

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. november 2020 blev i sag nr. 95331:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema samt klage af 28/5 2020 til nævnet har klagerens rådgiver bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Der sker et røveri, hvor forsikrede bliver overfaldet og frarøvet sig flere effekter.

Effekter som selskabet alene har erstattet skønsmæssig, da de ikke kan anerkende ægtheden i de stjålne genstande. Herudover har selskabet afvist et smykke, som forsikrede havde på. Et smykke der er til fulde oplyst om og dokumenteret og hvor selskabets undersøgelse heraf, giver samme tilbagemelding fra de afhørte.

Derfor fremsættes her klage over selskabets afgørelse på afvisning af smykket.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for smykke, unik guldhalskæde i guld med [vedhæng] påsat 502 brillanter til en værdi af 336.000 DKK + tillæg af renter jf. FAL §24 fra 12/3, hvor selskabet havde adgang til alle oplysninger på skadesagen."

"Notat: Selskabet anerkender ikke dokumentation for smykke, til trods for smykket er til fulde dokumenteret og hvor forholdet omkring fremstilling af dette smykke er forklaret på en måde, hvor kun den der har fået dette fremstillet, kunne være vidende herom. Alle forhold er ydermere konstateret korrekte og valide af diverse guldsmede, som har fremstillet smykket.

På skadesagen er der ikke tvivl om, at der er sket en skadebegivenhed, som udløser erstatning. Der er tale om et overfald, røveri, som selskabet har anerkendt og gået i dækning på og udbetalt

erstatning. Dog har selskabet valgt at afvise et smykke, fremstillet til forsikrede, som har betalt en del af fremstillingen og hvor resten af smykket er betalt som en gave til forsikrede.

Der er dog intet der tyder på, at forsikringsselskabet på noget tidspunkt havde i sinde, at erstatte smykket. Derfor ender sagen også med, at smykket bliver afvist, til trods for fyldestgørende forklaring fra både forsikrede og guldsmede på sagen. Der er ikke noget sted, at forklaring på fremstilling ikke hænger sammen.

Herudover er der tale om et smykke der er vel dokumenteret i form af certifikat, vurdering og billeder. Selve kontoudtoget hænger selskabets sig enormt meget i, til trods for der er fremført sms med beløb og aftale. Smykket er lavet da forsikrede var i en anden bank end den han er i dag, hvorfor det er undersøgt, om det er muligt at fremskaffe dokumentation for betalingen. Men banken siger det bliver svært og koster 1500 kr. som minimum, da de skal langt tilbage i arkiverne og de ikke kan love det giver yderligere. Derfor er det ikke muligt at fremskaffe selve kontoudtoget på købet desværre. Men det vil selskabet ikke tage til takke med og afviser her på kravet.

Selskabet har stillet mange spørgsmål, som vi har svaret på, men uden dette har givet anledning til yderligere. Det kan i øvrigt undre en, at selskabet ikke har gjort mere for at undersøge forholdet, som at indhente politirapport, videomateriale eller undersøge området nærmere, kontakt til DSB eller lign.

Selskabet har intet foretaget sig i forhold til undersøgelse af begivenheden og om forsikrede bar kæden. Der bliver alene afvist på, at smykkets dokumentation ikke er tilstrækkelig, selvom alle forhold er opfyldt jf. FAL §22 og betingelserne.

Derfor må vi henvise til kendelser på området, AK 81632 og AK 77807. Kendelser hvor nævnet tidligere har lagt vægt på, om forsikrede ville kunne have et sådan smykke i sin varetægt og om dette er tilstrækkelig dokumenteret og at selskabet skal forholde sig til prisen, som er oplyst dem ved indhentning af disse oplysninger fra guldsmede, da der er tale om unikasmykke."

Selskabet har i brev af 15/6 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse af den 29. maj 2020 vedrørende klage indsendt af klager.

Klageren klager over, at Alm. Brand har afvist at betale erstatning for et smykke.

Klager har oprettet Indboforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser nr. FP 1409 - bilag A.

...

Sagens forløb

Klager anmeldte den 2. marts 2020, at han den 20. februar 2020 var blevet overfaldet og blevet frarøvet sin pung med kontanter, mobiltelefon, ur og halskæde. Se bilag B. Sammen med anmeldelsen sender forsikringstager kvittering for smykket, hvor smykket også er på billedet - klager har sendt det til Nævnet, som bilag 'samlet1'.

Selskabet anerkender, at der er tale om et røveri.

Vores skadeinspektør besøger klager på hjemmeadressen og beder om yderligere dokumentation for de stjålne genstande.

Selskabet sender vores afgørelse af sagen den 13. april 2020 - bilag C - som klagers rådgiver svarer på – se klagers bilag 'Erstatningsopgørelse ... - svar på opgørelsen'. Selskabet fastholder afgørelsen i vores brev af den 4. maj 2020 - bilag D.

Yderligere relevant korrespondance, har klager vedhæftet til Nævnet.

Sagens begrundelse

Når klager anmelder et krav til selskabet, så er det klager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre at kravet og omfanget er som oplyst. Herunder skal klager ligeledes dokumentere eller sandsynliggøre, at han er den retmæssige ejer af de stjålne genstande. Hvis klager ikke kan dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre kravet og/eller at han er den retmæssige ejer, kan selskabet opgøre kravet skønsmæssigt eller afvise hele kravet.

Ud fra klagen til Nævnet er det alene afvisningen af smykket, der klages over. De øvrige genstande, som er erstattet, er der ikke klaget over og selskabet vil derfor ikke kommentere disse. Hvis selskabet har misforstået klagen, hører vi gerne nærmere.

Ved vores skadeinspektørs besøg hos klageren, oplyste klager, at han var hjemmegående grundet en arbejdsskade, og havde været det et års tid.

Med hensyn til smykket, så kunne klager oplyse, at han var kommet med 120 gram guld til Guldsmed ... og betalt 13.500 kr. den 1. december 2018. Guldsmed ... har smedet hovedet og kæden. Klager fik smykket et par dage efter. Klager betalte kontant.

Ifølge klager havde han købt 'råvarerne' til smykket for samlet 125.000 til 150.000 kr. Guldet havde han købt af hans kammerat ..., gennem DBA eller via mund til mund metoden. Klager har ingen kvitteringer for handlerne, ligesom han ikke har gemt nogen annoncer fra DBA. Guldet er købt udenfor smykkebranchen, for så får man det billigere, har han fået oplyst. Dette er, ifølge klager, årsagen til, at klager alene har givet det halve for smykket, i forhold til det, smykket efterfølgende er vurderet til.

Klager havde mest købt kæder, for det var billigst. Vores skadeinspektør ville gerne vide, hvordan han var sikker på, at han ikke var blevet snydt. Klager oplyste, at han altid tjekkede serienummeret i smykket. Klager kunne dog ikke oplyse, hvad der skulle være indgraveret i smykket, så man var sikker på at det var 18 kt. guld. Klager vidste, at det var nogle cifre, det var muligvis 811 eller 841, men var ikke sikker.

Efter smykket var smedet hos ..., så tog klager smykket til ... Juveler, da det var billigst at få påsat brillanter der. Klagers kammerat ... kendte juveleren og fik 20 % rabat. Det kostede dog en middag til [klagerens kammerat] på [restaurant] at få rabatten.

Der er 502 brillanter påsat hovedet. Brillanterne er købt hos ... Juveler og de er påsat af denne. Klager var oppe og hente smykket med de påsatte diamanter den 8. august 2019. Det kostede i alt 45.000 kr. at få sat diamanterne på. Beløbet blev betalt kontant. Pengene havde klager fra sort arbejde hos en tømrer.

Ankenævnet for Forsikring

4.

95331

Ifølge klagerens egen forklaring, så er han hos ... for få vurderet smykket den 15. februar 2019 - altså 6 måneder før klager mener, at diamanterne er påsat smykket. Smykket bliver vurderet til 336.000 kr.

Da vores skadeinspektør spørger ind til økonomien for anskaffelse af smykket, oplyser klager, at alt er betalt kontant. Klager har den 16. februar 2018 hævet 100.000 kr. i [bank]. For dette beløb, havde han købt brugt guld og betalt Guldsmed ... for at smede smykket. Selskabet havde fået den opfattelse, at kontanterne stammede fra sort arbejde. Klager havde en post med kontanter. De 100.000 kr. var hævet i banken og så ca. 20.000 til 30.000 kr. i sorte penge. Nu oplyser klager, at han i alt har brugt 125.000 til 150.000 kr. på smykket, til bearbejdning og i materialer. Klagers forklaring, under besøget og den efterfølgende telefonsamtale, var ikke helt enslydende.

Klager har ingen billeder, hvor han har kæden på.

Klager oplyser, at smykket lå i boksen frem til november 2019, da der ikke var nogen grund til at have det liggende derhjemme. Klager mener, at han ændrede forsikringen i november eller december. Han tog først smykket hjem efter han havde ændret forsikringen.

Dette er ikke korrekt.

Pr. den 1. januar 2020 bliver indbosummen forhøjet til 1.025.000 kr. og guld og sølvdækningen udvidet med 410.000 kr.

Ved denne ændring af policen, oplyser klager telefonisk til selskabet den 11. december 2019, at han ønsker sin smykkedækning på indboforsikringen hævet til 400.000 kr. Klager vil gerne have sine smykker hjem og bruge dem. Klager oplyser, at han har en bankboks, hvor han plejer at lægge smykkerne i. Klager vil ændre dækningen tilbage, når smykkerne kommer retur til boksen. I øvrigt håber klager, at han kan være i fred for de gemene røvere.

Til orientering kan det oplyses, at klagers Indboforsikring er oprettet i selskabet pr. en 1. januar 2015 med en indbosum på 304.000 kr. I juli 2015 bliver summen forhøjet til 731.000 kr. og guld og sølvdækningen udvidet med 293.000 kr. Efter et tyveri i januar 2018 ændres policen i februar 2018, da klager sletter dækningen for udvidet guld og sølv.

For god orden skyld skal vi oplyse, at når man har smykker, uanset om disse er i bankboks eller ej, så skal disse smykker kunne indeholdes i indbosummen, ligesom guld og sølvdækningen skal kunne indeholde smykkernes værdi.

Med hensyn til bankboksen, så har klager ingen bankboks. Det har [klagerens kammerat]. [Klagerens kammerat] er hans bedste ven og det er også ham, som har hjulpet ham med kæden. Klager kender ikke koden til boksen, men det behøver han ikke, da han stoler på [klagerens kammerat].

Klager kunne dog ikke huske, hans bedste vens efternavn, ligesom han heller ikke helt kunne huske, hvor han boede.

Selskabet har efterfølgende været i kontakt med Guldsmeden ... samt ...

Guldsmed ... kunne godt huske smykket, som hedder ..., da en ... holder hænderne foran munden. Han har tidligere lavet andre ...

Der blev betalt et aconto den 7. august og blev afhentet af kunden den 1. december 2018. [Smykket] er lavet af kundens eget guld.

Guldsmed ... kunne ikke huske navnet på kunden, men der var tale om [anden etnicitet end klageren]

... kunne ligeledes huske [smykket], da det er unikt. Ejeren havde gået med smykket i nogen tid, før der blev påsat brillanter. I forretningen blev der vist et billede af smykket, som er lagt på Juvelers instagram-profil den ... Det var forud for denne dato, han havde påsat brillanterne. ... Juveler mente, at det var lavet i slutning af 2018 eller i starten af 2019. Og ikke som oplyst af klageren, som oplyser at han har hentet smykket efter påsætning af brillanter i august 2019.

Smykket havde ... Juveler lavet for [anden etnicitet end klageren] - eller rettere [person med samme fornavn som klagerens kammerat] - og det var [person med samme fornavn som klagerens kammerat], der var kommet med brillanterne, som blev påsat abehovedet. [Person med samme fornavn som klagerens kammerat] kom ofte i forretningen. ... Juveler afviste, at smykket var solgt eller afhentet af en [klagerens etnicitet] og han kendte ikke klager.

... Juveler afviste, at brillanterne er købt i deres butik. Han kunne ikke huske beløbets størrelse, der var afregnet. Der er formentlig ingen regning på arbejdet. Han oplyste dog, at brillanterne ville han som minimum sælge for 70.000 kr. inkl. moms. Og det mente han ikke, kunne gøres billigere noget andet sket i Danmark.

Endvidere blev det oplyst, at arbejdet med at påsætte brillanterne i [smykket] kunne han udføre for 32.000 kr. inkl. moms. Det var inkl. rabatter og kunne ikke gøres billigere. Hvis brillanterne var købt hos ham og han ligeledes skulle påsætte stenene, ville arbejdet minimum koster 102.000 kr. inkl. moms.

I øvrigt kunne han ikke bekræfte, at [person med samme fornavn som klagerens kammerat] havde eller har en speciel aftale om rabatter. De har kun rabataftaler med firmaer.

... Juveler har udstedt diamantbeviset og bekræftede dets ægthed.

... oplyser, at det var Guldsmed ..., som havde fået smykket vurderet. Det er normalt i branchen, at en juveler får smykker vurderet på vegne af kunden.

Efter at have talt med Guldsmed ..., ... Juveler og ... stemmer klagers forklaring ikke overens med deres.

Selskabet kontakter derfor klager telefonisk. Nu er det ikke klager, som har hentet smykket hos Guldsmeden ... [Klagerens kammerat] fik pengene af klager og hentede smykket hos Guldsmeden ... Klager kan ikke forklare, hvorfor der står 13.500 kr. i bunden af kvittering. Se klagers bilag 'Kvittering 1'.

Klager bekræftede igen, at brillanterne var købt hos ... Juveler og de også havde påsat dem på abehovedet. Ligesom klager bekræftede, at det havde kostet 45.000 kr.

Ligesom det nu var ... Juveler, som havde fået kæden og smykket vurderet hos ...

Derefter kom [klagerens kammerat] med smykket til klageren, således klager havde fået den rabat [klagerens kammerat] kunne opnå. [Klagerens kammerat] var klagers guldmand. Klager kunne lige bide i smykket, for at kontrollere om smykket var fake. Klager kunne fortsat ikke huske, hvilke cifre der skulle stå i smykket, for at der var tale om 18 kt. guld.

Klager oplyste endnu en gang, at han aldrig havde været nede os Guldsmeden ... Klager måtte have sagt forkert, det var alene [klagerens kammerat], der havde været i butikkerne. Der måtte være tale om en misforståelse. Klager havde misinformeret selskabet, hvilket klager var ked af.

Med hensyn til brillanterne, så havde klager betalt 45.000 kr. til [klagerens kammerat]. Selskabet oplyste klager, at ... Juveler ikke kunne sælge og påsætte brillanterne for under 100.000 kr. Klager kunne ikke give en forklaring og kunne ikke oplyse, hvor brillanterne var købt. Klager synes, vi skulle kontakte [klagerens kammerat].

Klager bliver herefter repræsenteret af [klagerens rådgiver]. De sender et billede fra klagers egen telefon, som har taget et billede af [klagerens kammerats] telefon, hvor der er et regnskab for brillanterne - klagers bilag 'Billede af beregning og antal sted'. Her fremgår det, at ... Juveler skulle have ca. 75.000 kr. De ca. 30.000 kr. som klager ikke selv har betalt, har han nu fået i gave af [klagerens kammerat].

Klagers rådgiver mener, at selskabet burde have undersøgt begivenheden nærmere. Dette har selskabet ikke set nødvendigt, idet selskabet har anerkendt, at der foreligger et dækningsberettiget tyveri. En nærmere undersøgelse af begivenheden ville ikke dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at klager er den retmæssige ejer af smykket.

I øvrigt henviser selskabet til vores tidligere svar til klageren.

Med hensyn til de to kendelser, som klagers rådgiver henviser til, mener selskabet ikke, at de kan sammenlignes med denne konkrete sag.

Konklusion

Det er klager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre kravets omfang og størrelse, herunder at klager er den retmæssige ejer af de stjålne genstande.

Klagers første forklaring stemmer ikke overens med forklaringerne fra forhandlerne. Det er ikke klager, som har bestilt smykket, hentet eller betalt dette. Datoerne for hvornår smykket er lavet, fået påsat brillanterne, eller hvornår vurderingen er lavet, stemmer heller ikke overens, med det der bliver oplyst af forhandlerne. Der var også forskellige oplysninger om pengene, som smykket var betalt med, var 'sorte' penge eller nogle han havde hævet, eller begge dele.

Klager havde ikke en bankboks, hvor smykket har været opbevaret. Det havde hans ven. Klager havde ikke engang koden til bankboksen. Det undrer selskabet, at klager skulle have værdier for over 300.000 kr. i en vens bankboks, uden at kunne komme til værdierne. En ven, som han ikke

kunne huske efternavnet på eller ved hvor han helt præcist bor. Hvis man har så store værdier og gerne vil passe på dem, så ville man normalt selv ofre penge på en bankboks.

Selskabet bemærker da også, at klager håber, at han kan være i fred for gemene røvere, da klager udvider sin Indboforsikring.

Med klagers skiftende forklaring, forklaringer som ikke stemmer overens med forhandlernes samt oplysninger om smykket, der har ligget i hans bankboks, som han ikke selv ejer, finder selskabet ikke, at klager har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at han er den retmæssige ejer af smykket, hvorfor selskabet ikke kan erstatte dette.

Vi afventer herefter Nævnets afgørelse af sagen, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger."

Klagerens rådgiver har i brev af 6/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabets høringssvar, som ikke kommer med nyt i forhold til at løfte bevisbyrden for deres afvisning. Der er intet konkret eller dokumenteret der gør, at selskabet er berettiget til at afvise kravet. Vi vil derfor kort kommentere på selskabets mangelfulde og direkte forkerte påstande.

Selskabets dækningspligt og afhøring af forsikrede og andre interessenter på sagen

Selskabet anerkender der er indgivet og anmeldt en dækningsberettiget skadebegivenhed i form af røveri. Dette giver sig udtryk i forsikrede har afgivet en troværdig og plausibel forklaring om hændelsesforløbet. Alligevel vil selskabet ikke dække smykket, som er dokumenteret til punkt og prikke og som er forklaret til selskabet er udfærdiget som gave af ven. Fuldstændig som juveler og guldsmed giver udtryk for.

Selskabet oplyser følgende i deres høringssvar:

Klagers første forklaring stemmer ikke overens med forklaringerne fra forhandlerne.

Med klagers skiftende forklaring, forklaringer som ikke stemmer overens.

Ovenstående påstande er direkte forkerte og udokumenteret af selskabet. For det første skal det siges, at der er aflagt fuld forklaring på sagen af forsikrede, som oplyser selskabet om, at smykket blev lavet som en gave af en ven. Netop denne ven går igen i juveler og guldsmeds forklaringer. Herudover stemmer priserne, oplyst af forsikrede på sagen, overens med juveler og guldsmed forklaringer. Disse fakta oplysninger er derfor kommet selskabet i hænde, men de nægter at forholde sig til disse og afviser fortsat på, at de ikke kan finde rundt i, hvad der er oplyst og ikke oplyst. Hvis selskabet alene kan afvise på deres påstand herom uden at løfte bevisbyrden herfor, vil det stille forsikrede i en situation, hvor vilkåret ikke kan gøres gældende overfor forsikrede. Det er op til selskabet af løfte bevisbyrden for, at ejerskabet ikke dokumenteret, hvilket ikke er sket til dato.

Selskabet har til dato kørt rundt i forklaringen omhandlende købet og udfærdigelsen af smykket. Forsikredes forklaring her på stemmer 100% overens med det selskabet får oplyst af juveler og guldsmed, men ved at fordreje et hvert udsagn fra forsikrede, nægter selskabet at erstatte smykket. Dette til trods for, at vi flere gange har dokumenteret, at selskabets undersøgelser passer med forsikredes forklaring.

Ydermere skal det siges at denne fakta og rettesættelse er tilgået selskabet, men det ses ikke at spille ind i hverken selskabet høringssvar eller vurdering af sagen, hvorfor sagen alene beror sig på selskabets skjulte politikker om til enhver tid at fastholde sådanne afvisninger, uden i øvrigt, at kunne løfte deres bevisbyrde eller dokumentere deres injurierende påstande.

Under de foreliggende omstændigheder kan dette imidlertid ikke uden videre lægges til grund, herunder fordi forsikrede ikke eller kun i begrænset omfang har haft mulighed for umiddelbart efter forklaringernes afgivelse at korrigere for eventuelle misforståelser. Forsikrede har således end ikke fået tilsendt selskabets eget referat af det møde, der blev holdt mellem ham og selskabet.

Der skal i den forbindelse henvises til, at rigtigheden af forsikredes forklaring til selskabet understøttes af de ligeledes troværdige forklaringer, fra henholdsvis juveler og guldsmed. Der kan således ikke sås tvivl om forsikredes forklaring af, hvordan smykket blev betalt og blev til. Dette fremgår meget tydeligt, idet alle fortæller samme historie. Kun selskabet mener der er divergerende forklaringer, som de ikke kan dokumentere og ligger til grund for afvisningen.

Selskabets årsag til afvisning af kravet på smykket er følgende:

Når klager anmelder et krav til selskabet, så er det klager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre at kravet og omfanget er som oplyst.

At selskabet afviser på ovenstående, er os uforstående. Her skal vi henlede Ankenævnets opmærksomhed på de kendelser som er på området. Herunder Ankenævnets praksis og sager der danner presedens.

Kendelse AK 91011

Således kan ægthed, ejerskab og tydeliggørelse af kravet jf. nævnet dokumenteres ved:

Private certifikat indeholdende oplysning om, karat, vægt, pris, samt navn og adresse på sælger.

Kendelse AK 93853

Således kan ægthed, ejerskab og tydeliggørelse af kravet jf. nævnet dokumenteres ved:

Klager fremlægger kvittering og vidneerklæring for smykket.

Det er derfor direkte dokumenteret, at kravet og ejerskabet jf. udtalelser og fremlægning af diverse billeder og certifikater, ægthed og karat udgør en fyldestgørende dokumentation for smykket. At selskabet afviser smykket, finder vi dybt bekymrende, da det er tydeligt kravet er opfyldt. Hertil spiller juveler og guldsmeds udtalelser ind, idet deres forklaringer netop fremlægger samme sag som forsikrede.

Det skal således gøres gældende, at når selskabet fremføre de har udspurgt guldsmed og juveler, så anføres sagen udelukkende efterforskerens subjektive vurdering af sagen, som herefter ikke kan tillægges en sådan vægt, at der er grundlag for at tilsidesætte de af forsikrede afgivne forklaringer og de omstændigheder, der understøtter disse forklaringers rigtighed.

Den efterforsker, der har affattet den rapport, som forsikringsselskabet henviser til, har desuden – uden videre – fastslået, at forsikrede tog et billede af smykket ' inden hændelsen med det formål at kunne give billedet til sagens akter'. Forsikrede har imidlertid – på politiets forespørgsel om, hvorvidt han havde nogen billeder af smykket – vist netop dette billede til politiet, hvilket ik-

ke giver særlig god mening, hvis der skulle være tale om en planlagt falsk anmeldelse, også fordi en sådan tidligere på dagen tilvejebragt dokumentation for smykkets eksistens var overflødig og unødigt 'påfaldende', da forsikrede i stedet kunne have fremskaffet f.eks. det certifikat for smykket, som selskabet siden fik samt de billeder, der var taget af smykket.

Efterforskeren har desuden lagt vægt på, at smykket ikke sås at være taget ud af bankboksen, selvom det er åbenbart, at forsikringstager har kontaktet selskabet med henblik på at hæve sin indbodækning på baggrund af det tilkomne smykke. Vi ser derfor ikke relevans for at kommentere dette yderligere, da det er tydeligt at forsikrede har gjort hvad han kunne, for at sikre sig, at smykket ville være dækket i fremtiden.

Forsikrede har givet en plausibel forklaring på, hvorfor han blev overfaldet og frarøvet sit smykke. Når Politiet ikke har fundet dette forhold påfaldende og oplyser det sket på stationen fra tid til anden, at folk bliver overfaldet af unge, kan man imidlertid med god ret stille det spørgsmål, om forsikrede ikke havde givet politiet en umiddelbart mere plausibel forklaring om optakten til røveriet, hvis denne forklaring skulle være et led i nøje planlagt falsk anmeldelse og forsikringssvind, således som efterforskeren har antydnet.

Det kan derfor ikke komme til anden konklusion end, at selskabet alene fremsætter gætværk og oplysninger, som ingen ved hvordan er kommet selskabet i hænde. Selskabet påstår de har forespurgt juveler og guldsmed, men har de stillet lukkede spørgsmål, som disse kun har kunne svare ja og nej på eller er der afgivet en fyldestgørende forklaring på forholdet. De få oplysninger som er tilkommet selskabet, spiller dog lige op med forsikringstagers oplysninger, hvorfor det kan undre en, at selskabet fortsat holder fast i en afvisning.

At selskabet ikke kan fremlægge oplysninger der er kommet dem i hænde og ej heller har forholdt forsikrede til hans egen forklaring, kan aldrig komme forsikrede til last. Det er her selskabet som professionel part må komme forsikrede i møde og bede denne bekræfte, hvad selskabet mener der skulle være angivet på sagen. Ellers snakker selskabet mod enhver retsinstans regel herom, hvorfor vi finder det uhørt selskabet fortsat påstår, at forsikrede skulle have afgivet divergerende forklaringer, vel vidende de aldrig har fremlagt noget for forsikrede. Dermed har denne ikke kunne afgive uddybende forklaring.

Der er fremlagt og dokumenteret tydelige billeder af smykket. Juveler og guldsmed oplyser ligeledes, at smykket er af ægte karat og værdi og lødighed, hvorfor forholdet anses som værende dokumenteret jf. FAL §22 og vilkåret forsikrede er indtegnet under. Herudover er der fremlagt certifikat og en vurdering, som tillige angiver forsikrede, er ejermand af smykket.

Vi fastholder derfor kravet og må henlede Ankenævnets opmærksomhed på de oplyste kendelser, som også gengiver, hvordan retsvæsenet forholder sig til, hvornår dokumentation er fyldestgørende dokumenteret. Alene på denne baggrund mener vi klart smykket, ejerskabet og kravet er dokumenteret."

Selskabet har i brev af 17/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers rådgiver oplyser, at der er tale om en gave fra en ven.

Dette stemmer ikke overens med de forklaringer, selskabet har fået fra klager tidligere, hvor han oplyser, at han selv har købt guldet. Han kunne fortælle, hvad det var han købte (kæder), ligesom han oplyste, hvad han gjorde for ikke at blive snydt.

Klagers rådgiver oplyser i mail af den 24. marts 2020 - bilag E - følgende:

Hvad angår dokumentation for betaling, så har forsikringstager haft kontakt til nuværende og tidligere bank. Dette grundet købet ligger tilbage i tid, hvor forsikringstager havde en anden bank. Denne bank tager 1500 kr. for at lede efter dokumentet, som de på ingen måde kan love kommer frem og oplyser, at der grundet det tidsmæssige perspektiv er meget lille chance for det kan findes.

Derfor er det os ikke muligt på nærværende grundlag, at dokumentere hævning/betaling til smykket.

Det undrer selskabet, at rådgiveren tilbage i marts måned forsøger at finde dokumentation på, at klager har hævet penge, for at betale smykket, hvis der er tale om en gave fra klagers ven.

Selskabet finder det ikke sandsynligt, at klager har modtaget en gave fra en ven med en værdi af over 300.000 kr. En ven som klager ikke kan huske efternavnet på, ligesom han ikke er helt sikker på, hvor vennen bor.

Klager har afgivet forklaringer, som på flere punkter virker utroværdige, ligesom han har afgivet divergerende forklaringer, omkring anskaffelsen af smykket, herunder hvor pengene er kommet fra.

Selskabet mener derfor ikke, at han har dokumenteret, at han er den retmæssige ejer af smykket.

Selskabet har læst de to kendelser rådgiver henviser til. Selskabet mener ikke, at de kan sammenlignes med den aktuelle skade og ændre ikke selskabets afgørelse af sagen.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen, men henviser til ovennævnte samt vores tidligere svar til Nævnet."

Til dette har klagerens rådgiver fremsendt brev af 20/7 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg skal først og fremmest gøre tydeligt opmærksom på, at det er tilgået selskabet af mange gange, at der er tale om en gave fra en ven. Dette er blevet gennemgået af rigtig mange gange og forklaret af forsikrede og denne ven.

Det kan umuligt komme som en kæmpe nyhed for forsikringsselskabet når jeg nu kommer med følgende: *Forsikrede bestilte et smykke og betalte dette og bearbejdning af dette gik i gang. Men da hans gode ven ville give ham en gave, ville han gerne betale for den del, som omhandler nogle af de sten som er sat på smykket. Derfor er der også fremlagt dokumentation for denne del, hvor netop forsikrede betaler sin andel på ca. 45.000 kr. Et beløb og fakta på sagen, som selskabet til dato ikke har ville lytte til eller reagere på.*

I stedet for at forholde sig til de forklaringer som er tilgået selskabet fra start på sagen og holde disse op imod udtalelser fra guldsmed og juveler, så vælger selskabet konsekvent at se bort fra til-

gået fakta på sagen. Det er direkte uhørt. Vi må forholde os til reglerne på området omhandlende loyalitet overfor selskabets kunder. Det er der ikke meget af på denne sag.

Der er knyttet en bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, bekendtgørelse nr. 965 af 30. september 2009. § 3 heri pålægger en finansiell virksomhed at handle 'redeligt og loyalt' over for sine kunder. Det kan man næppe sige er sket på denne skadesag, som alene er afvist ud fra efterforskers egen interesse i at forplumre enhver udtalelse og ethvert dokumenteret forhold på sagen.

Det er således direkte løgn når selskabet oplyser, at forsikrede ikke skulle have fået smykket i gave. I hvert fald en del af det. Netop derfor har forsikrede været i banken og undersøge om denne kan modtage dokumentation herfor, men det er meget lidt sandsynligt grundet tidsperspektivet, desværre.

Jeg skal i det store hele bede selskabet og dennes Fagkonsulent, forholde sig til den dokumentation og information, som er tilgået selskabet. Det kan ikke være rigtig der ikke bliver læst eller fulgt op på den fakta der er tilgået selskabet og de nu sidder og lyver Ankenævnet direkte op i ansigtet, i den tro at dette hjælper deres sag.

Jeg må oplyse om, at selskabets seneste høringsvar således er fyldt med fejlangivelser og mangler fokus på fakta. Den fakta som både forsikrede har oplyst om ved måde med efterforsker. Samme information som efterforsker har fået af juveler og guldsmed. Der er ingen divergerende forklaringer noget sted udover selskabets egen udlægning af sagen, som tager en voldsom drejning i seneste høringsvar.

FAKTA og information som er tilgået selskabet fra start på sag

Billedet herunder viser, at forsikrede fik lavet smykket hos den netop oplyste guldsmed. Her blev der betalt 45.000 kr. af forsikrede, idet [klagerens kammerat] i gave betalte de sidste ca. 30.000 kr. Dette er tilgået selskabet fra start på sagen og vi vil her dokumentere, at selskabet er fuldt bevidste omkring dette.

...

I den fremlagte korrespondance på sagen, fremgår af mail den 04-05-2020, at selskabets efterforsker udmærket ved besked om gaven, betaling og de ting der er foregået. Selskabet skriver således:

Telefonisk interview d. 12. marts 2020:

'Du fik i interviewet mulighed for at komme med kommentarer, tilføjelser og/eller rettelser til din første forklaring. Du oplyste indledningsvis, at ... havde misforstået noget og at det var der havde købt og betalt for smykket i butikken. Hvis ikke [klagerens kammerat] betalte, så fik du ikke rabat. [Klagerens kammerat] betalte således med dine penge. Du fastholdt, at [klagerens kammerat] fik 13.500 DKK af dig d. 1. december 2018 og at du ikke vidste hvorfor der stod aconto 13.500 i bunden af regningen fra ... Du gentog, at diamanterne var købt d. 8. august hos ... Brillanterne var både købt og isat hos ... Det var ... som sendte kæden til vurdering på ..., og du var således ikke selv på ... Du gentog, at i fik 20-25 pct på prisen i [by]. [Klagerens kammerat] hentede smykket og overdragede det til ... Du kunne fortsat ikke huske hvad der skulle stå i et guldsmykke for at det var 18 KT guld. Du bed også nogen gange i guldet for at fastslå ægtheden. Du gentog, at du ikke selv var nede i butikkerne. Du måtte have sagt forkert ved første interview. Nu ville du bare være ærlig og det var en misforståelse at du var kommet til at sige forkert. Du ville bare være ærlig og det var

[klagerens kammerat] der var nede i butikkerne. Det var dig der havde misinformeret ... og det var du ked af. ... foreholdt dig, at vedhængen var fremstillet ved årsskiftet 2018/2019. Du oplyste at du fik kæden d. 8/8, eller nu var du i tvivl og smykket var muligt blevet placeret i boksen indtil at det fik påsat diamanter. ... gjorde dig bekendt med juvelerens forklaring om, at man ikke kunne købe diamanter og få dem isat til 45.000 DKK. Til det svarede, du at du ikke vidste hvad du skulle sige. AB foreholdt dig, at diamanterne slet ikke var købt hos Juveleren i ... Du fastholdt, at diamanterne var købt hos ... foreholdt dig, at ... ikke har rabataftaler med privatkunder. Til det oplyste du, at det måtte være [klagerens kammerats] ord imod Juvelerens. Adspurgte til uret, så fastholdt du, at du havde betalt 20-22.000 DKK for det. ... gjorde dig bekendt med, at uret kunne købes til 7.498 DKK i dag. Det mente du var utroligt og oplyste, at du måtte være blevet snydt i 2012. Du havde været i [udlandet] i 2012 og du havde betalt for uret. Der måtte være en fejl på bonnen. Du ville tjekke din netbank i dag og se om du kunne fremfinde noget dokumentation for indbruddet'.

Det kan således tydeligt dokumenteres, at selskabet og selskabets fagperson, er velvidende om, at smykket er udarbejdet og lavet af ven [klagerens kammerat]. Det er denne som har drønet rundt og fået de sidste sten sat på og vurderet. Dette er grundet smykket i sin helhed er en gave, hvor [klagerens kammerat] har betalt ca. 30.000 kr. i gave for dette. Resten (45.000 kr.) er som allestedsnærværende oplyst, betalt af forsikrede.

Herudover skal det oplyses, at der i sagen ikke er fremkommet divergerende forklaringer fra guldsmed eller juveler i forhold til, hvad forsikrede har oplyst på sagen. Der er således en rødtråd igennem hele historien. Kun selskabet og dennes ansatte finder sagen mærkværdig, idet de ikke tillægger sagen dens fakta, men konsekvent drejer sagen i en retning, som der aldrig har været oplyst og ej heller dokumenteret af selskabet.

Derfor må vi henvise til kendelser på området, AK 81632 og AK 77807 og AK 91011 og AK 93853. Kendelser hvor nævnet tidligere har lagt vægt på, om forsikrede ville kunne have et sådan smykke i sin varetægt og om dette er tilstrækkelig dokumenteret og at selskabet skal forholde sig til prisen, som er oplyst dem ved indhentning af disse oplysninger fra guldsmede, da der er tale om unikasmykke. Selskabet har intet foretaget sig i forhold til undersøgelse af begivenheden og om forsikrede bærer kæden. Der bliver alene afvist på, at smykkets dokumentation ikke er tilstrækkelig, selvom alle forhold er opfyldt jf. FAL §22 og betingelserne.

Selskabet har afgivet forklaringer, som på flere punkter virker utroværdige, ligesom de har afgivet divergerende forklaringer, omkring anskaffelsen af smykket, herunder hvor pengene er kommet fra. Alt sammen oplysninger, som er tilgået selskabet af flere omgange og som juveler og guldsmed kan bekræfte.

Vi mener derfor ikke selskabet har dokumenteret, at forsikrede ikke er den retmæssige ejer af smykket. Vores krav fastholdes således med henvisning til, at selskabet omgås fakta på sagen, som ikke ses tillagt værdi. Jf. principdom AK 91011 fra nævnet i deres årsberetning 2019, er smykket således dokumenteret til fulde. Vi ser derfor ikke selskabet har løftet deres bevisbyrde for, at forsikrede ikke er rette ejermand."

Hertil har selskabet i brev af 23/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget rådgivers bemærkninger fra Nævnet.

Klagers første forklaring til vores skadeinspektør er, at han selv har anskaffet guldet, selv får lavet og betalt smykket. Selskabet har taget udgangspunkt i klagers første forklaring, hvilket er i overensstemmelse med Nævnets tidligere praksis.

Rådgiver henviser til yderligere to kendelser, hvor selskaberne bliver dømt til at betale yderligere i erstatning. Det er alene et spørgsmål erstatningsopgørelsen og ikke et spørgsmål om, hvem der ejer smykkerne. Selskabet mener derfor ikke, at kendelserne har relevans for den aktuelle skade."

Heroverfor har klagerens rådgiver i brev af 12/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Efter gennemgang af selskabets seneste høringssvar på sagen, må det konstateres, at selskabet ikke fremkommer med nye og for sagens afgørelse væsentlige oplysninger. Selskabets afvisning af erstatningskravet findes således uberettiget, og det bemærkes, at selskabet hverken har givet en klar eller grundig begrundelse for afvisningen, der kan eller bør tages til følge.

Ankenævnets opmærksomhed henledes på, at selskabets høringssvar alene indeholder en gentagelse af selskabets ikke-dokumenterede påstande og grundløse antagelser. Det er samtidig direkte misvisende på flere punkter og dermed egnet til at give det fejlagtige indtryk, at forsikrede bevidst har opgivet falske oplysninger eller udeladt vigtige oplysninger. Dette afvises på det kraftigste, og vi skal samtidig henvise til § 3 bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, hvorefter der stilles krav til selskabets loyale og redelige adfærd over for dets kunder. Den manglende objektivitet og gennemsigtighed i selskabets sagshåndtering har samtidig været påtalt af forsikrede over for selskabet adskillige gange.

Vi mener, at det er hævet over sandsynliggørelse, at der er sket et røveri i straffelovens forstand, og at den skete skade bør være dækket af forsikringen. I må gerne bringe mig ud af en evt. vildfarelse, men når jeg læser forsikringsbetingelserne for at afgøre, om en skade er dækket, skal jeg forholde mig til om;

1. forsikrede hører til gruppen af omfattede personer
2. skaden er sket et sted, hvor forsikringen dækker
3. skaden er dækket af forsikringen jf. vilkåret (røveri)

Når forsikrede kan svare et bekræftende ja til alle tre punkter og i den forbindelse også har forholdt sig til de selvstændige afsnit om, hvornår forsikringen dækker samt aflagt forklaring og indsendt relevant materiale, stiller selskabet forsikrede uretmæssigt, når forsikrede ikke kan henholde sig hertil og samtidig ikke bliver informeret om, hvad selskabet præcist mangler at få af oplysninger og svar fra forsikrede for at viderebehandle sagen, herunder oplysning om de pkt. i forsikringsbetingelserne, som selskabet ikke anser for opfyldt.

På forsikredes vegne skal vi således fastholde, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og at forsikrede opfylder forsikringsbetingelserne, idet:

Forsikrede hører til gruppen af omfattede personer, jf. forsikringsbetingelserne

Skaden er sket et sted, hvor forsikringen dækker, jf. forsikringsbetingelserne

Skaden er omfattet af forsikringen, jf. forsikringsbetingelserne

Skaden er dækket af forsikringen, jf. forsikringsbetingelserne

Skaden er blevet anmeldt til forsikringen samme dag som sket, jf. forsikringsbetingelserne

Skaden er blevet anmeldt til politiet samme dag som sket, samt der foreligger en skriftlig

Bekræftelse fra politiet (politirapport) herpå, jf. forsikringsbetingelserne

Der foreligger dokumentation for, at forsikrede har haft den stjålne genstand, jf. forsikringsbetingelserne

Der foreligger dokumentation for genstandens alder, jf. forsikringsbetingelserne

Dokumentationen sandsynliggør kravet, jf. forsikringsbetingelserne

Forsikrede har loyalt givet selskabet alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, og for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, jf. forsikringsaftalelovens § 22. Hertil kan det oplyses, at forsikrede gentagne gange har afgivet mundtlig forklaring af hændelsesforløbet, og forsikrede har bidraget med relevant dokumentation, der utvivlsomt sandsynliggør, at forsikrede har været udsat for et røveri, og at forsikrede har haft den stjålne genstand. Til støtte herfor kan nævnes, at der bl.a. - men ikke begrænset til - er blevet indsendt følgende til selskabet:

Ægtheds- og eksklusivitetscertifikat

Billeder af smykke inkl. metadata

Detaljer for købsproces, herunder korrespondance med juveler og smykkeforhandler

Vidne forklaring som er samstemmende med forsikredes

Det er således vores opfattelse, at det er hævet over sandsynliggørelse, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og at forsikrede har gjort mere for at medvirke til sagens oplysning, end hvad der ret beset kan kræves af ham henset til forsikringsbetingelsernes ordlyd. Derfor stiller det også forsikrede og selskabets øvrige kunder i en uforholdsmæssig vanskelig situation at sandsynliggøre deres krav, såfremt selskabet til enhver tid og uden begrundet dokumentation kan afvise dækning, uden at bevisbyrden dermed vender.

Det giver samtidig anledning til stærk bekymring, at selskabet dels ikke forholder sig til det egentlige aftalegrundlag (police og forsikringsbetingelser), dels lader til at have en praksis for at mistænke deres kunder, indtil andet er bevist. Siden forsikrede anmeldte røveriet, findes der således adskillige eksempler på, at selskabet ikke bare mistænker forsikrede pr. automatik, men tillige kun vælger at lægge vægt på bestemte oplysninger/egne udledte konklusioner, hvorved der sker en fordrejning af fakta. Samtidig afstår selskabet fra gentagne gange og efter forsikredes anmodning om at redegøre for, hvad der i selskabets optik udestår af oplysninger, og hvorfor selskabet sår tvivl om forsikringsbegivenheden og retmæssigt ejerskab, ligesom selskabet adskillige gange spørger ind til uvedkommende forhold.

I relation til anmeldelse af skaden skal det supplerende bemærkes, at forsikrede har anmeldt skaden i overensstemmelse med selskabets forsikringsbetingelser, jf. pkt. 22.2 og 22.4, og forsikringsaftalelovens § 21. Efter skaden indtraf, kontaktede forsikrede således selskabet med henblik på at modtage vejledning og anmelde skaden, som dernæst også blev anmeldt til politiet, jf. politirapport.

Ægtheds- og eksklusivitetscertifikat

Først og fremmest er der tale om et unikt smykke, og original kvittering/certifikat kunne fremskaffes. Dette er påpeget over for selskabet flere gange. Som tidligere forklaret over for selskabet, kan det originale certifikat dokumentere kravet samt ægthed af smykke. Dette certifikat udstedes kun én gang i forbindelse med købet af smykket.

Certifikatet tjener samme formål som original kvittering, som er at bekræfte smykkets ægthed. Certifikatet har derfor hverken større eller mindre gyldighed, og derfor bestrides selskabets op-

lysning om, at det er et ugyldigt certifikat for sagen, som blot bekræfter, at smykkeforhandler på et tidspunkt har solgt et smykke med det pågældende serienummer – dette er direkte forkert. Smykket har været vurderet fysisk, og det pågældende certifikat er således kun blevet udstedt, fordi smykkeforhandler har identificeret smykket som ægte. Juveler og smykkeforhandler bekræfter dette, hvis troværdighed er svær at stille spørgsmålstegn ved. Det afvises derfor, at selskabet har løftet bevisbyrden for, at der ikke er tale om et ægte certifikat, og vi skal henstille til, at den nye sagsbehandler sætter sig ind i forholdet ovenfor. Vi antager, at der herefter ikke er tvivl om certifikatets ægthed.

Afsluttende

Det er svært at forstå med det høje detaljerings- og informationsniveau, der er ydet af forsikrede i sagen, herunder efterspurgt metadata, der bekræfter forsikredes forklaring, at selskabet bestrider, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Ser man på de anstrengelser, omkostninger og ikke mindst risici rent strafferetligt, der ville være forbundet med at købe og få bearbejdet et unika smykke hos en betroet smykkeforhandler, for få år senere at anmelde det stjålet under et opdigtet røveri på højlys dag på en togstation, med smykkeforhandler, juveler, politi, gerningsmænd og vidner som medsammensvorne, vil det stå klart (for enhver), at dette hverken ville kunne betale sig eller lade sig gøre. Hvis forsikrede ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, er det meget svært at forstå, hvad der så kan kvalificeres som sådan.

På baggrund af ovenstående og henset til øvrige foreliggende oplysninger i sagen, finder vi det godtgjort, at forsikrede har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Selskabet har utvivlsomt ikke opfyldt det beviskrav, der må stilles til et forsikringsselskab, der nægter at betale erstatning.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at sagen naturligvis skal opgøres jf. betingelserne. Her kan brugt guld ikke give anledning til afskrivning, idet der ikke er tale om nedsat anvendelighed, slid eller ælde.

Vi skal i det hele taget henvise til vores tidligere gennemgang af reglerne på området i vores tidligere høringsvar på sagen og henvise til de nævnte kendelser på området og guldsmedens udtalelse, som netop bevidner lødighed, ægthed, karat og værdi. Altså er der ikke tale om nedsat anvendelighed, slid eller ælde. Selskabet kan derfor ikke gøre afskrivning gældende jf. ordlyden "brugt". Heri skal tolkes de regler som fremgår af betingelserne samt paragraffer i FAL.

Her gælder der ifølge FAL §37, stk. 2 en meget vigtig undtagelse fra hovedreglen, når der er tale om fastsættelse af erstatningen for indbogenstande, personlige brugsgenstande og lignende. FAL §37, stk. 2 lyder således: *'Ved indbogenstande, personlige brugsgenstande og lignende sker der dog kun fradrag for værdiforringelse ved alder og brug, for så vidt genstandens nytteværdi for den sikrede derved er væsentlig nedsat'*

Der er således ikke evidens for at gøre afskrivning gældende på et produkt som guld, da dette hverken falder i værdi, anvendelighed, sæson, slid eller ælde. Der er således ikke opfyldt betingelsernes ordlyd eller FAL §37 stk.2 for, at væsentlig nedsat nytteværdi kan gøres gældende. Afskrivning er derfor ikke tilladt.

Herudover skal vi henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at selskabet nu påstår det er dokumenteret, at guldets der er købt, er brugt. Det er mig bekendt ikke dokumenteret på noget tidspunkt.

Vi skal i det hele taget henvise vores tidligere gennemgang af reglerne og paragraffer, som gøres gældende ved afskrivning af smykker. Disse er ikke opfyldt! Derfor er selskabet ikke berettiget til at afskrive. Herudover skal vi gøre opmærksom på kendelse fra nævnets årsberetning, som er en principdom AK 91011, som tydeligt medgiver, at smykket således er dokumenteret til fulde. Vi ser derfor ikke selskabet har løftet deres bevisbyrde for, at forsikrede ikke er rette ejerskab.

Henset til at der ikke foreligger nye og for sagens afgørelse væsentlige oplysninger i selskabets høringssvar, henstiller vi til, at Ankenævnet træffer afgørelse på det foreliggende grundlag, idet vi på forsikredes vegne fastholder, at forsikrede har et berettiget og godtgjort erstatningskrav mod selskabet.

Da der i vores tidligere skriv er begrundet argumentation for erstatningsudbetaling, har vi ikke yderligere kommentarer til sagen, hvorfor denne kan videregives til jeres jurister."

Selskabet har herefter i brev af 24/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at der i de gældende betingelser, for den oprettede Indboforsikring, ikke findes punkt 22.2 og 22.4."

Heroverfor har klagerens rådgiver i brev af 2/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Efter gennemgang af selskabets seneste høringssvar på sagen, må det konstateres, at selskabet ikke fremkommer med nye og for sagens afgørelse væsentlige oplysninger. Selskabets afvisning af erstatningskravet findes således uberettiget, og det bemærkes, at selskabet hverken har givet en klar eller grundig begrundelse for afvisningen, der kan eller bør tages til følge.

Ankenævnets opmærksomhed henledes på, at selskabets høringssvar alene indeholder en gentagelse af selskabets ikke-dokumenterede påstande og grundløse antagelser. Det er samtidig direkte misvisende på flere punkter og dermed egnet til at give det fejlagtige indtryk, at forsikrede bevidst har opgivet falske oplysninger eller udeladt vigtige oplysninger. Dette afvises på det kraftigste, og vi skal samtidig henvise til § 3 bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, hvorefter der stilles krav til selskabets loyale og redelige adfærd over for dets kunder. Den manglende objektivitet og gennemsigtighed i selskabets sagshåndtering har samtidig været påtalt over for selskabet adskillige gange.

Konklusion

Det er således vores opfattelse, at det er hævet over sandsynliggørelse, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og at forsikrede har gjort mere for at medvirke til sagens oplysning, end hvad der ret beset kan kræves af hende henset til forsikringsbetingelsernes ordlyd.

Det er svært at forstå med det høje detaljerings- og informationsniveau, der er ydet af forsikrede i sagen, herunder efterspurgt data, der bekræfter forsikredes forklaring, at selskabet bestrider, at

Ankenævnet for Forsikring

17.

95331

der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Hvis forsikrede ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, er det meget svært at forstå, hvad der så kan kvalificeres som sådan.

På baggrund af ovenstående og henset til øvrige foreliggende oplysninger i sagen, finder vi det godtgjort, at forsikrede har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Selskabet har utvivlsomt ikke opfyldt det beviskrav, der må stilles til et forsikringsselskab, der nægter at betale korrekt erstatning.

Henset til at der ikke foreligger nye og for sagens afgørelse væsentlige oplysninger i selskabets høringssvar, henstiller vi til, at Ankenævnet træffer afgørelse på det foreliggende grundlag, idet vi på forsikredes vegne fastholder, at forsikrede har et berettiget og godtgjort erstatningskrav mod selskabet."

Selskabet har herefter i brev af 11/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers rådgivers bemærkning fra Nævnet.

Selskabet mener bestemt, at vi overholder Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, herunder § 3.

For rådgiverens øvrige bemærkninger, så henvises der til selskabets tidligere breve til Nævnet.

Vi henstiller til, at sagen behandles af Nævnet på det foreliggende grundlag. Vi afventer herefter Nævnet afgørelse, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotos af smykket, diamantbevis og kvittering på betaling af aconto 13.500 kr. samt smykkevurdering. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen af 2/3 2020 fremgår bl.a.:

"Dato for skade 29-02-2020

...

Beskrivelse af uheldet?

På vej hjem fra stationen, bliver overfaldet bagfra af 2 mænd, som beder mig om at give dem alle min værdier ellers bliver jeg stukket ned. De tager min mobil, pung, ur og halskæde. Efter som de har taget alle mine ting, bliver jeg bedt om at lukke mine øjne og tælle til 100. Da jeg har talt færdig, kigger jeg op og de er væk. Jeg løber der efter, hjem til min egen bopæl.

Hvem tilhører de stjålne genstande? [Klageren]

Hvor befandt de stjålne genstande sig? Mobil og pung var i mine lommer. Ur på højre håndled. Halskæde rundt om halsen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Gem dine kvitteringer og dokumentation

Sørg for at gemme dine kvitteringer eller anden form for dokumentation for dine ting, f.eks. købekontrakt, garantibevis, fotos mv. Har du særlige ting, som du ikke har kvitteringer på, er det en god ide at få dem vurderet eller kunne dokumentere dem på en anden måde, så du kan sandsynliggøre, at du har haft dem. Du kan læse mere om dokumentation i punkt 2.5.5 i betingelserne.

...

2.1 Hvilke genstande omfatter forsikringen?

Forsikringen omfatter indbo* og andre private ejendele, som er anført i dækningskemaet, og som sikrede ejer eller i øvrigt bærer risikoen for.

Bortset fra

2.1.1 motordrevne køretøjer jf. færdselsloven, personal transporters (segway, elektriske skateboards eller tilsvarende), haveredskaber over 25 hk, campingvogne, luft- og søfartøjer, herunder wind og kitesurfere. Dele og tilbehør er heller ikke dækket, medmindre de er særligt anført i dækningskemaet.

...

2.5.5 Dokumentation

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst. Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv. I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er. Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 2/3 2020, at han den 29/2 2020 var blevet overfaldet og frarøvet sin mobiltelefon, pung, ur og halskæde. Selskabet har anerkendt, at der er tale om et røveri og har udbetalt erstatning for pung, kontanter, mobiltelefon, cover og ur til en samlet værdi på 8.122 kr. fraregnet selvrisiko. Selskabet har afvist at dække klagerens halskæde – en guldhalskæde med et unikt vedhæng påsat 502 brillanter til en værdi af 336.000 kr.

Klageren har anført, at smykket er fremstillet til ham, og at han har betalt for en del af fremstillingen, mens resten af smykket er en gave til ham. Klageren har anført, at der ikke er noget, der tyder på, at selskabet på noget tidspunkt har haft i sinde at erstatte smykket på trods af en fyldestgørende forklaring fra såvel klageren som guldsmeden, og at der ikke er noget sted, hvor forklaringen omkring fremstillingen af smykket ikke er sammenhængende. Der er tale om et smykke, der er dokumenteret både i form af certifikat, vurdering og billeder. Klageren har an-

Ankenævnet for Forsikring

19.

95331

ført, at det ikke har været muligt at fremskaffe kontoudtog på købet, da han på tidspunktet havde en anden bank, og at denne bank har oplyst, at det bliver svært, da de skal langt tilbage i arkiverne, og det vil koste 1.500 kr. som minimum. Klageren har anført, at det kan undre, at selskabet ikke har foretaget sig yderligere i forhold til undersøgelse af begivenheden, og om hvorvidt han bar kæden. Klageren har henvist til AK 81632 og AK 77.807 som kendelser, "hvor nævnet tidligere har lagt vægt på, om forsikrede ville kunne have et sådan smykke i sin varetægt og om dette er tilstrækkelig dokumenteret og at selskabet skal forholde sig til prisen, som er oplyst dem ved indhentning af disse oplysninger fra guldsmede, da der er tale om unika-smykke."

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at han er den retmæssige ejer af smykket. Selskabet har anført, at klagerens første forklaring om køb og tilvirkning af smykket ikke stemmer overens med forklaringerne fra forhandlerne. Det er ikke klager, der har bestilt, hentet eller betalt for smykket. Datoerne for, hvornår smykket er lavet, har fået påsat brillanter eller, hvornår vurderingen er lavet, stemmer ikke overens med det, der er oplyst af forhandlerne. Klageren har ikke haft en bankboks, hvor smykket har været opbevaret, men det har hans ven, men klageren havde ikke koden til bankboksen. Selskabet undrer sig over, at klageren skulle have værdier for over 300.000 kr. i en vens bankboks, uden at kunne komme til dem. Selskabet har anført, at hvis man har så store værdier og gerne vil passe på dem, så vil man normalt ofre penge på en bankboks.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort ejerskabet af guldhalskæden med det unikke vedhæng. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

20.

95331

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne om, at smykket blev opbevaret i en bankboks, der tilhørte klagerens ven, klagerens ændrede forklaring om, hvem der købte smykket, og at klageren ikke i øvrigt har fremlagt fyldestgørende beviser for, at han har fået smykket forærende eller på anden måde har fået ejendomsretten til det.

Nævnet har videre blandt andet lagt vægt på, at den fremlagte dokumentation for smykkets eksistens i form af billeder, kvittering på betaling af et acountobeløb på 13.500 kr. hos en guldsmed, et diamantbevis og en smykkevurdering ikke i sig selv dokumenterer, at klageren er den retsmæssige ejer af halskæden.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5, at "for at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings