

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. januar 2021 blev i sag nr. 95145:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 16/4 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er meget utilfreds med den måde at blive behandlet på hos tryk tjenestemændene, Da jeg føler at jeg som kunde er blevet mistænkelig gjort. For det første gik der flere måneder før jeg fik besøg af [taksator 1] og [taksator 2] fra forsikringsselskabet som er Løsøretaksator.

Da de endelig ankom startede jeg med at oplyse [taksator 1] og [taksator 2] om at min [barns] far lige havde begået selvmord, så jeg havde en del andre tanker oppe i hoved den dag, da [mit barn] faktisk forlod min bopæl, da [taksator 1] og [taksator 2] ankom.

[Taksator 1] var ok til at spørge om diverse ting, men [taksator 2] var ubehagelig, da jeg følte at han kørte en afhøring på mig, så som at spørge ind til hvad min eks kæreste hed samt [mit barns] navn, hvornår jeg havde fået lavet diverse ting på min bopæl, samt hele tiden afbryde og stillede spørgsmål når [taksator 1] var i gang med at stille mig andre spørgsmål.

Til sidst aftaler jeg med [taksator 1] at jeg skal fremskaffe nogle papirbilleder af de arvesmykker som er blevet stålet, sende dem på en mail også ville hun evt. komme forbi og se dem med hendes egne øjne hvis hun en dag ville være i nærheden af mig.

Den 3. december 2019 ankommer [taksator 1] igen for at se billederne af arve smykkerne, da jeg blev forhindret i at være der til kl. 15.00, fik jeg en ven til at ankomme for at fremvise billederne til hende, så sagen kunne blive afsluttet som lovet. Min ven viste billederne som aftalt med [taksator 1], men så ville [taksator 1] lige pludselig have billederne ud af albummet, og det nægtede min

ven da det ikke var en del af aftalen mellem mig og [taksator 1] men endnu en gang blev aftalen ikke overholdt fra tryg's side af.

Da jeg så fik afgørelsen læser jeg at [taksator 1] har udtalt at min ven skulle have sagt at hun/tryk er nogle idioter, og det har han slet ikke sagt og det kan bevises da min ven har optaget alt fra start til slut den 03-12-2019 og det beviser også bare at [taksator 1] og Tryk ikke er troværdige i deres afgørelse.

Samt i afgørelsen studser jeg over at [taksator 2] har skrevet at jeg ingen kontakt har haft til politiet i over 4 måneder, men jeg har været i kontakt med dem samt afleveret diverse papirer på stjålne genstande ved ... politi august måned 2019. Så i deres afgørelse er de her igen utroværdige.

Jeg studser over at man går op i baggrunden på et billede som er over 1 år gammel, da det var en tablet de ville se, men de brugte dette gammel billede imod mig, da de siger at jeg ikke brugte et 47 tommer tv til video overvågning, men man har jo lov til og flytte om i sit hjem og derved få tv i soveværelset.

I afgørelse omkring guldhalskæde, har jeg ikke kvitteringer og forhandler navn da jeg fik det i ...års fødselsdag gave, dog har jeg et billede der kan fremvises hvor den ligger i æske samt kort ved siden hvor man kan se at der står [alder], ud over det så kan man jo regne ud hvad vægten er ved og tage guldprisen på 18 karat og vurderingsprisen i 2012, har kontaktet en guldsmed og fået oplyst at forsikringsselskabet hvad den vil koste nu her i 2020 som også er fremsendt til tryk og den var på 98.000 kr.

Samt til sidst skriver [taksator 2] at det ikke er muligt for en tyv at stjæle en havetraktor som vejer ca. 200 kg og det syntes jeg ikke de kan tillade sig og udtale sig om.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at gå erstatet mine ting, som alle kunder har ret til, og ikke mistænkeliggøre mig for at slippe for at udbetale mit erstatningskrav."

Selskabet har den 18/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet afviser at udbetale erstatning efter et tyveri, som fandt sted på klagerens bopæl den 27. juli 2019. Selskabet har ikke tillid til anmeldelsen og har på den baggrund afvist at udbetale erstatning i sagen.

2.0 kort sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 31. juli 2019, at der den 27. juli 2019 var sket indbrud på hendes bopæl via et vindue. Der var stjålet en større mængde indbo. Klageren fremsatte sit erstatningskrav i Scalepoint.

Selskabet har haft indhentet politirapporten, hvor følgende gerningstidspunkt er anført:

...

Grundet omstændighederne i sagen blev kravet undersøgt nærmere, og der har været afholdt møder mellem klageren og selskabet.

Klageren havde bl.a. fremsat erstatningskrav for en lang række smykker, og som dokumentation herfor fremlagde klageren en lang række fotografier. Da selskabet undersøgte fotografierne nærmere, viste det sig, at de var optaget efter det anmeldte tyveri, der var oplyst til den 27. juli 2019.

Selskabets rapport om fotografierne fremlægges i sagen.

Efter at have afsluttet sin undersøgelse meddelte selskabet sin afgørelse til klageren. Afgørelsen fremlægges, og jeg henviser til denne afgørelse i sin helhed.

3.0 selskabets vurdering

Efter at have gennemgået sagen på ny fastholder selskabet sin vurdering. Selskabet har ikke tillid til sagen, og selskabet kan derfor ikke på det foreliggende grundlag udbetale erstatning.

Det skal anføres, at i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er det klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

3.1 smykker og fotografier optaget efter det anmeldte tyveri

Klageren har som dokumentation for sit krav vedr. smykker indset nogle fotografier af smykkerne. Imidlertid kan det konstateres ved analyse af billederne, at de er taget den 5. august 2019, hvilket er 9 dage efter det anmeldte indbrud hos klageren.

Klageren har herved skabt en så berettiget tvivl om rigtigheden af det fremsatte krav, at selskabet ikke kan udbetale erstatning i sagen.

Selskabet henviser til kendelser nr. 93991, 84457, 84278 (tilsvarende påstand om fotografier af gamle papirbilleder) og 83409.

3.1.1 de originale papirbilleder ønskes fremlagt

Klageren har efterfølgende forklaret, at hun havde taget billederne med sin telefon af nogle originale papirbilleder. Disse papirbilleder skulle være optaget af et familiemedlem omkring 2012.

De fotografier klageren har fremlagt er optaget på klagerens bopæl. Selskabet stiller sig undrende overfor, at billederne er taget med klagerens telefon af de originale papirbilleder på bopælen, idet det betyder, at klageren må have hente de originale papirbilleder hos sine forældre for at tage papirbilleder med hjem, og derefter køre papirbillederne retur til forældrene.

Der er sendte nogle nye billeder optagelser med klagerens telefon af papirbillederne. Ved gennemgang af disse billeder, kan imidlertid konstateres, at de er identiske med de billeder, der var taget den 5. august 2019, idet beskæringen er identisk. Det vil i praksis være umuligt at tage to 'ens' billeder med sin mobiltelefon, da man altid vil flytte sig lidt. Endvidere er opløsningen på billeder taget med telefonen også meget høj, hvilket ikke ville være tilfældet, hvis billederne var taget af et andet billede.

Klageren har ved en repræsentant ikke ønsket at fremvis de originale papirbilleder for selskabets løssøretaksator ..., da det ellers var aftalt ved et besøg hos klageren. Klageren er blevet anmodet om at fremvise de originale papirbilleder. Klagerens opfordres (A) hermed til at fremlægge de originale papirbilleder i sagen.

Når selskabet har modtaget de originale papirbilleder, og har haft mulighed for at undersøge dem nærmere, vil selskabet fremkomme med yderligere bemærkninger.

På det foreliggende grundlag skal det lægges til grund, at de af klageren fremlagte billeder, er blevet optaget den 5. august 2019. Billederne af smykkerne er derfor optaget efter tyveritidspunktet, og smykkerne har derfor ikke været stjålet. Det bemærkes, at klageren i øvrigt ikke har ønsket at fremlægges fotografier af smykkerne.

3.2 divergerende oplysninger i sagen

Ifølge klagerens forklaring til selskabet var både et Marguerite smykkerne og en guldhalskæde opbevaret i bunden af et klædeskab. Imidlertid blev det til politiet alene forklaret, at der var stjålet 'nogle smykker' fra skabet.

Selskabets medarbejder har haft kontakt til politiet og den ene af de betjente, som var i klagerens hjem, betjenten har forklaret, at klageren ikke havde nævnt noget en guldhalskæde med brillanter eller Marguerite smykker. De eneste genstande, klageren havde nævnt stjålet til politiet var 'ét tv' og 'nogle smykker'.

Det forekommer ikke at være troværdigt, at klageren ikke allerede under politiets besøg blev opmærksom på, at så mange 'arvesmykker' var stjålet. Dette gælder særligt, når klageren særligt viste klædeskabet frem til politiet, hvor smykkerne angiveligt skulle have været placeret. Det forekommer også usandsynligt, at klageren ikke skulle have optaget at en kostbar guldkæde var væk.

Der var også kun oplyst om et tv til politiet, idet der efterfølgende er anmeldt to tv stjålet, samt en dvd-afspiller og mange film fra stuen, en stationær computer samt den store havetraktor, som stod på gårdspladsen.

Ifølge klageren anvendte hun et 47" tv som skærm til din overvågning, men på et af de indsendte billeder fremgår (pigen i sofaen med skærmen i baggrunden), at skærmen ikke er 47", men noget mindre.

Klagerens efterfølgende forklaring om, at hun har flyttet rundt på diverse tv, ændrer ikke på selskabets vurdering.

3.3 dokumentation i øvrigt

Der er i øvrigt givet så sparsom dokumentation for ejerskab mv. at det ikke kan lægges til grund, at klageren har haft og ejet de omhandlede genstande.

3.4 afsluttende bemærkninger

På baggrund af det anførte kan det ikke anses for godtgjort, at arvesmykkerne mv. var stjålet. Det samme gør sig gældende vedr. de øvrige genstande, som klageren påstår at have haft i sin besiddelse, men hvor navn og adresse er på andre personer. Endvidere forekommer noget mere atypisk, at en tyv stjæler en havetraktor og en motorsav. En havetraktor vejer ca. 200 kg.

På det foreliggende grundlag fastholdes det således, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har godtgjort, at der er tale om et dækningsberettigende krav, som klageren kan kræve erstattet af selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95145

Selskabet har ikke tillid til rigtigheden af de stjålne genstande på baggrund af klagerens forklaring og mangelfulde dokumentation."

Klageren har den 21/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"3.1.1 de originale papirbilleder ønskes fremlagt

[Taksator 1] var ude og se billederne som aftalt, hun så dem i albummet men blev tosset over at hun måtte få lov til og tage dem ud af fotomappen, det så min ven ingen grund til da aftalen kun var at hun skulle komme for at se billederne, så det med at jeg ikke ville fremvise billederne er jo totalt langt ude da hun har set dem, og vi aftalte også i mailen at hun bare skulle komme for at se dem.

Og vi har alt optaget fra den dag og det sender vi gerne med her hvis i gerne selv vil høre optagelsen, så igen er Tryg utroværdige.

Og hvis de gerne vil se de originale billeder en gang mere så må de jo komme og se dem i albummet igen.

3.2 divergerende oplysninger i sagen

Den ene betjent snakkede med mig, hvor hun bad mig om at tage det stille og roligt og gennemgå huset, hvorefter jeg skulle påføre det på de udleverede papir, så nej der blev intet oplyst denne dag til betjenten.

Ps mange af de ting som jeg har skrevet at Tryg har løjet om i følge afgørelsen, undrer mig at jeg intet har hørt om det og lige pludselig er det kun billeder det drejer sig om og ikke give mig svar på de andre ting Tryg har løjet om."

Selskabet har den 1/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemlyttet lydfilen og det eneste den bekræfter er, at klager overgiver sagen til en bekendt uden fuldmagt, at vi ikke kan få lov til at se de omtalte fotos og at vedkommende i øvrigt opfører sig truende overfor vores taksator."

Til dette har klageren den 24/7 2020 bl.a. anført:

"Jeg var ikke bekendt med at jeg skulle give fuldmagt til min ven, da det blot var nogle billeder der skulle vises som mig og [taksator 1's], aftale var da jeg ikke kunne nå hjem bad jeg ven om at tage ud på min bopæl og fremvise billederne til [taksator 1].

Og til det med at min ven skulle være truende på lydfilen over for [taksator 1], er jo endnu engang løgn, fordi man løfter stemmen er jo ikke at true nogen, så den må i længere ud på landet i skifter jo hele tiden jeres historie om hvad min ven har sagt og gjort."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 17/8 2020, 4/9 2020, 16/9 2020 og 9/10 2020.

Nævnet har desuden fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af politirapporten fremgår bl.a.:

"Gerningstidspunkt/-rum

Fredag den 26.juli 2019 kl. 12.00

Lørdag den 27. juli 2019 kl. 18.30

...

Sagens genstand

Indstigning via opbrudt vindue til køkken. Køkkenvindue er opbrudt med ukendt genstand. Opbrudsmærker på 30 mm og 60 mm. Færden i stue, soveværelse og køkken i hovedhuset. Gennemrodning af flere skabe og reoler. Udstigning formentligt via terrassedør. Koster: Intet overblik på anmeldelsestidspunktet. Ingen brugbare spor.

...

Under kørende patrulje lørdag den 27. juli kl. 19.54 i patruljevogn ... med pb. ... blev vi sendt af vagtcentralen til indbrud på adressen ...

...

Ved vores ankomst til stedet kl. 19.56 traf vi anmelder [klageren]. Pb. ... skønnede hende ædru, rolig og egnet til afhøring.

Anmelder, [klageren], forklarede kort, at hun var ejer af huset. Hun var kommet hjem og opdagede, at der havde været indbrud. Hun havde intet overblik over stjålne genstande. Hun havde aldrig haft indbrud før.

...

Afhøringsrapport Anm/forurettet

...

Afhøringens resultat

Afhørte forklarede, at hun havde været væk fra adressen siden i går d. 26 juli 2019 fra omkring middagstid. I dag var afhørte kommet hjem ca. kl. 18.15 og opdagede, at der havde været indbrud, idet køkkenvinduet var opbrudt og stod åben.

Afhørte foreviste køkkenvinduet, der var opbrudt og forklarede, at havedøren stod åben, da hun kom hjem. Havedøren kunne kun åbnes indefra.

Adspurg, hvad der var stjålet forklarede afhørte, at hun endnu ikke havde et overblik.

Adspurgt, forklarede afhørte, at det var første gang, der havde været indbrud. Hun havde ellers haft alarm, hvor hun boede før, men det havde hun ikke i dette hus."

Af klagerens erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

7.

95145

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måned)	Anskaffet	Købspris	Nypris
Denver Dvd maskine med fjernbetjening sort	Øvrige - Øvrige	169	Købt ny	DKK 699,00	DKK 399,00
Dvd boks med huset på christianshavn	Musik, Film & Spil - DVD & Blu Ray Film	30	Købt ny	DKK 495,00	DKK 299,00
Boks med dvd kroniken	Musik, Film & Spil - DVD & Blu Ray Film	30	Købt ny	DKK 450,00	DKK 299,00
Bærne bærbar med mus Silvan crest	Computer & Software - Bærbar PC	47	Købt ny	DKK 499,95	DKK 499,00
Sparebøsse med penge	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	71	Købt ny	DKK 19.915,00	DKK 19.915,00
Tv vægbeslag	Lyd & Billede - TV	110	Købt ny	DKK 899,00	DKK 499,00
Tradolan og quetiapine teva ibuprofen 600 mg	Personlig Pleje - Medicin	1	Købt ny	DKK 350,00	DKK 350,00
Boks dvd far til fire de gamle	Musik, Film & Spil - DVD & Blu Ray Film	35	Købt ny	DKK 495,00	DKK 249,00
Boks med alletiders Dirch	Musik, Film & Spil - DVD & Blu Ray Film	18	Købt ny	DKK 350,00	DKK 229,00
Kosttilskud	Personlig Pleje - Skønhed & Helse	0	Købt ny	DKK 1.474,60	DKK 1.474,60
Faldskærm	Øvrige - Øvrige	111	Købt ny	DKK 13.795,00	DKK 5.999,00
APPLE iPad Air 2 (2014) 9.7" 64GB Space Grey Wi-Fi + Cellular (Tablets & E-book Readers)	Computer & Software - iPad & Tablet PC	9	Købt ny	DKK 997,00	DKK 1.399,00
Bærbar computer	Computer & Software - Bærbar PC	54	Købt brugt	DKK 2.000,00	DKK 1.250,00
Tablet taske	Computer & Software - iPad & Tablet PC	9	Købt ny	DKK 299,00	DKK 299,00
Dvd film	Musik, Film & Spil - DVD & Blu Ray Film	60	Købt ny	DKK 3.000,00	DKK 2.500,00
Fladskærm	Øvrige - Øvrige	37	Købt brugt	DKK 3.000,00	DKK 4.499,00
Sony Playstation DualShock 4 Charging Station (Tilbehør)	Lyd & Billede - Spilkonsoller	37	Købt brugt	DKK 2.200,00	DKK 2.399,00
Computer skærm	Computer & Software - Øvrige	50	Købt ny	DKK 1.349,00	DKK 999,00

Ankenævnet for Forsikring

8.

95145

Selvbygger computer	Computer & Software - Øvrige	12	Købt ny	DKK 9.761,00	DKK 9.058,00
Usb stik	Computer & Software - Øvrige	12	Købt ny	DKK 3.300,00	DKK 3.300,00
Smykker arve	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	260	Arvet	DKK 8.380,00	DKK 8.380,00
Smykker	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	260	Gave	DKK 14.275,00	DKK 14.275,00
Smykker solv	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	260	Gave	DKK 3.685,00	DKK 3.685,00
18 kt guldhalskæde med brillianter	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	104	Gave	DKK 65.000,00	DKK 75.000,00
Ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	128	Gave	DKK 2.195,00	DKK 2.195,00
Solv ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	260	Gave	DKK 399,00	DKK 399,00
Havetraktor Bolens 120 st	Have & Gør-Det-Selv - Haveredskaber, elektriske	62	Købt brugt	DKK 7.500,00	DKK 15.000,00
Motorsav Husqvarna	Have & Gør-Det-Selv - Værktøj, benzin	62	Købt brugt	DKK 2.500,00	DKK 4.995,00
Overvågning sæt	Øvrige - Øvrige	54	Købt ny	DKK 2.300,00	DKK 2.300,00

Af fotorapport dateret den 3/12 2019 fremgår bl.a.:

"



Pho2Detect Finding

...

Kontrol af hændelsestidspunkt

Optagelsestidspunktet er 2019:08:05 12:21:57 men hændelsestidspunktet er anført som værende 2019:07:27 10:00:00 hvilket indikerer, at billedet er optaget 9 dage efter hændelsen. Det var forventet at være optaget før hændelsen.

Kontrol af hændelsestidspunkt

GPS tidsstemplingen er 2019:08:05 men hændelsestidspunktet er anført som værende 2019:07:27 10:00:00 hvilket indikerer, at billedet er optaget mindst 9 dage efter hændelsen.

...

Meta data

...

ModifyDate 2019:08:05 12:21:57

DateTimeOriginal 2019:08:05 12:21:57

Ankenævnet for Forsikring

9.

95145

CreateDate 2019:08:05 12:21:57

...

GPSTime 2019:08:05 10:21:56Z

...



...

Pho2Detect Finding

...

Photo resized

Fotoets størrelse er ændret. Fotoets dimensioner 4608 x 3456 oplyst i Image File Directory IDF0 og fremstår som værende det originale fotos dimensioner mens exifdata viser en størrelse på 320 x 240

Internt kendt fil

Denne fil er tidligere blevet kontrolleret internt

Internt kendt lokation

Filer fra den samme geolokation er tidligere blevet kontrolleret

Meta data

...

ModifyDate 2019:08:05 12:22:32

DateTimeOriginal 2019:08:05 12:22:32

CreateDate 2019:08:05 12:22:32

...

GPSTime 2019:08:05 10:22:31Z



...

Pho2Detect Finding

...

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

95145

Photo resized

Fotoets størrelse er ændret. Fotoets dimensioner 4608 x 3456 oplyst i Image File Directory IDFO og fremstår som værende det originale fotos dimensioner mens exifdata viser en størrelse på 320 x 240

Internt kendt fil

Denne fil er tidligere blevet kontrolleret internt

Internt kendt lokation

Filer fra den samme geolokation er tidligere blevet kontrolleret

Meta data

...

ModifyDate 2019:08:05 12:22:23

DateTimeOriginal 2019:08:05 12:22:23

CreateDate 2019:08:05 12:22:23

...

GPSTime 2019:08:05 10:22:22Z

...



...

Pho2Detect Finding

...

Photo resized

Fotoets størrelse er ændret. Fotoets dimensioner 4608 x 3456 oplyst i Image File Directory IDFO og fremstår som værende det originale fotos dimensioner mens exifdata viser en størrelse på 320 x 240

Internt kendt fil

Denne fil er tidligere blevet kontrolleret internt

Internt kendt lokation

Filer fra den samme geolokation er tidligere blevet kontrolleret

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

95145

Meta data

...

ModifyDate 2019:08:05 12:21:41

DateTimeOriginal 2019:08:05 12:21:41

CreateDate 2019:08:05 12:21:41

...

GPSTime 2019:08:05 10:21:40Z

...



...

Pho2Detect Finding

...

Photo resized

Fotoets størrelse er ændret. Fotoets dimensioner 4608 x 3456 oplyst i Image File Directory IDFO og fremstår som værende det originale fotos dimensioner mens exifdata viser en størrelse på 320 x 240

Internt kendt fil

Denne fil er tidligere blevet kontrolleret internt

Internt kendt lokation

Filer fra den samme geolokation er tidligere blevet kontrolleret

...

ModifyDate 2019:08:05 12:21:32

DateTimeOriginal 2019:08:05 12:21:32

CreateDate 2019:08:05 12:21:32

...

GPSTime 2019:08:05 10:21:31Z

...

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

95145



...

Pho2Detect Finding

...

Photo resized

Fotoets størrelse er ændret. Fotoets dimensioner 4608 x 3456 oplyst i Image File Directory IDF0 og fremstår som værende det originale fotos dimensioner mens exifdata viser en størrelse på 320 x 240

Internt kendt fil

Denne fil er tidligere blevet kontrolleret internt

Internt kendt lokation

Filer fra den samme geolokation er tidligere blevet kontrolleret

...

Meta data

...

ModifyDate 2019:08:05 12:23:27

DateTimeOriginal 2019:08:05 12:23:27

CreateDate 2019:08:05 12:23:27

...

GPSTime 2019:08:05 10:23:25Z

...



...

Pho2Detect Finding

Photo resized

Fotoets størrelse er ændret. Fotoets dimensioner 4608 x 3456 oplyst i Image File Directory IDF0 og fremstår som værende det originale fotos dimensioner mens exifdata viser en størrelse på 320 x 240

Internt kendt fil

Denne fil er tidligere blevet kontrolleret internt

Internt kendt lokation

Filer fra den samme geolokation er tidligere blevet kontrolleret

...

Meta data

...

ModifyDate 2019:08:05 12:22:27

DateTimeOriginal 2019:08:05 12:22:27

CreateDate 2019:08:05 12:22:27

...

GPSTimeStamp 2019:08:05 10:22:26Z"

Af klagerens dokumentation for sit krav fremgår bl.a. fotos af prisskilte, af ordrebekræftelser, af en kvittering på et Phillips 47" fladskærms tv, af en kvittering for en Huawei MediaPad udstedt til en person med en anden adresse end klageren, af kvittering for en computer og en skærm, af et Samsung 50" fladskærms tv udstedt til en person med en anden adresse end klagerens, en kvittering for en PS4 slim 1 TB, kvittering på en computerskærm, kvittering på diverse computerdele og et foto af havetraktoren.

Nævnets sekretariat har hørt den fremlagte lydfil af mødet mellem selskabets taksator og klagerens ven vedrørende billederne i sagen.

Af forsikringsbetingelserne 12T1 fremgår bl.a.:

"5.3.1 Tyveri i boligen

Forsikringen dækker tyveri af dine ting i boligen efter nedenstående skema.

	Forsvarligt aflåst (se pkt. 5.3)	Ikke forsvarligt aflåst
Inde i din bolig, jf. pkt. A	<i>Dækker</i> <i>Dækker ikke:</i> Tyvetækkelige ting samt guld, sølv, smykker, ædelstene, perler, penge og lignende, hvis boligen er ubeboet i mere end 6 måneder.	<i>Dækker</i> Der gælder en særlig begrænsning for tyvetækkelige ting (se ordforklaring under punkt 5.3). Maks. summen fremgår af din forsikringsaftale under punktet "Tyveri inde i din bolig". <i>Dækker ikke:</i> - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende. - Husdyr. - Ting, som befinder sig inde i din bolig, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet. For lejere: - Ikke fastmonterede køkkenelementer, hårde hvidevarer samt glas og sanitet, som befinder sig i din lejlighed.

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

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

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

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

Nævnet udtaler:

Klageren har den 31/7 2019 anmeldt, at der den 27/7 2019 havde været indbrud i hendes hjem, hvorved der blev stjålet smykker, elektronik, DVD-film, kontanter, en havetraktor og en motorsav. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for de genstande, hun har anmeldt stjålet. Hun har anført, at fotografierne af smykkerne er fotos taget af de originale fotos, og at det er årsagen til, at billederne er taget efter datoen for tyveriet, og at hendes ven nægtede at udlevere de originale fotografier, da det ikke var aftalen med taksatoren. Hun har også anført, at smykkerne er arvestykker og gaver, hvorfor hun ikke har kvitteringer på dem.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det ikke har tillid til det anmeldte. Selskabet har anført, at de fotos af smykkerne, som klageren har udleveret, er taget efter tyveritidspunktet, og at de fremlagte fotos – både ud fra opløsning og snit – ikke ser ud til at være et foto af et

Ankenævnet for Forsikring

15.

95145

foto. Selskabet har også anført, at taksator ikke kunne få lov til at se de originale fotos ordentligt, og at taksator ikke måtte få lov til at tage fotografierne ud af det album, som de var sat ind i. Selskabet har desuden anført, at klageren har givet divergerende oplysninger i sagen, idet hun til politiet ikke kunne oplyse, hvad der var blevet stjålet, og at der på et billede – som selskabet ikke har fremlagt for nævnet – skulle fremgå et mindre tv end det, som klageren har anmeldt stjålet.

Af politirapporten fremgår det, at "Gerningstidspunkt/-rum: Fredag den 26.juli 2019 kl. 12.00 Lørdag den 27. juli 2019 kl. 18.30 ... Sagens genstand Indstigning via opbrudt vindue til køkken. Køkkenvindue er opbrudt med ukendt genstand. Opbrudsmærker på 30 mm og 60 mm. Færden i stue, soveværelse og køkken i hovedhuset. Gennemrodning af flere skabe og reoler. Udstigning formentligt via terrassedør. Koster: Intet overblik på anmeldelsestidspunktet. Ingen brugbare spor. ... Under kørende patrulje lørdag den 27. juli kl. 19.54 i patruljevogn ... med pb. ... blev vi sendt af vagtcentralen til indbrud på adressen ... Ved vores ankomst til stedet kl. 19.56 traf vi anmelder [klageren]. Pb. ... skønnede hende ædru, rolig og egnet til afhøring. Anmelder, [klageren], forklarede kort, at hun var ejer af huset. Hun var kommet hjem og opdagede, at der havde været indbrud. Hun havde intet overblik over stjalne genstande. Hun havde aldrig haft indbrud før. ... **Afhøringsrapport Anm/forurettet** ... Afhøringens resultat Afhørte forklarede, at hun havde været væk fra adressen siden i går d. 26 juli 2019 fra omkring ved middagstid. I dag var afhørte kommet hjem ca. kl. 18.15 og opdagede, at der havde været indbrud, idet køkkenvinduet var opbrudt og stod åben. Afhørte foreviste køkkenvinduet, der var opbrudt og forklarede, at havedøren stod åben, da hun kom hjem. Havedøren kunne kun åbnes indefra. Adspurgte, hvad der var stjålet forklarede afhørte, at hun endnu ikke havde et overblik. Adspurgte, forklarede afhørte, at det var første gang, der havde været indbrud. Hun havde ellers haft alarm, hvor hun boede før, men det havde hun ikke i dette hus".

Af fotorapporten dateret den 3/12 2019 fremgår det, at billederne af smykkerne er taget den 5/8 2019 med en mobiltelefon.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klager den skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at der er en sådan usikkerhed om troværdigheden af klagerens oplysninger om de anmeldte stjålne effekter, at klageren ikke har bevist, at de er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position ved at fremlægge fotos af smykkerne – som er taget efter den angivne tyveridato – og ved ikke at give selskabet mulighed for en nærmere undersøgelse af de angiveligt oprindelige fotos, da selskabets taksator kom forbi for at se på disse.

Nævnet har også lagt vægt på det, som selskabet har anført om, at de fremlagte fotografier af smykkerne umiddelbart fremstår i en kvalitet, der ikke er forenelig med oplysningerne om, at der skulle være tale om fotos af fotos.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at en del af de fremlagte kvitteringer er udstedt til personer med anden adresse end klagerens.

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.

95145

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen