandt andet rettet krav for genstande, der tilhørte [familiemedlem], kæresten og [søskende], selvom de ikke er del af den sikrede personkreds.

Hele forløbet omkring begivenheden er heller ikke sædvanlig. Indbrudstyvene har taget sig god tid til at ødelægge usædvanligt mange ting af forskellig værdi. De har blandt andet taget playstation-spil ud af kassen for at putte neglelak på, smurt neglelak på sengegærdet og sådanne ting. Det har været tydeligt, at det var mest muligt, der skulle beskadiges. Et underligt forløb for nogle tyve, der alt andet lige er under tidspres.

Klagers redegørelse overfor os og politiet om sin færden på tidspunktet for begivenheden hænger ikke sammen med oplysningerne fra klagers telefon. Klager oplyste, at han tidligt på aftenen ved 18 tiden tog hen til sin [søskende], som bor i nærheden, men teleoplysningerne viser, at han ikke var der før ved ca. 23 tiden, da telefonen går på en mast nær [den søskendes] lejlighed. Klager oplyste, at han sov hos [sin søskende] og tog tilbage til kolonihavehuset om morgenen. Han opdager indbruddet, men der går 2 timer, før han ringer til politiet, hvilket undrer os grundet det store omfang af indbruddet.

Der var mange ting på klagers kravliste, der var skrevet forkert alder på, hvilket ville medføre en større erstatning, end klager var berettiget til. Der var også flere ting, der tydeligvis ikke havde den høje værdi, som klager havde anført i kravlisten. Der blev også fremsendt tvivlsom dokumentation i den henseende.

Blandt andet var overdragelseserklæringen i forbindelse med et dronekøb underskrevet af en mand, der hverken kunne stave sit fornavn eller efternavn korrekt. Det finder vi særdeles påfaldende.

Det kunne tillige ved vores besøg hos klager konstateres, at der var flere af haveredskaberne, som klager havde rettet krav for, der stadig befandt sig i kolonihavehuset. Klager anførte, at han havde købt nyt, men han ville ikke fremvise kvitteringerne herfor.

Klager har fået lavet en smykkevurdering kort tid inden indbruddet af en autodidakt privatperson, der primært handler med ure. Smykkevurderingen vedlægges som bilag 17. Den person, der har lavet smykkevurderingen, har ikke nogen fysisk butik, og den internetside, som står på smykkevurderingen, kan man ikke slå op. På adressen findes et helt almindeligt rækkehus. Telefonnummeret på vurderingen er til personens [ægtefælle]. Hvis man søger på smykkevurderinger [by] på internettet dukker personen ikke op. Det skal derfor være os usagt, hvordan klager er kommet i kontakt med personen, da klager oplyste, at han ikke kendte vedkommende. [Firmaet] er oprettet som et firma, der beskæftiger sig med facaderenovering og vikarbureau i cvr-registeret. Vi bemærker, at han på smykkevurderingen kalder sig det mundrette navn: ... selvom han intet andet sted skriver noget omkring smykker.

Vi mener, at der er tale om en ubrugelig og mangelfuld smykkevurdering, der tydeligvis er lavet af en person, der ikke har de rette kompetencer til det. Der mangler blandt andet nærmere beskrivelse af smykkestenene, længden på kæderne, type af kæde, model, karat på nogle af diamanterne, hvor mange diamanter og i øvrigt hvilken kurs, man har regnet efter. Alle er detaljer, der normalt fremgår på en smykkevurdering. Det skal hertil nævnes, at den selvsamme person har haft en annonce på [salgsside], hvor han sælger et smykke, hvor dokumentationen består af en kvittering fra smykkeforhandleren fra [mellemøstligt land]. Det er efter vores mening påfaldende, at personen lige nøjagtigt også har været i kontakt med smykkeforhandleren fra [mellemøstligt land].

Dette er blot nogle af de atypiske momenter i sagen, og vi henviser til de vedlagte bilag for yderligere beskrivelse.

Hvis vi havde haft den viden, som vi har i dag, havde vi ikke udbetalt erstatning til klager i det hele taget.

Klagers rådgiver lægger vægt på, at politiet tilbage i sommeren 2018 ikke gik videre med at undersøge sagen. Dette er ikke det samme som, at klager har påvist, at der er tale om en forsikringsbegivenhed – slet ikke henset til den seneste udvikling i sagen. Vi kan i den forbindelse henvise til kendelsen AK 82.883.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovenstående baggrund afviser vi klagers krav, da vi ikke mener, at klager har påvist, at der er tale om en forsikringsbegivenhed, og dokumentationen i sagen er konstrueret til lejligheden og dermed et forsøg på at opnå en uberettiget vinding.

Vi har ikke i sagen taget stilling til selve kravets størrelse, da vi ikke anerkender kravets eksistens, men vi skal gøre opmærksom på, at det er klager, der skal dokumentere ejerskab, ægthed, værdi og omfang, hvilket klager ikke har."

Klagerens repræsentant har den 19/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kvindesmykker

Først vil jeg kort oplyse om, at der ikke er tale om kvindesmykker, men alene smykker foræret i gave til forsikringstager. Dette er ikke ualmindeligt i disse miljøer, da de har en anden baggrund end dansk og derfor giver man smykker af denne art til alle i familien, da det anses som værende en opsparing til den dag man skal giftes.

Så lad mig én gang for alle slå fast, at der her ikke er tale om kvindesmykker. Hvis selskabet mener det er smykker som kun kan bæres af kvinder, så må jeg på det kraftigste bede selskabet dokumentere dette eller holde op med, at komme med forkerte påstande herom.

Kvitteringer fabrikeret

Selskabet skriver i deres høringssvar følgende: 'Vi har undersøgt sagen grundigt og i den forbindelse blandt andet fundet ud af, at kvitteringerne for smykkerne er fabrikeret til lejligheden. Vi har således ikke tiltro til kravets eksistens og berettigelse'.

Jeg skal her oplyse om, at der er blevet fremsendt adskillige kvitteringer eller d.d. notaer, som udgør dokumentationen for køb sammenholdt med billeder, der tydeligt viser, at forsikringstager er ejer af disse.

Selskabet har af flere omgange påpeget deres synspunkt her på, men vi har kunne modbevise selskabet af flere omgange, idet deres påstande er fejlagtige.

Senest har vi skudt hele deres investigationrapport af 26. oktober 2018 ned. Dette grundet at de påstande denne efterforsker kom med ikke var sande. Flere af de omhandlende kvitteringer, som denne efterforsker ikke mente fandtes, kunne efterfølgende fremsendes og dokumenteres. Her-

udover kunne vi via indehaver af butikken dokumentere købene.

Sluttelig påstod selskabet, at indehaver af butikken ikke solgte smykker af denne type og ikke lå inde med disse. Men det er der en reel forklaring på. 1. der er tale om man kan bestille visse ting til levering, som han køber andet steds. 2. efterforsker har oplyst forkert antal ounce og gram, hvorfor indehaver ikke lå inde med dette.

FAKTA på sagen

Selskabet hæfter sig ved, at der pludselig er blevet hævet sum på forsikringen. Dette skyldes blot at smykkerne overgår fra [familiemedlemmets] varetægt til forsikringstager selv, da han er i en alder, hvor den udkårne måske snart står for døren.

I sådanne miljøer overgives smykkerne, da dette er med til at dokumentere, at man kan varetage en evt. kone, da man er i besiddelse af guld for en vis værdi. Det er sjældent smykker, som man går med, men en opsparing til dårlige tider. Derfor er der ikke hold i selskabets påstand om kvindesmykker og derfor er der intet bemærkelsesværdigt i den hævede sum på forsikringen.

Sådan har sagsforløbet været

Selskabet skriver følgende: 'Vi afviser sagen, da vi ikke mener, at klager har påvist, at der foreligger en forsikringsbegivenhed'. 'Vi lægger blandt andet vægt på klagers færden på skadetidspunktet og en tvivlsom dokumentation for det høje krav'. 'Vi vælger at imødekomme delvist for nogle af genstandene, selvom vi til stadighed ikke var overbeviste om, at der forelå en forsikringsbegivenhed'.

Hvis selskabet ikke mener der er indtrådt en dækningsberettiget skadebegivenhed, så ville selskabet næppe være gået i dialog om udbetaling af erstatning. Ej heller for hverdagseffekter. Selskabet har til dato aldrig kunne dokumentere, at der ikke skulle være sket en dækningsberettiget skadebegivenhed.

At komme med sådanne påstande på nuværende tidspunkt, gør os blot endnu mere interesseret i at se selskabet dokumentation herfor. Boligen var smadret for at komme ind, hvorefter der var begået hærværk indenfor.

Se bilag som tydelig viser, at flere beboer i området har indbrud samme dag. Altså er der intet mærkeligt i dette og dokumentation for indbruddet udgør skader på bygning samt de følger der er

heraf. Altså det tab forsikringstager har. Herudover er alle krav til et indbrud opfyldt, idet det er dokumenteret og anmeldt til Politiet og selskabet. Politiet er ikke i tvivl – de skriver direkte i rapporten, at der er tale om indbrudstyveri.

Der er for det første intet mærkeligt i kravet. Forsikringstager har netop forhøjet sin sum og der er dokumentation for hele kravet. Både i form af billeder og kvitteringer, d.d. notaer. Altså er alle krav til dokumentation opfyldt, hvorfor vi ikke ser noget grund til selskabet, nægter at udbetale erstatning.

Forsikringstagers færden på gerningstidspunktet er gennemgået med selskabet og selskabet har intet der kunne antyde, at forsikringstager skulle have handlet svigagtig. Forsikrede har fortalt hvor han var, hvilket passer med de tidspunkter han har oplyst. Forsikringstager oplyser rettelig, at han ikke er sikker på tidspunkterne, da han ikke kigger på sit ur konstant. Men han angiver nogle ca. tidsestimater for, hvornår han er hvor og hvorfor. Alligevel antager selskabet, at disse tidsestimater er nøjagtige, tidsstempler ofr, hvornår forsikringstager skulle have forladt sit hus, trådt ind af døren hos søster mv. Det kan ganske enkelt ikke tages til følge.

Til sammenligning bad vi efterforsker og behandler af skaden, dokumentere hvor og hvad de lavede nøjagtig klokken XX på XX dag. Det kunne vi sjovt nok ikke få svar på, idet det intet havde med sagen at gøre. Altså kan det bevises, at intet menneske kan huse nøjagtige tidspunkter eller færden ned til mindste detalje. Og da slet ikke i en situation, hvor man er blevet frarøvet alt og derfor kan være i en form for chok fase. Her skal det oplyses, at man ikke kan være sikker på, at forsikringstager kan huske alt, da hjernen ganske enkelt passer på kroppen og ikke sikrer hukommelsen i en presset situation.

Det korte af det lange er, at selskabet ikke kan dokumentere, at der skulle være forhold, som ikke passer med de oplyste fakta på sagen.

Selskabet fremfører nu på ny datoer på kvitteringer 'Datoerne på kvitteringerne er stemplet efter 'indbruddet' i kolonihavehuset'.

Det må selskabet så bevise. Vi har aldrig modtaget dokumentation herpå, til trods for vi af mange omgange har efterspurgt dette. Forsikringsselskabet har af mange gange påstået, at der var falske kvitteringer, men de har til dato aldrig kunne dokumentere eller løfte bevisbyrden herfor.

Vi skal her gøre opmærksom på, at der tillægges selskabet en skærpet bevisbyrde, da de nægter at udbetale erstatning på dette statement. Derfor er det op til selskabet, at fremføre materiale, som kan dokumentere dette, hvilket ikke er sket til dato, til trods for flere påstande herom.

Selskabet kommer nu med nye oplysninger, som ikke er dokumenteret 'Undersøgelsen viste, at kvitteringerne var lavet på klagers forlangende og ud fra klagers forklaring, hvilket smykkeforhandleren indrømmede'.

Det må selskabet gerne dokumentere skulle være sket. Det er ganske enkelt ikke korrekt og forsikringstager ville aldrig kunne aflevere kvitteringer til taksator den dag han var ude at besigtige, hvis disse skulle være fabrikeret til hændelsen efterfølgende. Det er direkte forkert det selskabet oplyser. Forsikringstager lå inde med nogle af kvitteringerne, som han havde fundet frem til taksator kom. Disse fik taksator med hjem i forbindelse med besigtigelse af indbrudstyveriet. Disse bortkom sjovt nok i forbindelse med undersøgelsen af smykkerne. Her kunne selskabet pludselig ikke finde disse og nægtede der var udleveret noget i forbindelse med besigtigelsen.

Herefter undersøgte forsikringstager om der kunne være flere kvitteringer og fandt nogen. Han kører ind på selskabets ... kontor og aflevere disse personligt. Disse kvitteringer er sjovt nok også bortkommet i selskabets periode, hvor undersøgelserne stod på.

Sluttelig undersøgte vi efter [repræsentantens] indtræden, om der kunne findes flere kvitteringer i mapper eller lign. Da finder forsikrede tre kvitteringer. Disse beder vi personligt om sendes til [repræsentanten], hvorefter vi tager til selskabets hovedkontor og aflevere personligt, da vi ikke ønsker yderligere dokumentation, forsvinder på mystisk vis. Herefter hører vi intet fra selskabet og først da vi rykker af flere omgange, vender selskabet tilbage. Nu er kvitteringer pludselig kun kommet op i afdelingen flere uger senere. Men vi hører ikke yderligere. Næste gang vi hører fra selskabet skal de lige undersøge, hvor kvitteringer er og først herefter finder selskabet, at de lå 'på en andens bord'. Men ej heller dette gør der kommer svar. Herefter skal vi på ny rykke, hvorefter selskabet begynder deres konstante udmelding om falske kvitteringer, dog uden på noget tidspunkt at dokumentere dette.

For mig at se handler dette udelukkende om, at få dokumentation til at forsvinde og spise forsikringstager af med, at der er tale om falske beviser. Men da [repræsentanten] fortsat levere dokumentation, som selskabet ikke havde håbet på, kan de ikke gøre andet end trække tiden og efterfølgende afvise forholdet på forkert grundlag, da vi ihærdigt rykker selskabet.

Vi finder selskabet ageren på denne sag som værende langt udenfor de regler selskabet er underlagt og selskabet har til dato ikke formået at dokumentere deres påstande.

Selskabets syn på sagen

...

At selskabet har en efterforsker i [mellemøstlig land], der stiller spørgsmål til indehaver af forretning, gør os som sådan ikke noget. Men det der falder os i øjnene er, at selskabet ikke har dokumentation for deres påstande. Der er alene tale om påstande, som en efterforsker i [mellemøstligt land] skulle have set.

Men denne investigationrapport af 26. oktober 2018, har vi af flere gange skudt ned, da der er så mange fejl i denne. Efterforsker peger på, at der er fejl i kvitteringer, datoer og der slet ikke findes de kvitteringer, som forsikrede har. Men efterforsker oplyser der bliver kigget i bøger ved betalingsbordet, hvorfor der ikke kigges i gamle bøger. Da der er tale om d.d. noter, som bruges til kvitteringer, er de ikke fortløbende, men f.eks. løber de fra 0 til 999. Køber man en ny bog starter denne fra 0 til 999 på ny. Det er ikke sådan at d.d. notabøger er fortløbende. Dette kan dokumenteres ved køb i en ... butik.

Vi kan derfor ikke tages selskabet påstande herom for gode vare og kan ikke tage dette til følge, da vi af flere omgange har dokumenteret, at efterforsker i [mellemøstligt land] ikke har gjort sit arbejde og lyver, idet flere af oplysninger i rapporten er blevet dokumenteret forkerte. Dette i form af de senest fremlagte kvitteringer, som tydeligt viser, at efterforsker ikke har ret.

...

Selskabet oplyser følgende 'Det giver således ikke mening, når klagers rådgiver i sagen hos jer fremlægger en ny udtalelse fra smykkehandleren fra [mellemøstligt land] om, at han kender kunderne (klagers [familiemedlemmer]), og de køber guldsmykker hos ham. Vi mener ikke, at det beviser noget. Vi finder, at smykkehandlerens troværdighed er lig nul, da der tilsyneladende ikke er grænser for, hvor langt han vil gå for at hjælpe klager'.

Vi må blot konstatere, at selskabet ikke har løftet deres bevisbyrde for deres påstande. Naturligvis sørger vi for at dokumentere forholdene er sande og korrekt. Dette gøres bedst ved at tale med indehaver og dermed få hans ord for, hvad der foregår og foregik. Et sådan dokument strider ikke imod noget som helst, men står til gengæld i kontrast til efterforskers udmelding, som er direkte usand.

Vi finder at efterforskers troværdighed er lig nul. Dette ud fra vi har pillet vedkommendes rapport fra hinanden af flere omgange og dokumenteret og sandsynliggjort ejerskab og krav. Vi finder selskabet udmelding til slut i ovenstående skriv direkte utilstedeligt og skal bede selskabet dokumentere deres påstande, fremfor at skyde med spredehagl og gøre andre til skamme, når de ikke selv har formået at efterforske sagen korrekt.

Vi henviser blot til kendelse på lignende sag, hvor netop udtalelse og troværdighed går hånd i hånd, idet selskabet ikke kan løfte deres bevisbyrde og fortsat kommer med påstande uden yderligere belæg herfor.

AK 93853 beskriver netop at udtalelse fra indehaver kan være af afgørende betydning for ægthed, køb og dokumentere, at forsikringstager netop har købt og ejet disse smykker.

...

Vi fastholder vores krav

På den ovenstående baggrund kan vi ikke tage selskabets afvisning til følge, da vi ikke mener, at selskabet har påvist eller løftet deres bevisbyrde for, at der er ikke tale om en forsikringsbegivenhed, og selskabet ikke har dokumenteret deres påstande i sagen.

Vi fastholder derfor selve kravets størrelse, da vi har dokumenteret ejerskab, ægthed, værdi og omfang.

Investigationrapport af 30. januar 2020

Hvad angår den nye investigationrapport af 30. januar 2020, så er der intet nyt i denne. Igen skal vi henvise til, at der bliver nævnt af indehaver, at der findes mange d.d. notabøger, hvorfor denne ikke kan være sikker på eller vidende om på stående fod, om der kunne være bøger med gult indlægspapir.

Herudover kan vi ikke være sikker på, at de udtalelser som efterforsker fremføre er korrekt, idet vi har taget efterforsker i at manipulere med flere ting i den første af sine rapporter, som vi efterfølgende dokumenterede ikke var korrekte.

Hvad angår stemplet kvittering og han ikke plejede at gøre dette, så giver det god mening, at forsikringstager har bedt om dette ved gennemgang af lufthavn for dokumentation af ægthed og købssted.

Der afvises direkte krav fra indehaver om, at denne skulle have nogen interesse i at hjælpe forsikringstager, hvorfor vi finder det endnu mere mærkeligt, at selskabet fortsat fremføre dette. At forsikringstager har begge parter af en d.d. nota er ikke mærkeligt, dette var netop for at dokumentere overfor selskabet, at der var en genpart, som selskabet langt hen i forløbet afviste og sagde var grundlag for deres afvisning, da de mente d.d. nota var falsk. Derfor har forsikringstager bedt om begge til dokumentation for ægthed af d.d. nota, hvilket tidligere er fremlagt. Dette kan ikke komme bag på selskabet. Der er i øvrigt intet mærkeligt i, at en indehaver af en butik hjælper sine kunder i form af en udtalelse, så længe de kan stå inde for de køb som er foretaget, hvorfor det ikke kan være af stor betydning for sagens udfald.

At selskabet har behov for at sende en efterforsker afsted igen, påviser blot hvor mange fejl og forkerte fremlægninger der er i den første rapport, som vi har argumenteret og dokumenteret imod.

Denne nye rapport kan ikke tages til følge, da der ikke kommer yderligere nyt i denne, udover hvad vi allerede har modargumenteret og dokumenteret og forholdende i rapporten løfter ikke selskabets bevisbyrde idet der ikke er tale om nye fremførte beviser. Tvært imod."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af telefonnotat fra skadeanmeldelsen dateret den 14/8 2018 fremgår bl.a.:

"Notattekst

FT ringer og anmelder et indbrud. FT bor i et kolonihavehus på ... kvadratmeter, han oplyser at, vinduet i badeværelset er brudt op. Dog er han i starten af samtalen lidt i tvivl om hvor GM er kommet ind. FT havde et stort våbenskab stående, i dette var der smykker, og andre genstande. FT kan ikke præcis oplyse hvad der er stjålet. Han er meget vævende når han taler. FT er [under 20] år gammel, tegnet på skæv dato, alene på adressen, har en smykke, guld, sølv sum på 252.000. FT vil meget gerne have besked inden en evt. tømmer kommer ud og kigger på skaden på vindue."

Ankenævnet for Forsikring

18.

95037

Af de fremlagte kvitteringer fremgår bl.a.:

Nº 001761

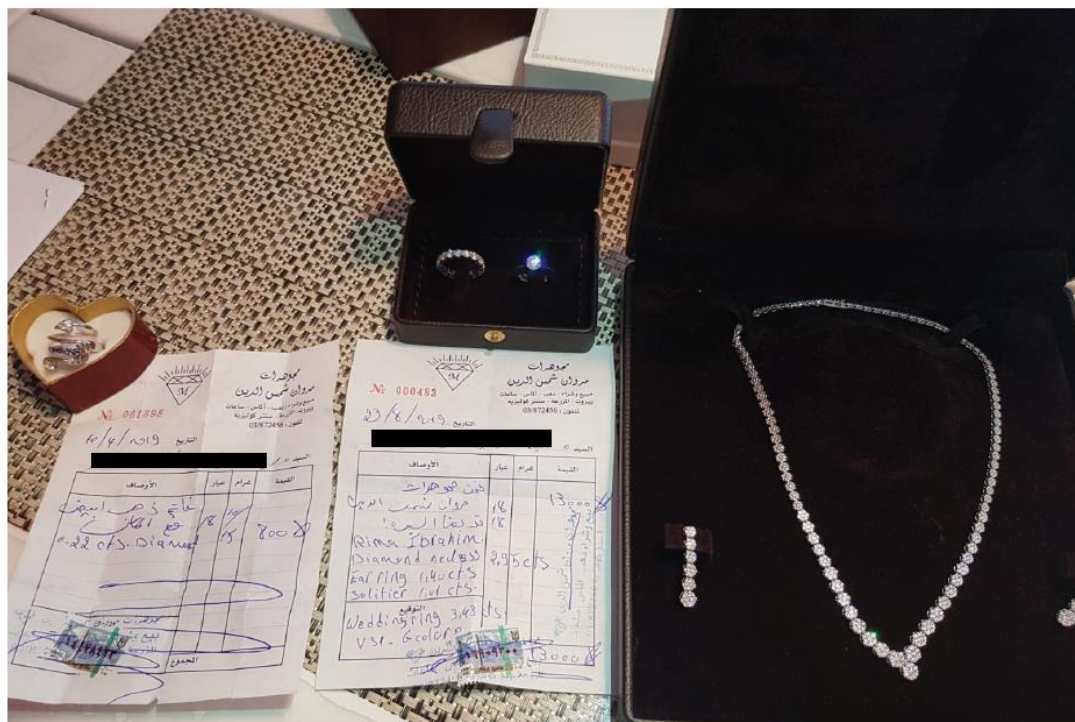
14/8/2014 التاريخ

40. [Klageren]

السيد

الوصف	عيار	غرام	القيمة
Once Gold.	24		
2. pieces		62	5000 \$
+ 2 chain at Karat.		80	Dollars
مجموع			5000 \$

03/872456



Ankenævnet for Forsikring

19.

95037

مجوهرات
مروان شمس الدين
مبيع وشراء : ذهب - ألماس - ساعات
بيروت - المزقة - سنتر كوليزيه
تلفون : 03/872456

Nº 002202

التاريخ: 4/8/2016

المسيد: [Redacted]

الوصف	عيار	غرام	القيمة
Gold set 18 Karat	18	102	3620
Chain + Bracelet	18		
Tine Gold	18		
مجموع			

مجوهرات
مروان شمس الدين
مبيع وشراء : ذهب - ألماس - ساعات
بيروت - المزقة - سنتر كوليزيه
تلفون : 03/872456

Nº 001398

التاريخ: 10/4/2019

المسيد: [Redacted]

الوصف	عيار	غرام	القيمة
خاتم ذهب امين	18	10	
صنع الماس	18		
0.22 ct. Diamond	18		800
مجموع			

مجوهرات
مروان شمس الدين
مبيع وشراء : ذهب - ألماس - ساعات
بيروت - المزقة - سنتر كوليزيه
تلفون : 03/872456

Nº 001381

التاريخ: 20/12/2018

المسيد: [Redacted]

الوصف	عيار	غرام	القيمة
خاتم ذهب	18	10	1200
صنع الماس	18		
0.22 ct. Diamond	18		800
مجموع			



Af selskabets efterforskers undersøgelsesrapport dateret den 26/10 2019 fremgår bl.a.:

"In reference to the email correspondence between Forsikring og Pension ... and the undersigned latest email dated October 8, 2018 , an investigation into the alleged purchase of Gold Ounces and Gold Chains purchased from ... Jewelry shop in [mellemøstligt land] was conducted. The investigation took place on October 26 , 2018 and was conducted by my spouse ...

Aim of the Investigation

The purpose of the investigation was to visit the shop via ... in order to check if ... Jewelry shop exists and would be able to provide us with all answers to the investigation and show us similar jewelry items as per the description of the client as put forward in his original claim.

Investigation

The shop in question exists on the same address written on the 'reference document presented by the insurance client' the complete address is ..., [by], [mellemøstligt land]. The shop was inspected on Friday, October 26, 2018 at 15:50.

Findings:

A man was sitting outside the shop smoking a cigarette , I greeted him I asked him is this ... Jewelry shop? , he confirmed yes and introduced himself I am [ejeren] , so I too introduced myself as ... representing a Danish insurance company , he welcomed me cautiously saying how can I help and he immediately wanted to flip my notes , which I flipped upside down , I refused his act of trying to read my papers , so he got a bit agitated: I started explaining to him that one client of his shop came forward to his insurance company claiming that he was robbed, and the items which are

robbed are the ones he purchased from ... Jewelry shop. He relaxed a bit but was a bit nervous and very cautious.

I started asking the following questions:

Question: Will you help me with some answers please

Answer: Maybe if I can

Question: Can I take photos of your shop?

Answer: Why do you want to take photos of my shop?

[Efterforskere] answer: To prove to the insurance company that this shop really exist.

Answer: ok you can take photos.

Question: Are you the owner of the shop

Answer: I am the manager of the shop and the owner of the all gold items in this shop.

Question: again I ask him if I take some photos of the shop?

Answer: Yes

...

Question : Do you recognize this invoice? (the invoice in question as forwarded to the insurance company was shown to him) .

Answer: Yes

Question: Did you issue this invoice?

Answer: Yes

Question: is this your hand writing?

Answer: 'He started reading the invoice' and hesitated a bit, then he confirmed. Yes this invoice is my hand writing.

Question: Do you know this client [klageren]?

Answer: Yes

Question: Is [klageren] a friend of yours, relative or a regular customer?

Answer: Yes, he is a regular customer he visits my shop every year at almost the same time of the date of the invoice

Question: Did he visit your shop this year?

Answer: Yes

Question: can I see your carbon copy of the same invoice? (yellow copy)

Answer: 'he immediately answers' No

Question: Why?

Answer: because it's a very old

Question: It is just a year and less than 6 months old?

Answer: Yes it is a last year invoice, I don 't remember

Question: But your remember this client [klageren]

Answer: of course of course

Question: Can I see an invoice book you have in the shop?

Answer: Yes:

Question: can I take photos of it?

Answer: yes:

Observations: [Ejeren] started flipping the book quickly while I was taking photos; he holds the invoice book not allowing me to hold it and then he showed me the last invoice he issued Friday October 26, 2018 number 001745, followed by an empty invoice number 001746 which is the last invoice in his current invoice book. [Ejeren] said all my invoices are legal. Kindly note that the invoice number 001761 dated 14/07/2017 put forward as an insurance claim by [klageren], is an advanced invoice number from the last two invoices shown by ... Invoice book number 001745 issued 26/10/2018 and 001746 is empty ...End of ... observation.

Question: [Ejer] I notice your carbon invoices in the book are not stamped with your shop stamp? How come the invoice of [klageren] is stamped?

Answer: Probably [klageren] asked me to stamp it for him?

Question: [Ejer] all the invoices in your invoice book are written in [fremmedsprog]?

Answer: [Klageren] requested of me to write his invoice in English.

Question: Again you confirm that this invoice issued to [klageren] is in your hand writing?

Answer: Yes

Question: Can I see the same items purchased which are mentioned in the invoice? For example please show me the ounce [klageren] purchased?

Answer: I don't have Ounces to sell in my shop

Question: how did you sell [klageren] the Ounce if you don't have it?

Answer: I only bring it upon his request

Question: where did you get the Ounce from to sell it for [klageren]?

Answer: I got it from a money exchange shop

Question: where is this money exchange shop?

Answer: around the corner of this building

Question: How many Ounces did [klageren] buy?

Answer: One Ounce

Question: But on the invoice, you wrote two Ounces? While you are saying he only bought one

Ankenævnet for Forsikring

23.

95037

How is that possible?

Answer: 'he looked at the invoice again and started reading with mumbling sound slowly the invoice' and he answers yes [klageren] bought 2 Ounces, then he shook his head and said maybe one Ounce I don't remember.

Question: what was the weight price for one Ounce?

Answer: it was karat 24, 31.10 grams

Question: how did you price the Ounce?

Answer: I will show you

'He puts his calculator on the counter and started calculating the ounce price first time he didn't come out with the actual right price then he says Oh maybe [klageren] Purchased the 20 gram Ounce and started calculating again but he didn't reach the actual price of the 20 grams,'

Question: what was the price since you are calculating?

Answer: I don't remember

Question: So [klageren] bought the Karat 24, 20 gram Ounce

Answer: Yes or Karat 24, 31.10 grams I don't remember

Question: How much did [klageren] pay for One Ounce?

Answer: US\$ 1,490.00

Question: that was the price per ounce in July 14, 2017?

Answer: Yes

Question: and why didn't you write it in [klagerens] invoice that he paid US\$ 1,490.00 for one Ounce, knowing that gold rate changes every day; therefore; it's better to write the price per karat and gram, isn't it how the gold shops do?

Answer: I wrote the invoice upon [klagerens] request?

Question: what about the Chains? Do you remember which chains [klageren] bought?

Answer: No I don't remember but could be similar to this item.

[Ejeren] showed me a gold chain

Question: therefore; I asked him Is this the item?

Answer: No but similar maybe more thick or thinner I can't remember

Question: can we weight this item the one you showed me? ...

Answer: No need I am just showing something similar to what [klageren] purchased but it's not what [klageren] purchased.

Question: also you have calculated all item prices and you only put the total of US\$ 5,000.00?

Ankenævnet for Forsikring

24.

95037

How did you reach this total price for all items?

Answer: he got a bit agitated and said I am telling you I wrote the invoice like this upon [klagerens] request.

(All of a sudden [ejerer] stopped me to ask me if he has to pay the insurance of [klageren] the US\$ 5,000.00 and how did [klageren] claim this amount and if he can do so? I told him NO it's not you who will pay [klageren], It is the insurance that [klageren] is claiming the robbed items to. That is [klagerens] insurance who will pay, again [ejerer] commented can he do that, in [mellemøstligt land] we can't do this.

Question: How did [klageren] pay in cash or credit card?

Answer: Cash

Question: Do you have a Facebook page?

Answer: No

At the end of the investigation I asked [ejerer] if I can take photos for the gold items inside his shop. He didn't mind, so I took these photos ... And while I was taking the photos I asked him about this item in 'Attachment (page 10)' (item circled in black) [ejerer] is this is an Ounce he answers NO.

Question: you don't sell Ounces,

Answer: NO

Conclusion

On Friday October 26, 2018, ... VISITED AND SEARCHED IN TWO ILLEGIBLE JEWELRY SHOPS IN [by I mellemøstligt land] AND THEY CONFIRMED THAT OUNCES ARE NOT AVAILABLE IN 24 Karat, 20 GRAMS IN [mellemøstligt land], Only the following ones:

Karat 24 Ounce of 31.10 GRAMS (attachment page 11) photo taken from ... in ...

- Karat 24 Ounce of 10 GRAMS (attachment page 12) photo taken from ... shop in ..., I asked the sales man if the shop does the Ounces come in less than Karat 24, 10 grams? He said you might find Ounces of karat 24, 5 grams.

- I called ... shop from which my family buys gold from and they also confirmed that NO Karat 24, 20 grams Ounce available in [mellemøstligt land].

FACTS SEARCHED BY ...

THE 24 Karat Ounce of 31 .10 GRAM OUNCE PRICE ON JULY 14, 2017 WAS BETWEEN US\$ 1,220.00 AND US\$ 1,228.00 EXCLUDING THE JEWELRY SHOP COMMISSION ALLOWED (WHICH IS

Ankenævnet for Forsikring

25.

95037

ONLY BETWEEN US\$ 20.00 AND US\$ 30.00) TO BE ADDED TO THE ACTUAL PRICE OF THE OUNCE. (Attachment 11) THE 24 Karat OUNCE of 10 GRAM, OUNCE PRICE ON JULY 14, 2017 WAS ALMOST US\$ 401.00 EXCLUDING THE JEWELRY SHOP COMMISSION ALLOWED WHICH IS ONLY BETWEEN US\$ 20.00 AND US\$ 30.00 TO BE ADDED TO THE ACTUAL PRICE OF THE OUNCE. (Attachment 12)

Based on the findings and observations performed during the visit to the shop in question I would characterize this alleged sale as being fraud.

- The ... Jewelry shop exist with a working cellphone number
- The Ounce price in 14/7/2017 was as below:

24 Karat, 31 .10 grams Ounce rated between US\$ 1,220.00 and US\$ 1,228.00 Excluding the allowed shop commission which is between US\$20 and US\$ 30

- [Ejeren] he sold [klageren] 1 or 2

Ounces but he can 't remember the Ounce type and weight he sold .

On his invoice and after auditing it the grams he wrote in opposite to Ounce description 60 grams while he should put the exact weight for two Ounces which is 62 .2 . if he had sold 2 Ounces 24 karat 31 .10 grams .

- [Ejeren] claims that [klageren] paid US\$ 1,490.00 per Ounce. The rate of one Ounce on 14/7/2017 was between US\$1 ,220 .00 and US\$1 ,228.00 excluding the shop commission (allowed between US\$ 23 and US\$30) If we take the max price per Ounce US\$ 1,228.00 + US\$ 30 = US\$ 1,258.00
- Therefore ; [klageren] was charged US\$ 232 .00 more than the legal allowed price per Ounce.
- [Ejeren] mentioned that [klageren] might have purchased the 24 karat 20 grams Ounce.

After visiting 2 illegible Jewelry shops in ... and being in telephonic contact with another known Jewelry shop, they all confirmed the same answer the 24 Karat 20 Grams OUNCE is not available in the [mellemstligt lands] Gold Market. They also confirmed that after the karat 24, 31.10 grams Ounce (Attached page 11) Comes the Karat 24 , 10 grams Ounce (Attached page 12)

As for the chains purchased and mentioned in [klagerens] Invoice

- The 21 karat gold per gram price between June and July 2017 was between US\$ 34.510 and US\$ 35.514
- Each chain is 21 karat 40 grams that means each chain was priced US\$ 1,380.4 without labor work, if considering the minimum price per gram which is US\$ 34.510. Labor work is for 21 karat gold starts with pricing US\$ 12.00 per gram and increases depending on the shop and how each shop prices their items, taking into consideration Big Brand names. If I want to follow the infor-

mation in the invoice , each chain could be priced US\$ 1,860.4 including the labor work.

- I asked [ejerer] if he has a Facebook page and His answer was No. When searching in Facebook I found his Facebook page below link ...
- [Ejerer] was cooperative but very cautious and he got agitated when asked same question and one moment he started rubbing his face with his hands, basically he was not at ease."

Af selskabets efterforskers rapport dateret den 30/1 2020 fremgår bl.a.:

"In reference to email correspondence between Forsikring og Pension, ... and the undersigned latest email dated January 13, 2020, an investigation into the alleged purchase of Gold purchased from ... Jewelry shop and [juveler 2] shop in ..., [mellemøstligt land] was conducted by ... Thursday, January 30, 2020, at 13:50.

Aim of the Investigation

The purpose of the investigation was to visit the shops in order to verify the issuance of the invoices attached and to verify the purpose of the fiscal stamps put on the Carbon Copies of the invoices by ... Jewelry shop and [juveler 1] and for the shops representatives to provide us with all answers required to the investigation.

Investigation

... Jewelry shop and [juveler 1] shop exists on the same address written on the 'reference document presented by the insurance client' the complete address is ... (Both shops in the same floor only 3 meters away from one another).

First we visited ... Jewelry shop.

[Ejerer] was in his shop: I ... reminded him of my October 2018 visit regarding same invoices related to [klageren] and he confirmed he remembered me so I introduced ... to [ejerer] and I told [ejerer] that ... is representing the Danish Insurance Federation ... will ask some questions regarding some invoices related to your client [klageren]. [Ejerer] nodded his head in an ironic manner. Approving and said ok start and quickly as you see I am busy. Yes Mr. ... will ask you the questions and I will translate for both of you.

[Spørgsmål]: [Ejer], did you issue these two invoices (attachment 01 & 02)

[Ejerer]: YES

[Spørgsmål]: Is this your hand writing?

[Ejeren]: YES

[Spørgsmål]: Do you usually use fiscal stamps when issuing invoices to your client?

[Ejeren]: NO

[Spørgsmål]: Do you have fiscal stamps now in your shop?

[Ejeren]: NO

[Spørgsmål]: If you do not use fiscal stamps when issuing invoices for your clients and you do not have fiscal stamps in your shop, can you please explain to me why you used fiscal stamps on these invoices (attachment invoices 01 & 02)

[Ejeren]: I added the stamps on these two invoices as per [klagerens] request. Only foreign clients ask for fiscal stamps on their invoices, i.e. clients who live outside [mellemøstligt land].

[Spørgsmål]: Where do you usually add the fiscal stamp? On the original invoice or on the carbon copy?

[Ejeren]: On the original invoice of course, it's not supposed to be on the carbon copy.

[Spørgsmål]: [Klageren] asked you to use fiscal stamp of LL 1000

[Ejeren]: YES

[Spørgsmål]: Did [klageren] tell you why he wanted the fiscal stamp on his invoices?

[Ejeren]: [Klageren] told me that he wanted the fiscal stamps on his invoices because he will be asked about the invoices at the Danish Airport

[Spørgsmål]: do you keep carbon copies of the invoices you issue?

[Ejeren]: YES I keep carbon copies but it's so difficult to search for them as you can see they are very old.

[Spørgsmål]: What is the carbon copy color on your invoices book?

[Ejeren]: Pink

[Spørgsmål]: Only one carbon copy pink color?

[Ejeren]: YES

[Ejeren] started getting very nerves, very loud, and very aggressive and he started underestimating us and the Danish insurance company by saying in an ironic manner, 'the Danish insurance sent you all the way from Denmark for these two invoices'.

[Spørger]: [Ejer] calm down we are respectful people representing a respectful organization, no need to say things you do not need to say and we do not need to hear, don't you agree that the amount of US\$ 8,420 for the two invoices is worth investigations.

[Ejeren] kept quiet.

[Spørger]: Asked [eieren] to put his voice down as it won't help him, because he needs to answer the questions as those two invoices are issued by him.

[Eieren]: It is not of my business if [klageren] is claiming he has faced a burglary, I am not benefiting from this and I am not sharing with him the money he will take from the insurance.

[Spørger]: We did not accuse you of all what you are saying, you need to calm down and be cooperative, you have issued two legal invoices with a legal fiscal stamps which if proposed to [mellemstlig lands] authorities proves that this stamp shouldn't be on a carbon copy.

[Spørger]: What you have is a white copy and not a carbon copy.

[Spørger]: showed him the carbon pink copy which is presented by [klageren] to the insurance.

[Spørger]: [Eier] you just confirmed that you only use the fiscal stamp on original copies and not carbon copies right?

[Eieren]: YES

[Spørger]: Can you please explain to me how can it be that the carbon copy given to [klageren] have the fiscal stamp?

[Eieren]: got very agitated and told us that Can't you see that the pink carbon copy and the white copy of those invoices are ripped in the same way at the same time, the client [klageren] asked me to give him the copies of both original and carbon copies. That is why I didn't keep a carbon copy in my shop.

[Spørger]: [Eieren] we took a black and white copy of this pink carbon copy and presented this you, for you to explain to us how you can put a fiscal stamp on a carbon invoice?

[Eieren] became very hostile and told us that we are wasting his time and giving him a headache, and he said by word 'it the Danish insurance cannot solve this do they expect me to?' He said that in an ironic manner.

[Spørger]: Do you have the Original copies of those two carbon copies.

[Eier]: No they are with the [Klageren].

[Spørger]: But these are substitute carbon copies, right?

[Eieren] was very surprised and embarrassed his voice went down and he didn't know what to say 'he looked like he forgot what he wrote and what he agreed with [klageren] to write. And immediately said I didn't write this sentence below 'substitute copy' (Attachment 01)

[Spørger]: Did you write this sentence 'substitute copy' ...

[Ejeren]: NO, maybe I did, I do not remember anymore.

[Spørger]: Are you a relative or a friend of [klageren]?

[Spørger]: When did you write these invoices to him?

[Ejeren]: The year before last year, I don't remember exactly the date I wrote them

[Spørger]: year of 2018?

[Ejeren]: YES

[Spørger]: But you can remember what he bought in 2014 and 2016?

[Ejeren] Got angry and told [spørgeren], the Client [klageren] remembered the items and asked me to write them, I wrote what [klageren] asked me to write, and I did him this favor.

[Spørger]: You just told us that [klageren] is not your friend nor your relative and yet you did him a favor?

[Ejeren]: [Klageren] and his [søskende] they come sometimes and buy from my shop.

[Ejeren]: was very laud again and became all red and aggressive knowing that he is squeezed because he issued improper invoices.

[Ejeren]: Loudly said I have nothing to do with these invoices I wrote what [klageren] told me to write.

[Spørger]: I ask you again is it proper to put a fiscal stamp on a carbon copy as you did for these two invoices (Attachment 01 & 02)

[Ejeren]: NO, but I did what the [klageren] requested from me.

[Spørger]: I will give you one last chance to answer me because these invoices are going to be investigated on a higher level.

[Ejeren]: [Klageren] asked me to write these invoices for him and I have nothing more to say.

[Ejeren]: You are both wasting my time and I am not involved of any of [klagerens] actions.

[Spørger]: Again I ask you is it legal by the [mellemøstligt lands] law to put fiscal stamp on a substituted carbon copy?

[Ejeren]: No answer and started screaming and saying [klageren] is a client and he buys gold from my shop, I was only pleasing him as a client and I did what he asked me to do I don't remember what he bought for these two invoices.

[Spørger]: When did you write these invoices? (Attachment 01 & 02)

[Ejeren]: I told you in 2018.

[Spørger]: [Ejer], did you write these two invoices (Attachment 01 & 02) in the same day for [klageren]?

[Ejeren]: Yes [klageren] asked me to write these two invoices

[Spørger]: [Ejer] do you recognize that the substitute copy (Attachment 01) the date written near the stamp is 2019 and not 2018, which means the substitute copy issue date was 10/04/2019. And you told me that you wrote this invoice not last year the year before which is 2018 . Right?

[Ejeren] got very angry, and said this is not of my business. And on the other invoice (Attachment 02) nothing is written near the stamp except the date of 18/04/2019 And you have just told me that you wrote these two carbon copies on the same day and date. Why didn't you write the same date of both stamps?

[Ejeren] was very angry and started walking nervously behind the counter he didn't want to answer; [spørger] got a bit displeased with his behavior, and asked him to state in writing that all above answers were true and his Client [klageren] asked him to write all this on both invoices and use the LL 1000stamps.

[Spørgeren] interfered and told [ejeren] that the use of LL 1000 is only for governmental sector and not for selling shops of any kind for example if you go to all the Jewelry shops in [mellemøstligt land] they only use the LL 250 stamp on their legal invoices. Probably your Client thought buy using LL 1000 the invoices will look more illegible, which is incorrect.

[Spørger]: [Ejer], even your hand writing on these two invoices is not clear, can you even read your handwriting? [Ejeren] got embarrassed and he only read one item description (Attachment 02)

[Ejeren] was surprised with the info and the confrontation and he was not at all at ease

[Spørger] here said anyway [ejeren] these invoices will be investigated on a higher level and we assure you that the Danish Insurance Federation will have it all right and proper.

[Spørger]: Asked him about the shop [juveler 1] and where is it located.

[Spørger]: Yes also we have an invoice from [juveler 1] issued with the same handwriting as the invoices issued from your shop

[Ejeren's] face turned into red and blue and he was so surprised and his voice became lower as he asked us what do we want from there? As he tried to touch [spørgerens] papers, [spørgeren] shouted at him to stop touching the papers and it's not of his business to touch it.

[Ejeren] rushed running to [juveler 1] which is almost opposite to ... shop he addressed the owner telling him that we are from a Danish insurance company, - again shouted at [ejeren] telling [ejeren] to stop interfering as our questions with him are over, [spørgeren] introduced himself to the man who was behind the counter at [juveler 1] and the man replied and I am ..., asked ... if he is the owner of [juveler 1] the ... answered yes I am the owner. [Ejeren] started interfering again by explaining to who we are, [spørgeren] here was very angry with [ejeren] and firmly asked him to stop interfering.

[Spørgeren] presented the invoice (Attachment 03) to the owner of [juveler 1] and asked him the following questions:

[Spørger]: Is this invoice issued at [juveler 1]?

[Juveler 1] looked very strange at the invoice, [ejer] here interfered again and starting talking in [fremmedsprog] to [juveler 1] telling him, don't you remember this [klageren] came and bought Jewelry from your shop [juveler 1] said to [ejeren] No I do not know this [klageren] and he did not buy any Jewelry from [juveler 1]. I never saw this [klageren] in my life.

[Juveler 1] continued saying to [ejeren]: what I know that you came and asked me for an empty invoice and I gave it to you and I did not know why you wanted this empty invoice and you did not explain to me, this [klageren] I do not know and did not buy anything from my shop.

I ... translated to [spørgeren] the conversation that was going on between [ejeren] and [juveler 1].

[Spørgeren]: Mr [juveler 1] is this your handwriting on this invoice (attachment 03)?

[Juveler 1]: No it is not my hand writing, it is [ejeren's] hand writing.

[Ejeren] was very nervous and did not deny writing this invoice as [spørgeren] confronted him, [ejeren] was angry and embarrassed he tried to verbally attack ... but ... stopped him and asked him to be quite.

[Spørgeren]: Mr. [juveler 1] do you reject this invoice (attachment 03)?

[Juveler 1]: Yes I reject this invoice

[Spørgeren]: Can you write this sentence 'I reject this invoice' and sign on your statement,

[Juveler 1]: Yes I can

Conclusion: As the investigation showed this clearly is a fraudulent attempt by the owner of ... Jewelry in cooperation with the insurance claimant to forward a falsified insurance claim.

- All invoices including the invoice from [juveler 1] were written and issued by [ejerer].
- Fiscal stamps were issued at a very high nomination, normal fiscal stamp value is 250 LL nota 1000 LL which is used only when dealing with the public sector in [mellemøstligt land].
- Fiscal Stamps to be used on the original copy of an invoice nota carbon copy.
- All invoices reproduced by [ejerer] upon the request of the insurance claimant and upon the memory of the claimant as the shop owner ... had no copies in shop to support the claim – the substitute invoices issued last year in 2019, While [ejerer] when asked first about them he said he wrote them not last year the year before which is 2018
- The owner of [juveler 1] denied having anything to do with the presented invoice and put his statement and signature to this point, claiming that the invoice (attachment 03) were produced [ejerer]
- The owner of [juveler 1] does not know the claimant and has never sold any items to this person."

Af forsikringsbetingelserne 6676-1 fremgår bl.a.:

"11 . Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du der for altid gemme kvitteringer for dine køb."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 14/8 2018, at der mellem den 12/8 og den 13/8 2018 var indbrud i hans kolonihavehus, og at der blev stjålet en række genstande, herunder smykker. Klageren kræver, at selskabet udbetaler 187.000 kr. med tillæg af renter for smykkerne. Han har anført, at han

har fremlagt kvitteringer for smykkerne, at selskabet har accepteret, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at rapporterne fra selskabets efterforsker er be- hæftet med fejl.

Selskabet har afvist dækning for smykkerne med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at det ikke ville have anerkendt forholdet som en forsikringsbegivenhed, hvis man på daværende tids- punkt havde været i besiddelse af alle de oplysninger, som nu foreligger. Selskabet har anført, at klageren har fremlagt forfalskede kvitteringer og kvitteringer dateret efter tyveritidspunktet, og at der er flere forhold i sagen, som ikke stemmer overens med klagerens forklaring, herun- der at teleoplysningerne ikke stemmer overens med klagerens forklaring om, hvor han opholdt sig.

Af rapporten fra selskabets efterforsker dateret den 26/10 2018 fremgår det, at nogle af smyk- kerne ikke blev solgt af den pågældende butik i det mellemøstlige land.

Af rapporten fra selskabets efterforsker dateret den 30/1 2020 fremgår det, at indehaveren af butikken på klagerens opfordring havde udarbejdet nogle kvitteringer, og at indehaveren også havde udfyldt en kvittering fra en nærliggende juveler.

Af de fremlagte kvitteringer fremgår det, at flere af kvitteringerne er dateret efter skadedatoen.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er indtrådt en dækningsberet- tigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret, at han har været udsat for en dækningsbe- rettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet *for* Forsikring

34.

95037

Nævnet har blandt andet vægt på, at det i betydelig grad svækker klagerens troværdighed, at han har fremlagt kvitteringer, som efter det oplyste er udarbejdet af en erhvervsdrivende på klagerens foranledning og uden at afspejle et reelt køb. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har fremlagt kvitteringer dateret efter, at indbruddet angiveligt skulle være sket.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at rapporterne fra efterforskeren er behæftet med fejl, og at selskabet har anerkendt skaden som en forsikringsbegivenhed – kan ikke føre til andet resultat henset til karakteren af de oplysninger, som selskabet efterfølgende er kommet i besiddelse af.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels