# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2021 blev i sag nr. 95969:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring. I klage af 21/10 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Tryg Specialskade har på vejene af Alka forsikring bedet mig kontakte jer via jeres klageafdeling, i tilfælde af at jeg skulle være uenige med deres afgørelse, da de ikke ønsker en dialog.
>
> Vi er uenige i følgende:
> Hvem der ikke har givet tilladelse/indhentet politirapporten.
>
> Dato/mulighed for besigtigelse af skadestedet af skadebehandler.
>
> Grundlag for at indsende fuldt samtykke som dækker over: Kontakt til naboer, auktionshuse, banker, forhandlere teleselskaber, udlejer, venner, bekendt, familiemedlemmer mv.)
>
> Oplysning i sagen. (Politikvittering, 'senere' Besigtigelse af sikringsskab, grundlag for krav om samtykke.)
>
> Tidspunkt for udlevering af strengt fortroligt/personligt dokumentation.
>
> Dokumentation fra en sælger.
>
> Senere:
> Hvem der har haft en skades virkning på sagen.
>
> Hvornår adressen er fraflyttet.
> Ansvar for at skadelidte ikke kan fremvise stedet for forsikringsbegivenheden et halvt år senere.

Grundlag for indhentelse af teleoplysninger, samt medvillighed til at bidrage til at skadelidte er forsikret i forbindelse med søgsmål fra virksomhedsejere samt virksomhedsejeres kunde kartotek, samt andre konsekvenser i forbindelse med bryd på underskrevet ansættelse kontakts tavsheds politik.

Tidspunkt for indsendelse af samtykke til Politirapporten.

Tidspunkt for indsendelse af samtykke til at kontakte andre forsikringsselskaber

Fremvisning af sikringsskab

Begrundelse for afvisningsbrev (Citat: [selskabets medarbejder 3]: Fordi vi vil have det)

**Sagsforløb:**
Efter henvisning fra politiet, kontakter jeg skadeafdelingen hos Alka's skadeafdeling. Dette er ikke muligt på baggrund af Ferie/helligdage. Jeg kontakter derfor anden afdeling hos Alka. Konsulenten meddeler dato for indgivelse af skade til den 23/12-19. På datoen får jeg fat i en meget grinede medarbejder ved navn [selskabets medarbejder 1], som meddeler at det er en anden afdeling der skal håndtere sagen. Afdelingen er hemmelig. Men de vil kontakte mig. Henvisningen sker på baggrund af at skades summen er 'så' høj.

Efterfølgende ringes jeg op af en skadebehandlinger ved navn [selskabets medarbejder 2] som kan oplyse at sagen er udvalgt til en grundigere gennemgang, derfor er der tale om at vi skal gennemgå et interview. Dette forgår den 27/12-19.

**Referat af samtale: Tryg Specialskade (27-12-19):**
Medarbejderen hos Tryg Specialskade [selskabets medarbejder 2] fortager en afhøring af mig på en varighed af 01 time og 15 min 20 sek. [Selskabets medarbejder 2] forstår at holde en prober tone i 36 min og 30 sek. Så begynder han så småt at ændre adfærd. Han er tydeligvis utilfreds med at der er effekter der ikke er anmeldt til politiet, stjålet. Det er væsentligt for ham at grave i hvilken effekter der er tale om. Han har nu fokus på hvor de forskelligere effekter har befundet sig i boligen samt om kabler til spillekonsol befinder sig på stedet. Han er efterfølgende utilfreds med at jeg ikke har været forsikret i forbindelse med min hjemløshed, hvor jeg har holdt pause fra indboforsikringen, men til gengæld haft forhøjet fritidsulykke. Dette er meget vigtigt for ham at grave i selvom jeg finder dette krænkende vælger jeg at beskrive min situation i forbindelse med mine boformer i perioden. Han spørger ind til forsikringsforhold. Jeg bliver nu sat på hold for 2. gang denne gang i længere tid. Han vender tilbage og afhører mig vedrørende mistanke om indbruddet. Det er særligt vigtigt for ham at grave i registreringers i forbindelse med skydeøvelse. Han har meget svært ved at acceptere at man ikke lejer sig ind på den bane jeg benyttede mig af sidst. Han ønsker at vide om jeg har været afsted med andre. Han mener at kende til remedierne der er benyttet under indbruddet. Han er interesseret i Politirapporten.

Han meddeler han sender en samtykkeerklæring. Helt specifikt skal han bruge:
- Politirapporten ([selskabets medarbejder 2] oplyser dette kræver mit samtykke)
- Politikvittering (angivelig Journal nummeret på sagen)
- Indsendelse af kopi af kvitteringer i første omgang.

- Han ønsker at snakke med villaens indehaver da det kan være relevant at afhører ham vedrørende hans forsikring. Eller det kan være relevant at høre om han har oplevet lignende før, og om han har kendskab til eventuelle gerningsmænd.
- Ven der hjælper med døren (jeg henviser til at politiet ordner disse opgaver) dette erkender han det også bliver og kommer general med en lang smøre af argumenter og påstande af mindre brugbar kvalitet.

Teleselskaber for at kortlægge tidspunkt fra forladelse tidspunkt til genankomst. Dette skal bruges i forbindelse med at kunne se videooptagelser hos nærliggende firmaer. Jeg oplyser ham tidspunktet. Han udtaler han har skrevet noget andet (jeg beder om at han medsender lovgivningen på området)

Jeg spørger indtil hvor lang tid sagen tager. Han snakker udenom, Han forsøger at give politiet skylden for en lang sagsbehandlingstid. Jeg meddeler i en forståelige tone at en sagsbehandlingstid på 8 uger, eller mere ikke vil blive accepteret. Han forsøger at presse mig til at skrive under på samtykkeerklæringen. Jeg forsøger at indgå forlig, dette er [selskabets medarbejder 2] ikke interesseret i. Han mener at en lang sagsbehandlingstid er til min fordel da det er min garanti for at få den rigtige erstatning. Han påpeger vigtigheden af politirapporten utallige gange. [Selskabets medarbejder 2] meddeler dette er en del af forsikringsbetingelserne, der er nogle kriterier før man kan få erstatning og det blandt andet er politirapporten. Han ønsker jeg aktivt leder efter effekterne, og ringer ind ved fund, da han vil kunne afslutte skadesagen på baggrund af dette (reduceret sagsbehandlingstid) kan hjælpe med at redegøre for dette. Det er en del af vilkårene for at være dækket 'dette er ikke et anderledes tilfælde'. Han er ikke ude på at være irriterende. Han kan godt forstå at sagen skal afslutte med det samme, hans holdning er vi er helt enige. [Selskabets medarbejder 2] meddeler at jeg er velkommen til at speede processen op. Jeg gør ham opmærksom på at trække tiden/spilde min tid ville kunne betyde iværksættelse af sanktioner. Forståelse for, at det ikke ændre på mine betingelser.

**Den 03/01-20**
Jeg kontakter skadebehandleren for at finde ud af hvad vi kan gøre for at komme videre med sagen. Jeg spørger derfor indtil hvad de forskellige samtykker skal bruges til. Politirapporten nævnes som meget vigtig idet den indeholder store mængder af oplysninger der er brugbart i sagen. Sælgere skal kontaktes for at dokumentere køb af effekter samme gør sig gældende vedrørende banker. Andre forsikringsselskaber fordi jeg har indgivet oplysninger ved indtegnelse som min troværdig heraf skal bekræftes. Samme gør sig gældende vedrørende RKI. Teleselskaber herunder masteoplysninger skal bruges til at indhente videoovervågning fra nærliggende virksomheder. Naboer for at få bekræftet/afkræftet om hvorvidt de skulle kunne have fået tilbudt hælervarer. Udlejer for at undersøge om han kender en gerningsmand samt om der tidligere har været indbrud på adressen. Person der var tilstede dage senere under midlertidig reparation af dør for at få bekræftet troværdigheden af oplysninger der var indgivet under vores samtale.

**06/01-20 opkald [selskabets medarbejder 2]**
[Selskabets medarbejder 2] vender tilbage med lovgivningsmateriale (dataloven). Jeg anmodede om en henvisning til lovgivningen den 27/12-19. Samme dag underskriver jeg samtykkeerklæring til at indhente politirapporten som indsendes ligeså 06-01-20.

**Den 14/01/20 kontakt til [selskabets medarbejder 2]**

Jeg opfordrer ham til at indhente politirapporten, da han flere gange har udtalt han gerne vil have tilladelse til at indhente den. Han siger det er det første de vil indhente da det er det der tager længst tid.

**Den 17-01/20**
[Selskabets medarbejder 2] har ringet en uge tidligere hvor jeg ringer tilbage til ham om formiddagen. Han tager telefonen og siger, han har en anden kunde nu, men han ringer tilbage. Jeg bekræfter og siger bare ring i løbet af dagen. Han udtaler. Jeg ringer om to minutter jeg ringer om to minutter. Da jeg ringer ham op ca. en uge senere, udtaler [selskabets medarbejder 2] at han bare ville informere mig om at han ikke har fortaget sig noget i sagen.

**Den 21/01-20**
Jeg kontakter igen [selskabets medarbejder 2] til en samtale om hvorvidt vi kan få konkretiseret nærmere hvorfor han mener der skal flere samtykker til før han vil indhente politirapporten. Han ændrer nu forklaring vedrørende kontakt til udlejer og mener nu at villaens stand er relevant i denne sammenhæng. Dette skyldes angiveligt en total udgift som er relevant for dem. Samme udgift gør sig gældende i forbindelse med reparation af dør (kontakt til ven/person der var tilstede)

Banker vil han kontakte fordi de kan se hvor pengene er overført fra. Han ønsker ligeså at se om pengene er ført tilbage igen for de købte varer samt om handlerne er annulleret.

Han vil snakke med alle forhandlere og ønsker ikke at oplyse om hvad.

Han vil have et personligt dokument udleveret for at bekræfte et ejerskab.

Han siger det er de ting de skal bruge.

[Selskabets medarbejder 2] nægter at arbejde på skadessagen uden at få fuldt samtykke (Udsendte samtykkeerklæring fra Tryg Specialskade). [Selskabets medarbejder 2] afviser nu at det er et samarbejde, som drejer sig om at finde de forsvundne effekter, som han ellers lagde op til i vores første samtale.

Efter vores samtale har jeg for anden gang en samtale med en jurist, som er uddannet inden for området. Han har tidligere oplyst at jeg ikke skal udlevere andet end politirapporten, men at der kan forekomme oplysninger heri der betyder at der kan komme andre samtykker på tale. I vores samtale nævner jeg de forskellige begrundelser som sagsbehandleren er kommet med. Juristen mener bestemt ikke det er gyldige grundlag for at medgive yderligere samtykke. Hans erfaring med hvad de mange samtykker skal bruges til stemmer godt overens med andre kunders beskrivelse af deres oplevelse som skadelidte hos Tryg Specialskade (Alka forsikring).

**Den 23-01-20**
Giver jeg tilladelse til at indhente oplysninger ved andre forsikringsselskaber samt RKI. Som indsendes den 23-01-20.
Jeg oplyser ligeledes at bankpapir er indhentet og kan udleveres på et senere tidspunkt hvis dette skulle blive aktuelt. Ligeså henviser jeg igen til lovgivningen vedrørende ejerskab af riflede våben. Jeg har ved indsendelse af kvitterings delen beskrevet at politiet er bekendt med våbennummer og kan dokumentere ejerskabet.

**Den 23-01-20**
[Selskabets medarbejder 2] sender et brev via Mit Alka. Han oplyser at jeg skal udfylde samtykkeerklæringen fra Tryg Specialskade da det jeg har sendt ind er mangelfuldt.

Herefter dropper [selskabets medarbejder 2] kontakten fuldstændigt. Jeg sender adskillige rykkere på sagen indsender ligeså en samtykkeerklæring som [selskabets medarbejder 2] ikke underskriver og returnerer. Jeg ringere ind flere gange til Alka's skadecenter som smækker røret på hver gang man når i gennem. Jeg ringer vedrørende kontakt til personer, samt for en drøftelse vedrørende opbrudte sikringsskab. Denne dialog ønsker Alka forsikring tilsyneladende ikke.

**Den 18-02-20**
Pr. opfordring fra jurist indsendes klage til Alka's kombinerede service/klagemail ([mailadresse])

**Den 26-02.20**
[Selskabets medarbejder 4] bekræfter modtagelse af klage. Hun kan oplyse de er ved at undersøge retspraksis vedrørende at få en våbentilladelse udleveret. Alka's interne advokat står for undersøgelsen.

**Den 28-02-20**
[Selskabets medarbejder 4] vender tilbage. Hun kan oplyse at de ønsker følgende samtykke.

Kontakt til person der har afhjulpet det voldelig opbrud. I samme omgang oplyser hun at de ikke længere selv kan besigtige skadestedet.

Kontakt til sælgere af våben, da de desværre ser at folk levere varerne retur for derefter at melde dem stjålet.

Kontakt til udlejer vedrørende spørgsmål af stand af dør.

Jeg har efterfølgende en samtale med [selskabets medarbejder 4].

Jeg forklarer hende (som tidligere oplyst) at man ikke kan levere de omtalte vare retur. Hun mener nu at der kan være tale om specialaftaler der gør dette muligt. Jeg meddeler at hun jo sagtens kan undersøge sælgeres forretningspolitik uden mit samtykke. Dette mener [selskabets medarbejder 4] ikke er lovligt uden mit samtykke ifølge dataloven.

**Den 09:03-20**
[Selskabets medarbejder 4] vender tilbage. Hun oplyser at de ikke har indhentet politirapporten, da det er fundet nødvendigt at de først modtog samtykke med hensyn til sagens videre behandling.

De har nu ansøgt om politirapporten ved politiet. Alka's interne advokat er vendt tilbage og anbefaler, de indhenter politirapporten, men med forbehold for der kan komme yderligere på tale.

**Den 11/03-20**
Tilbagekalder jeg alle samtykker og klager over forholdene. Begrundelse er at man i meget lang tid har kunne indhente oplysninger i sagen der har kunne belyse forsikringsbegivenheden.

6. 95969

**Den 23/03/20**
Alka afslutter skaden uden at betale skadesum. Udsendte afvisningsbrev er desuden fuld af fejl behæftelse. Men afslutter sagen med henvisning til at jeg ikke har indsendt politi kvitteringen og har inddraget samtykke til politirapporten. Som man mener jeg har givet samtykke til den 24/01-20. Sagen kan dog genoptages hvis politikvitteringen samt tilladelse til at indhente rapporten indsendes.

**Den 24/03/20**
Vender jeg tilbage med svar på afgørelsen. Jeg gør opmærksom på de fejl der er begået fra alka's side. Jeg får dog ingen svar. Jeg kontakter derfor Alka telefonisk (hvilket er meget svært da de ofte smækker røret på) Jeg får beskeden at mailen er sendt til den forkerte afdeling, derfor har jeg ikke modtaget noget svar. Til slut i brevet oplyses der at sagen kan genoptages ved indsendelse af politikvitteringen samt rapporten.

**Den 20-04-20**
Svar på mail pr. den 24/03/20 om at afgørelsen fastholdes.

Efterfølgende snakker jeg igen med jurister der har erfaring inden for forsikringssager herunder en jurist fra jeres afdeling hos Ankestyrelsen. Jeg får igen bekræftet ved begge jurister at jeg allerede har indsendt en del, samt at man ikke skal indsende det hele på en gang, Men åbne lidt op for samtykke lidt af gangen. Jeres jurist kan dog oplyse at man ved udbetaling af en for lav skadesum har mulighed for at klage over dette. Dette er ikke noget jeg tidligere har tænkt over.

Efterfølgende beslutter jeg at gå i dialog med Alka forsikring igen selvom dialogen har været dårlig. Men med fraflytning fra boligen, samt muligheden for at klage over en for lav skadesum, gør at jeg ser nye muligheder for at kunne få en afslutning på sagen.

**Den 11-05-20**
Sagen genoptages ved Tryg Specialskade. [Selskabets medarbejder 3] er nu skadebehandler på sagen. Han har kontor i … derfor ville han have mulighed for at besigtige skadestedet. I mellemtiden venter vi på politirapporten. Han ønsker ligeså at se sikringsskabet. Jeg meddeler at jeg ikke har mulighed for at fremvise skadestedet, ligeså at man har besluttet at sagen behandles eksternt. Han vil vide hvem der har sagt dette jeg sender uddrag af brevet sendt fra [selskabets medarbejder 4] som bekræfter dette. Han truer nu med at hvis han ikke kan besigtige skadested samt sikringsskab, så lukkes sagen når politirapporten er indhentet. Jeg forsøger at forklarer at det ikke er en del af aftalen og at jeg derfor ikke ønsker at give yderligere oplysninger i sagen, inden den er indhentet samt færdigbehandlet uden en aftale. Jeg spørger derfor om han kunne være interesseret i at given en garanti for at våbendelene erstattes hvis jeg kan skaffe samt fremvise sikringsskab samt indsender flere samtykke. Dette er han ikke interesseret i. Derfor afventer vi politirapporten.

**Den 02:06-20**
Politirapporten er ankommet.

**Den 04-06-20**

Jeg har fundet politikvitteringen (dette er et a4 ark sendt fra politiet) og spørger om jeg skal sende den.

**Den 18. juni-20**
[Selskabets medarbejder 3] sender afvisningsbrev pr mail. Sagen afvises på baggrund af at jeg skulle bo på adressen men ikke ønskede at fremvise denne, ligeså at jeg ikke ville fremvise våbenskab og at de ikke har haft mulighed for at få bekræftet køb hos [våbenhandleren]. De har ligeså ikke kunne indhente masteoplysninger i sagen.

Jeg ringer til [selskabets medarbejder 3]. Som oplyser at han optager samtalen, og at han ikke gider diskutere, han mener at besvarer spørgsmål er at diskutere. Samtykkende skal de have fordi de vil ha' dem.

Jeg meddeler Alka via deres servicemail [mailadresse] at vores aftale er blevet brud. Jeg meddeler ligeså at hvis [selskabets medarbejder 3] mener at jeg stadig bor på adressen, at han burde tager et smut forbi for at få bekræftet/afkræftet dette. Han ville ligeså i samme omgang kunne se døren ind til boligen.

Jeg meddeler desuden at jeg er interesseret i at indsende flere samtykker.

**Sagen genoptages:**
[Selskabets medarbejder 3] genindsættes. Han ønsker igen fuldt samtykke som tidligere udsendt fra Tryg Specialskade. Deres samtykkeerklæring er dog blevet udvidet således at de nu også forlanger Teledata (udover masteplaceringer) fra deres kunder af.

Skal jeg underskrive sådan en samtykkeerklæring, bliver jeg simpelthen nød til at have en garanti fra Alka forsikring. Dette skyldes at jeg i henhold til min ansættelse kontrakt bryder virksomhedens tavshedspolitik. Jeg kontakter derfor [selskabets medarbejder 3] vedrørende dette. Efterfølgende sender jeg udarbejde hæftelse som jeg beder ham underskrive. Hæftelsen skal sikrer mig i forbindelse med fyring, søgsmål fra virksomhedens kunder mv. Denne ønsker [selskabets medarbejder 3] ikke at underskrive, det samme gør sig gældende fra de andre parter hos Alka/Tryg forsikring.

**Den 09-07-20**
Jeg indsender derfor de oplysninger/samtykke i sagen som jeg vurdere kan have relevans i sagen.

Jeg sender derfor igen:
Samtykke til at kontakte andre forsikringsselskaber
Samtykke til at kontakte RKI

Jeg indsender ligeså politikvitteringen (denne gang ikke et Journal nummer men et A4 ark) Jeg indsender ligeså en underskrevet bekræftelse på at varerne ikke kan leveres retur til [våbenhandleren] samt indscanner igen dokumentationen for dette.

Derudover indsender jeg:
Samtykke til at kontakte alle sælgeres (derudover)
Samtykke til at kontakte Udlejer og ven der var tilstede under reparation af døren.

8. 95969

**Den 13/09-20**
Afvisningen pr. Den 18. juni-20 opretholdes.

Jeg har indsendt en mail til [selskabets medarbejder 3] hvor jeg adspørger efter en nærmer begrundelse på afvisningen. I mellemtiden har jeg været i kontakt med [selskabets medarbejder 4] i forbindelse med at [selskabets medarbejder 3] holder ferie, samt [mailadresse]. [Selskabets medarbejder 4] vender tilbage og begrunder indhentelse af Masteoplysninger med at det vil gavne udbetalingen af erstatning. Jeg spørger igen hvad vi gør med Sikringsskabet. [Selskabets medarbejder 4] vender (som tidligere) ikke tilbage vedrørende denne henvendelse.

I opfølgningen på afvisningsbrevet skriver [selskabets medarbejder 3] følgende:
Du har efter afvisningsbrevet af 18. juni 2020 indsendt følgende oplysninger:

- Samtykke til at vi må indhente tidligere skadehistorik
- Samtykke til at vi må tage kontakt til udlejer og din ven, som reparerede døren
- Samtykke til at vi må tage kontakt til div. forhandlere med undtagelse af våbenhandleren
- Samtykke til at vi må lave opslag i RKI (det gør vi kun undtagelsesvist hvis det er i forbindelse med en kreditvurdering)

Vi mangler dog fortsat kontaktoplysninger på udlejer og din ven, som reparerede døren.

Vi vil gerne have dokumentation for din færden i forbindelse med gerningstidspunktet i form af masteplaceringer og teledata. Årsagen til vi finder det nødvendigt at få dokumenteret din færden i forbindelse med hændelsen, skyldes, at du fra sagens start ikke har ønsket at medvirke til sagens oplysning og at dette har en bevismæssig skadevirkning ift. sagen. Du kan evt. selv indhente teleoplysningerne, men vi vil stadig kræve et samtykke til at kontakte teleselskabet, for at kunne få verificeret evt. indsendte oplysninger.

Du har afvist, at vi måtte indhente politirapport, få bekræftet reparation af dør samt dokumentation for våbentilladelsen ift. det pågældende våben. Du har dog senere givet samtykke til indhentning af politirapporten.

Det har ikke været muligt at besigtige skadestedet da du ikke ville mødes med en konsulent på din adresse. Du har tilbudt at mødes på Alkas kontor hvilket ikke giver Alka mulighed for at besigtige de fysiske forhold på forsikringsstedet. Efterfølgende har du afvist et møde, med henvisning til, at du var flyttet, uanset du stadigvæk var tilmeldt adressen. Vi har ikke kunnet få oplyst, hvorvidt du stadig er i besiddelse af våbenskabet.

Vi har ikke kunnet kontakte [våbenhandleren], hvilket stadigvæk ikke muligt grundet manglende samtykke.

På baggrund af ovenstående har vi vurderet, at vi fortsat ikke finder det dokumenteret, at der er sket en dækningsberettiget skade samt kravets rigtighed.

Mine Oplysninger i sagen:

- Anmeldelse til alarmcentralen (114) Den 20-12-2019
- Anmeldelse til Alka Skadecenter Den 23-12-2019
- Aflæggelse af interview 27-12-2020 Tryg Specialskade
- Indsendelse af kvitteringer for køb af varer og politikvitteringen Den 30/12-19

- Indsendelse af samtykke til at indhente politirapporten 06-01-2020
- Indsendelse af samtykke til at kontakte Andre Forsikringsselskaber samt RKI Den 24/01-2020
- Indsendelse af klage 18-02-20
- Tilbagekaldelse af samtykke (RKI Politirapporten, Andre Forsikringsselskaber)
- Besvarelse på afgørelse 24-03-20
- Indsendelse af samtykke til at kontakte andre forsikringsselskaber
- Indsendelse af samtykke til RKI
- Indsendelse af samtykke til at indhente Politirapporten
- Indsendelse af Politi kvitteringen
- Indsendelse af samtykke til at kontakte sælgeres
- Beskæftigelse af køb hos [våbenhandleren] samt varen ikke kan leveres retur
- Indsendelse af samtykke til at kontakte udlejer og ven
- Indsendelse af hæftelse

Yderligere:
**Hvem der ikke har givet tilladelse/indhentet politirapporten**
Jeg har indsendt samtykke til at indhente politirapporten. Begrundelsen er at advokaten, jeg har været i kontakt med kan oplyse at det er denne, der gør sig gældende. Skadebehandleren kan desuden argumentere for hvorfor denne er nødvendig. Jeg har ved førte samtale udtrykt fuld forståelse for hvorfor man vil have en politirapport på sagen.

**Dato/mulighed for besigtigelse af skades stedet af skadebehandlinger samt tidspunkt for udlevering af strengt fortroligt/personligt dokumentation**

Den 28/02-20 oplyser [selskabets medarbejder 4] at de ikke besigtiger skades steder mere. Dette svar kommer i forbindelse med at jeg har sendt en klage til Alka over netop besigtigelse af skades stedet som [selskabets medarbejder 2] har afvist.

[Selskabets medarbejder 3] mener jeg bor på adressen da han modtager sagen og ønsker at besigtige skadestedet.

**Den 11/05-20.**
I Alka/Tryg's afvisningsbrev fremgår det at jeg ikke har ønsket at fremvise skadestedet selvom jeg bor på adressen. I følge Folkeregister hos … kommune står jeg som fraflyttet adressen pr. 31/3-20.

Alka/Tryg Forsikring mener jeg ikke har ville indsende en våbentilladelse. Jeg har aldrig nægtet at indsende en våbentilladelse hvilket jeg også har påpeget flere gange. Man er bare aldrig vent tilbage med et svar vedrørende dette. 'Dialogen' er forgået via [selskabets medarbejder 4]. Man har desuden haft 65 dage til at indhente en politirapport hvor våbennummer indgår ligeså har politiet slået våbnet op i registeret for at bekræfte ejerskabet samt afmelde våbnet.

Alka/Tryg afviser yderligere at betale erstatning på baggrund af manglende besigtigelse af våbenskab. Jeg har adskillige gange forsøgt at kontakte skadebehandleren ([selskabets medarbejder 2) vedrørende dette denne ignorere alle beskeder samt telefonopkald, underskriver ikke udsendte samtykkeerklæring som ellers ville kunne give mig indblik i hvorfor Tryg specialskade mener de skal have de forskellige samtykke mv. Alka's call center smækker røret på efter man har ventet længere tid i køen. [Selskabets medarbejder 4] undlader at besvarer spørgsmål vedrørende dette.

[Selskabets medarbejder 3] går mod aftalen og lukker sagen. [Selskabets medarbejder 5] ønsker ligeså ikke at besigtige våbenskabet, han ønsker heller ikke en dialog og henviser til jeres instans. Man har i første omgang oplyst at man ligeså ikke besigtiger skadesteder.

**Politikvittering**
Jeg oplyser i forbindelse med interviewet at jeg har fået et journalnummer af politiet, skadebehandleren oplyser dette til at være Politikvitteringen. Sagen bliver lukket uden udbetaling af skadesum med begrundelse af at alene den ikke er indsendt kan der ikke udbetales skadesum. Sagen kan dog genoptages hvis den indsendes sammen med fornyet samtykke til at indhente politirapporten.

**Dokumentation fra en sælger.**
Tryg Specialskade ønsker at få bekræftet at varerne ikke kan leveres retur derfor skal de bruge samtykke til at kontakte [våbenhandleren]. Sagen er dog den at det allerede er bekræftet at forhandleren ikke tager varer retur (i forbindelse med indsendelse af politikvitteringen samt købs kvitteringer). Jeg anser derfor ikke denne anmodning for velbegrundet.

**Indtegnelse af forsikring**
Skadebehandleren kommer med en god begrundelse for hvorfor, han skal bruge samtykke til at kontakte RKI samt Andre Forsikringsselskaber. Begrundelsen er at han skal kunne indhente tidligere skadehistorik samt at jeg har givet oplysninger vedrørende RKI ved indtegnelse som han skal bekræfte troværdigheden af. Begrundelsen er god da jeg angiveligt har indgivet oplysninger vedrørende RKI ved indtegnelse. Jeg har altid været forsikret hos Alka forsikring, men da jeg ikke har været forsikret i en periode hvor jeg har stået uden bolig samt indbo giver det god mening at han kan tjekke op på disse oplysninger.

**Begrundelse for afvisningsbrev Citat: [selskabets medarbejder 3]: Fordi vi vil have det**
Jeg anser ikke svaret for at være et brugbart argument for udlevering af fuldt samtykke (den nye Tryg Specialskade udsender ej den gamle for den sags skyld)

**Hvem der har haft en skades virkning på sagen**
At anklage mig for at have haft en skadevirkning, på sagen er dybt ironisk men samtidig fuldstændigt uacceptabelt. Jeg har taget en betænkningstid på 2 uger, hvor jeg inddrager samtykke og drøfter sagen med advokat, for at finde ud af hvad der skal ske i sagen. Forsikringsselskabet (Alka/Tryg) har inden dette er sket ikke fortaget sig noget i sagen i 65 dage. Efterfølgende bryder de alle aftaler og lukker sagen 'igen'. Første gang man lukkede sagen var fordi at man ikke havde modtaget en Politikvittering, dette skyldes fejlinformation fra skadekonsulenten. Anden gang fordi man mener jeg bor på adressen, efterfølgelsen på dette bliver så til at jeg ikke har indsendt kontaktinformationer. Man lukker igen og ønsker ikke at genåbne denne derfor en en indsendelse umuliggjort.

Politirapporten indeholder store mængder af oplysninger i forbindelse med sagen. Herunder ind og udsigelse sted, om den opbrudte døren har været forsvarligt aflåst, eventuelle vidner, eventuelle mistænkte, billeder fra gerningssted, eventuelt Dna og fingeraftryk, våbennummer samt verificering af ejerskab mv.

Den har man altså ikke udvist interesse for at indhente, fordi man angivelig (fuldstændigt grundlag løst) har ment at man yderligere har skulle bruge et samlet samtykke til at kontakte følgende:

- Banker
- Naboer
- Køber/sælgere
- Teleselskaber
- RKI
- Andre Forsikringsselskaber
- Auktionshuse
- Alarmcentraler
- Udlejer

samt udlevering af billeder, kontaktoplysninger samt personlig dokumentation mv.

Jeg anklages desuden for ikke at ville fremvise adressen, som jeg fra start af har henvist til at jeg vil fortrække dette frem for alt. Dette afvises i gentagelsestilfælde. Efterfølgende sanktionere jeg forsikringsselskabet, først opsiger jeg min dyre (dækningsløse) fritidsulykke forsikring.

Efterfølgende min Indboforsikring. Det fremgår af de regler/aftaler jeg har indgået med Alka forsikring under at man som kunde hos Alka forsikring skal opdatere dem med adresseskifte. Altså ikke at man skal opdatere dem vedrørende dette som forhenværende kunde. Hvorfor Alka' forsikring mener jeg skulle bo på adressen på et tidspunkt hvor den er fraflyttet og hvorfor de først er interesseret i at besigtige denne efter den er fraflyttet står stadig uvist. Alka kan ikke kontakte udlejer og person der var tilstede under reparation af dør. Dette er naturligvis logisk. Eller .. Man har kunne konkluderer at jeg skulle bo på adressen. Man har til gengæld ikke kunne lave en hurtig google søgning, der ville afslører kontaktoplysningerne på udlejer.

**Grundlag for indhentelse af teleoplysninger**
Aftalen med skade konsulenten er at jeg i forbindelse med mine løbeture kigger i området efter de forsvundne effekter (da vi vil kunne afslutte sagen med det samme hvis de blev fundet), til gengæld skal han finde ud af om jeg er blevet forfulgt i forbindelse med skydetræningen. Dette mener ham kræver masteplacerings oplysninger, da det er ulovligt at kontakte virksomhedsindehaver og kigge deres video materiale i gennem uden mit samtykke.

Ved vores anden samtale har han stadig ikke kontaktet nærliggende virksomheder, da han ikke har modtaget samtykke. Jeg rykker ham for at han får sat gang i sin efterforskning og påpeger at den slags materiale ikke lageres til evig tid. Jeg forklarer desuden at privat eget virksomheder selv råder og bestemmer over deres video materiale. På baggrund af dette finder jeg ikke grundlaget for udlevering af samtykke for brugbart, jeg ønsker desuden ikke at stå for udleveringen da det er i strid med den ansættelse kontrakt jeg har underskrevet, at videregive oplysninger der kan afslører afdelingens lokalitet. Derfor henviser jeg til at det er politiet der må give den tilladelse. Vi aftaler at det er den måde det bliver gjort på.

Notat Den 16-10-2020
Det fremgår af Alka's (Tryg Specialskade) at jeg skulle være blevet informeret om en skadevirkning tidligere i forløbet end beskrevet i denne klage. Hvilken betegnelse dette er skjult under er fortsat ukendt. [Selskabets medarbejder 3] oplyser at jeg skulle have givet tilladelse til politirapporten den 28 april 2020, i denne forbindelse vil jeg gøre opmærksom på at der er tale om et fornyet samtykke.

**Vedrørende Dokumentation:**
I første omgang vedhæfter jeg følgende:
PrintScreen Dato for indsendelse af samtykke til at indhente politirapporten

Dokument Samtykke politirapporten

Optagelser (i først omgang dem der ikke besvares)

**Yderligere:**
Samtalerne med de forskellige parter er optaget. Jeg er i tvivl om lovgivningen på området vedrørende udlevering af disse, derfor vedhæfter jeg kun opkaldene uden kontakt i første omgang. Kan der gives tilladelse til udleveringen af optagelserne af samtalerne, er der mulighed for dette.

Ønsker Ankestyrelsen yderligere informationer på sagen, er i naturligvis velkommen til at kontakte mig."

Selskabet har i brev af 2/3 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 23. december 2019, at han havde haft indbrud samme dag. Døren var brudt op og klagers våbenskab var brudt op og der var rodet i huset. Der var angiveligt tale om et krav i størrelsesordenen ca. 50.000 kr.

Ved en samtale med en af Alka Forsikrings skadekonsulenter den 27. december 2019 oplyste klager, at han havde forladt hjemmet den 20. december 2019 omkring kl. 6 om morgenen og var kommet hjem omkring kl. 17, hvor han havde konstateret at der havde været indbrud.

Gerningsmændene var kommet ind via klagers hoveddør, hvorefter de havde skåret klagers våbenskab op og stjålet hans riffel inkl. tilbehør. Klager havde kontaktet politiet, som kom inden for to timer.

Klager oplyste desuden, at han havde kontaktet en ven, som var kommet og havde udbedret skaden på døren.

Alka Forsikring bad ved brev af 27. december 2019 om klagers samtykke til at indhente de nødvendige oplysninger til behandling af anmeldelsen.

Selskabet bad desuden klager om at indsende kvittering for anmeldelse til politiet og kosterliste med angivelse af alder, købspris og nypris samt
- Kopi af våbentilladelse
- Foto af våbenskab
- Foto af dør
- Kontakt oplysninger på udlejer
- Kontakt oplysninger på ven der laver døren
- Originale kvitteringer på køb eller anden dokumentation/sandsynliggørelse for ejerskabet af de anmeldte genstande

Alka Forsikrings skadekonsulent forsøgte efterfølgende at få kontakt til klager adskillige gange, hvilket imidlertid ikke lykkedes.

Klager meddelte primo januar 2020 Alka Forsikring, at han ikke kunne acceptere samtykkeerklæringen, hvortil selskabet ved brev af 6. januar 2020 henviste til selskabets persondatapolitik og bad klager om at meddele det skriftligt, hvis han ikke ønskede at meddele samtykke.

Klager fremsendte den 24. januar 2020 andre samtykker, som han selv havde udarbejdet, og som gav selskabet samtykke til at indhente oplysninger fra andre selskaber, slå op i RKI og indhente politirapporten til j.nr. …

Klager oplyste, at han ikke ønskede at indsende dokumentation for våbentilladelse eller give kontaktoplysninger på sin udlejer.

Derudover ønskede klager kun at give samtykke til at Alka Forsikring kunne kontakte sælger af riflen, hvis han på forhånd kunne få oplyst, hvilke spørgsmål selskabet ville stille.

Selskabet forklarede, at det ikke var muligt at sige med sikkerhed, men at det naturligvis kun drejede sig om nødvendige oplysninger i forhold til skaden, og at spørgsmålene ville afhænge af hvilke oplysninger, der kom frem.

Der var efterfølgende løbende dialog mellem klager og selskabet om selskabets ret til at indhente oplysninger og hvilke oplysninger selskabet havde krav på i forbindelse med en anmeldt forsikringsbegivenhed.

Alka Forsikring oplyste den 9. marts 2020 klager om, at selskabet i henhold til det meddelte samtykke ville indhente politirapporten, og oplyste desuden at det efterfølgende kunne vise sig nødvendigt at indhente yderligere oplysninger til brug for behandlingen af sagen.

Klager trak herefter ved mail af 10. marts 2020 sit samtykke til at indhente politirapporten tilbage.

På baggrund af klagers mail af 20. marts 2020, hvor han frabad sig en afgørelse, meddelte Alka Forsikring ved brev af 23. marts 2020, at selskabet i sagens natur ikke kunne undlade at tage stilling til anmeldelsen og klager havde mulighed for at klage over selskabets afgørelse.

Alka Forsikring meddelte i den forbindelse, at det ifølge forsikringsaftalelovens § 22 påhvilede klager, at give selskabet de nødvendige oplysninger til brug for en vurdering af både forsikringsbegivenheden og det rejste krav og da klager ikke havde ønsket at medvirke, ikke havde indsendt kvittering for anmeldelse til politiet, havde trukket sit samtykke til, at selskabet kunne indhente politirapporten tilbage og i øvrigt ikke havde ønsket at give selskabet de oplysninger selskabet fandt nødvendige til at behandle anmeldelsen, var selskabet af den opfattelse, at klager ikke havde løftet sin bevisbyrde for, at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager fremsendte ved mail af 24. marts 2020 sin indsigelse og sine bemærkninger til afgørelsen og Alka Forsikring gennemgik sagen igen, men fastholdt ved brev af 20. april 2020 sin stillingtagen.

Klager gav den 28. april 2020 på ny sit samtykke til at Alka Forsikring kunne indhente politirapporten og selskabet indhentede efterfølgende rapporten fra … Politi.

Af rapporten fremgik det, at gerningsmændene havde opbrudt hoveddøren med koben og spark og med en vinkelsliber skaffet adgang til klagers våbenskab, hvor de havde stjålet en riffel af mærket … med kikkertsigte og lyddæmper samt 3-400 stk. ammunition kaliber 308.

Politiet fandt ingen brugbare spor og klager havde ingen mistanke til mulige gerningsmænd.

Politirapporten indeholdt således ingen anvendelige oplysninger for selskabets stillingtagen til kravet.

Behandlingen af sagen blev overgivet til en anden af selskabets skadeskonsulenter, som i forbindelse med sin vurdering af sagen ønskede at besigtige skadestedet, herunder også våbenskabet, hvortil klager dels oplyste, at han ikke havde mulighed for at fremvise skadestedet dels meddelte at dette ikke var en del af aftalen og at han derfor ikke ønskede at give yderligere oplysninger.

Klager forespurgte i den forbindelse om han kunne få en garanti for erstatning af våben/ våbendele, hvis han kunne fremvise våbenskabet og indsendte flere 'samtykker', hvilket skadekonsulenten imidlertid afviste.

Da der ikke var tilgået sagen nye oplysninger, dokumentation eller samtykke til at indhente de oplysninger, som skadekonsulenten fandt nødvendige for at kunne behandle anmeldelsen, meddelte skadekonsulenten ved brev af 18. juni 2020, at selskabet fortsat var af den opfattelse, at der ikke forelå tilstrækkelig dokumentation for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor selskabet fortsat måtte afvise kravet.

Kontakten mellem klager og selskabet fortsatte i de følgende måneder, dog uden at tilvejebringe hverken nye oplysninger eller dokumentation eller samtykke fra klager og selskabet fastholdt gennem korrespondancen sin stillingtagen til sagen.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 15. april 2019 indboforsikring i Alka Forsikring med betingelserne IA – 01.

Forsikringen dækker i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.

Det påhviler i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22, den der rejser et krav at bevise/sandsynliggøre rigtigheden af kravet. Det vil sige, at klager dels må sandsynliggøre, at der er tale om en forsikringsbegivenhed i betingelsernes forstand, dels dokumentere kravets størrelse - herunder falder også bevis for ejerskab, art og lødighed.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at *For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.*

Som det fremgår meddelte klager umiddelbart efter sagens anmeldelse til selskabet, at han ikke ønskede at give sit samtykke til, at selskabet indhentede de efter selskabets opfattelse nødvendige oplysninger til brug for en vurdering af sagen.

Da klager ved indbruddet fik stjålet en riffel med kikkertsigte og lyddæmper samt en stor mængde ammunition til riflen fandt selskabet det afgørende, at klager havde våbentilladelse til riflen.

Ligesom det henset til oplysningerne om, at reparation af døren var udført af en af klagers venner, var afgørende at få en forklaring fra denne.

Alka Forsikring undrede sig i sagens natur over, at klager afviste både at give samtykke til indhentning af de ønskede oplysninger samt afviste at give kontaktoplysninger på både vennen der havde repareret døren og på udlejer af ejendommen.

Selskabet fandt ikke, at sagen kunne behandles uden disse oplysninger og klagers adfærd i form af at trække samtykke til at indhente politirapporten tilbage medførte at selskabet fandt det berettiget at skærpe dokumentationskravet i sagen.

Politirapporten, som klager den 28. april 2020, gav selskabet samtykke til at indhente, indeholdt imidlertid intet af betydning for selskabets afgørelse, hverken om forsvarlig aflåsning, vidner, mistænkte, dna, fingeraftryk endsige en verificering af ejerskab.

Klager har efterfølgende løbende afvist at give selskabet samtykke til at kontakte sælger af riflen.

For så vidt angik våbentilladelsen, som klager har nægtet at sende kopi af har selskabet tilbudt, at klager kunne nøjes med at fremvise denne enten ved at skadekonsulenten besøgte klager eller at klager mødte op på kontoret, hvilket klager også har afvist.

Klager afviste desuden gennem en lang periode at give selskabet tilladelse til at kontakte den ven der reparerede døren og udlejer, men meddelte sent i sagens forløb sit samtykke til dette. Klager ønskede dog ikke at give kontaktoplysninger på disse personer, hverken i form af navn eller telefonnummer, hvorfor samtykket i sagens natur er ubrugeligt.

Alka Forsikring anmodede på baggrund af sagens oplysninger senere klager om at give selskabet samtykke til at indhente teleoplysninger, hvilket klager ligeledes afviste.

Klager påberåbte sig i den forbindelse, at hans ansættelsesforhold ikke tillod dette og selskabet forklarede, at det alene var klagers private telefon, der kunne indhentes data på, idet en arbejdstelefon ikke var omfattet af et sådant samtykke. Klager afviste dog fortsat at give samtykke.

Klager har heller ikke ønsket at oplyse, hvor han træner med sin riffel, idet han oplyste, at han i henhold til den ansættelseskontrakt han havde underskrevet ikke måtte give oplysninger, der kunne afsløre arbejdsgivers lokalitet eller kompromittere kunder.

På skadekonsulentens anmodning ved mail af 11. maj 2020, om et tidspunkt for besøg/besigtigelse på klagers adresse meddelte klager, at dette ikke kunne lade sig gøre og anførte i den forbindelse, at det kunne selskabet have gjort fra starten.

Klager oplyste ved mail af 13. maj 2020, at hvis selskabet ønskede at gribe sagen an som fremlagt, så ønskede han ikke at bo på adressen længere, på baggrund af tidligere erfaringer samt at han havde taget konsekvensen af dette og ikke længere boede på adressen.

I sin klage oplyser klager, at skadestedet ikke kan/kunne besigtiges, idet han var fraflyttet den 31. marts 2020.

Skadekonsulenten var ved sin anmodning om at besigtige skadestedet (11. maj 2020) imidlertid ikke klar over dette og var af den opfattelse, at klager fortsat boede på adressen, idet klager fortsat var tilmeldt folkeregistret på adressen.

At klager var fraflyttet på tidspunktet, hvor skadekonsulenten ønskede at besigtige skadestedet, er ikke muligt at verificere, idet en adresseændring i folkeregistret kan noteres med en hvilken som helst ønsket dato.

Klager har løbende krævet, at Alka Forsikring underskrev en hæftelseserklæring og krævet, at selskabet skulle indvillige i at hæfte for eventuelle gener eller andet, som klager ville blive påført som følge af sagsbehandlingen og i den forbindelse påpeget overfor skadekonsulenten, at det ville få konsekvenser, hvis han ikke gjorde det.

Klagers anbringende om at han har tilbudt at meddele samtykke til, at selskabet kunne indhente alle de oplysninger det ønskede er ikke korrekt, idet klager gjorde dette samtykke afhængig af at selskabet dels underskrev den omtalte 'hæftelseserklæring' dels udbetalte erstatning for klagers krav.

Klager bekræftede i en mail af 11. august 2020 til skadekonsulenten bl.a., at denne havde ret i, at klager ikke havde givet tilladelse til, at skadekonsulenten kunne kontakte sælger af riflen og anført: 'Ligeså er du informeret om prisen, hvis du bryder med dette. Det skal jeg lige sikker mig du har forstået helt korrekt.'

Klagers bemærkninger om at medarbejderne som klager kontakter 'smækker røret på' eller ignorerer beskeder er, hvis det er korrekt, meget usædvanligt, men i lyset af ovennævnte finder vi det ganske forståeligt, hvis det skulle være tilfældet.

Alka Forsikring må på baggrund af de foreliggende oplysninger fastholde, at klager ikke har opfyldt sin forpligtelse i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22, idet klager har afvist at medvirke til den nødvendige oplysning af sagen, herunder give selskabet oplysninger eller samtykke til indhentning af oplysninger, som er af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Da Alka Forsikring således ikke på det foreliggende grundlag kan tage stilling til rigtigheden af det rejste krav - en rigtighed som det påhviler klager at bevise - må selskabet fortsat afvise klagers krav."

Klageren har i kommentar af 4/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"For at det ikke ender med at blive en gang mudderkastning, vil jeg blot tilføje at det er oplyst under første samtale med Tryg specialskade ([selskabets medarbejder 2]) hvor der er fortaget træning med riffel. Medarbejderne spørger sågar flere gange ind til navnet på træningsbanen samt

eventuelle registreringer i forbindelse med dette. Denne samtale er desuden optaget ligeså som resten af samtalerne med Tryg specialskade. Jeg har ikke yderlige kommentar til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 20/12 2019 fremgår bl.a.:

"Ved vores ankomst til stedet kl. ca. 18.05 traf vi anmelder/forurettet, [klageren], som blev skønnet ædru, rolig og egnet til afhøring.

Han forklarede kort, at han forlod bopælen dags dato omkring kl. 06.00 og da han kom hjem kl. ca. 17.15 konstaterede han, at ukendte gerningsmænd havde opbrudt hans hoveddør og skaffet sig adgang til hans våbenskab, hvorfra de havde fjernet en riffel, ammunition, kikkertsigte mv.

Huset fremstod sparsomt møbleret og ryddeligt. Der var en lugt af brændt jern, idet gerningsmændene formentlig ved brug af vinkelsliber havde skåret siden op på et våbenskab i soveværelset.
…
**Gerningsstedsundersøgelsen** viste, at ukendte gerningsmænd indfandt sig ud for den vestvendte hoveddør, som de brød op ved brug af koben eller lignende stum genstand, idet der sås opbrudsmærker omkring låsekassen. Døren blev efterfølgende sparket op, så den indvendige dørkarm røg af. Efter at have brudt hoveddøren op havde gerningsmændene uhindret adgang til samtlige lokaler i huset. Gerningsmændene indfandt sig i husets soveværelse, hvor de med en vinkelsliber skar venstre side af våbenskabet op. Gerningsmændene kunne herefter ved håndsrækning åbne våbenskabet, hvorfra de stjal følgende:
1: En riffel af mrk. … med våbennummer: …
2: 3.400 stk. ammunition kaliber 308
3: Kikkertsigte
4: Lyddæmper

Fra klædeskabet i soveværelset stjal gerningsmændene følgende:
5: 2 stk. veste.

Gerningsmændene indfandt sig ligeledes i stuen, hvor de fra tv-bordel stjal følgende:
6: PlayStation

./.. Kosterfortegnelse udfærdiget og vedlagt sagen.
./.. Fotomappe udfærdiget og vedlagt sagen.

Gerningsmændene forlod efterfølgende huset via indstigningsstedet.

Der blev ved sporsøgning ikke fundet nogen brugbare spor, ligesom forurettet ikke havde nogen mistanke til gerningsmænd.

Vi forlod stedet kl. ca. 18.25 og kørte til herværende politistation for videre sagsbehandling."

Af selskabets brev af 27/12 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg henvender mig på baggrund af vores telefonsamtale og vil i den forbindelse bede dig indsende følgende bilag:
- Kvittering for anmeldelse til politiet.
- Liste over de anmeldte effekter med angivelse af alder, købspris og nypris i dag via. separat fremsendt Scalepoint mail.
- Vedlagte samtykkeerklæring samt telesamtykkeerklæring i udfyldt og underskrevet stand.
- Kopi af våbentilladelse
- Foto af våbenskab
- Foto af dør
- Kontakt oplysninger på udlejer
- Kontakt oplysninger på ven der laver døren
- Originale kvitteringer på køb eller anden dokumentation/sandsynliggørelse for ejerskabet af de anmeldte genstande."

Af klagerens mail af 30/12 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg sender hermed de relevante oplysninger for at sagen kan færdigbehandles.

Du gav afslutningsvis tilladelse til at jeg måtte gøre hvad jeg kunne for at nedbringe en behandlingstid på 8 uger 'Den. 27. Dec 2019' under vores telefon møde. Det er lykkes mig at nedbringe behandlingstiden med 8 uger ved at returnerer det tilsendte materiale underskrevet.

Du har ligeledes anmodet om tilsendelse af våbentilladelse. Denne må ikke udleveres.

Jeg kan dog meddele at politiet er i besiddelse af våbennummer. Derfor vil jeg opfordre dig til at kontakte Politiet i tilfælde af at du støder på en lignende geværtype. I tilfælde af at i skulle få indleveret riflen ønsker jeg at tilbagekøbe denne.

Politiets Journalnummer: …
Bilag Vedhæftet:
Billede skab
Diverse kvitteringer

Effekter:

| | | |
|---|---|---|
| Bipod | Købsdato: -/-/19 | 30.39$ |
| Rifle Case | Købsdato -/-19 | 77.95$ |
| Skydevest | Købsdato 03/05-19 | 1.199,95,- |
| Solbriller x2 | Købsdato 10/05-19 | 3585,20,- |
| PS4 Pro | Købsdato 25/05-19 | 3048,00,- |
| Spil | Købsdato 25/05-19 | 499,00,- |
| Micro Sim 'Scandisk' | Købsdato 31/7-19 | 249,00 |
| Spil | Købsdato 19/06-19 | 149,25,- |
| Spil | Købsdato 06/10-19 | 299,00,- |
| Spil x2 | Købsdato 27/06-19 | 348,00 |
| Spil | Købsdato 03/06-19 | 199,00 |
| Våbentilladelse+gebyr første riffel | Købsdato 14/05-19 | 840,00,- |
| POF 308win Brugt | Købsdato 13-07-19 | 14.300,00,- |

| | | |
|---|---|---|
| | Nypris ifølge indkøber 30.000,00,- set til 20.000,00,- | Demomodel 'UDSOLGT' |
| Gunbox (Defekt) | Købsdato 13/07-19 | 3.979,00,- |
| ATN X-SIGHT 4k pro 5-20x | Købsdato 13/07-19 | 8.695,00,- |
| Rødpunkt sigte | Købsdato 13/07-19 | 1.999,00,- |
| Lyddæmper ASE Utra SL5 | Købsdato 13/07-19 | 2.399,00, |
| Alm. montage | Købsdato 13/07-19 | 200,00,- |
| Importopkrævning Rifle case | Købsdato 13/07-19 | 223,00,- |
| Buck me 'kniv' | Købsdato 05/05-19 | 799,00,- |
| Riffel ammo (400stk) | | 2200,00,- |
| Stål Hagl (3x25) | | 330,00,- |
| Flugtskydning | | 227,50,- |
| Tactical Vest (grejfreak) | Købsdato -/--19 | 1.899,00,- |
| | | |
| Total: | | 48.389,96 |

Konto oplysninger:
…
Vedrørende skadesbehandling
UT gør opmærksom på at forsikringssummen kun kan tilbageholdes i ganske særlige tilfælde."

Af klagerens mail af 6/1 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Med hensyn til den samtykkeerklæring du har sent kan jeg ikke skrive under på denne.

- tavshedspligt og anonymitet
- anonymitet
- Vedhæftet PDF
- (Urelevant) Alka kunde hele livet 'Udvidelse af forsikring hos Tryg'
- Hjemmesiden nede

Som tidligere drøftet er der måske mulighed for at indhente masteoplysninger via anden instans/myndighed.

Har du nogle spørgsmål er du velkommen til at kontakte mig.
…

**SAMTYKKEERKLÆRING**

Undertegnede giver hermed samtykke til, at [redacted] på vejene af Alka Forsikring indhenter oplysninger om undertegnede fra Journal nummer: [redacted] i politiets registre i forbindelse med skadesag (Sagsnummer [redacted]

| [redacted] | [redacted] | [redacted] |
|---|---|---|
| Fornavn | Efternavn | Cpr.nr. |

Af klagerens mail af 24/1 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"**Samtykkeerklæring vedhæftet.**
Du har bedet om samtykke til at kontakte andre forsikringsselskaber, da du skulle kunne verificeret troværdigheden af indtastede oplysninger ved indtegnelse af forsikring.

**Underskrevet og vedhæftet**
For at kunne arbejde på sagen skal du kunne tjekke op på tidligere forsikrings-forholde.

**Tilladelse til indhentning af oplysninger hos RKI**
Du har ligeså tidligere bedet om at få samtykke til at undersøge om ut er medlem af RKI tilladelse vedhæftet

**Vaabentilladelse**
Du har bedt om tilsendelse af vaabentilladelse på Riffel. Har i den forbindelse været i kontakt med Politiet som kan fortælle at det er frivilligt om jeg vil sende kopi af denne. Din begrundelse for udlevering i forbindelse med skadesbehandlingen er at du skulle kunne se om den var lovlig indkøbt.
Ikke Vedlagt
**Begrundelse**
§ 3. Før jagttegn kan udstedes, skal der foreligge samtykke fra politiet hertil. (Bekendtgørelse om jagttegn) Våbentilladelse til riflede vaaben kræver gyldigt Jagttegn.

**Bilag fra pengeinstitut**
Indhentet og færdigbehandlet.
**Tilbageholdes**
Grundlag
Der er ikke forhold i forbindelse med skades-sagen der retfærdiggøre udleveringen af disse. Forsikringsaftaleloven § 22.
Du har ligeledes bedes om oplysninger vedrørende dør, samt boligens stand. Der må jeg igen understrege vigtigheden af at du får indhentet politirapporten som jeg har meddelt samtykke til den 06-1/20. Derfor vil jeg på det kraftigste opfordre dig til at få gjort dette hurtigst muligt.

**Yderligere**
Du ønsker at kontakte sælger, du ønsker ikke at oplyse omhandlende hvad samtalen skal indeholde. Ønsker du stadig at få meddelt samtykke til dette bedes du kontakte mig snarest angående indgåelse af aftale omhandlende dette.

Jeg har en forventning om at behandlingen af skades sagen startes snarest, da du har fået alle de relevante oplysninger for at kunne arbejde på sagen.

Du bedes kontakte mig hvis du ønsker samtykke til forhandler kontakt eller har andre spørgsmål."

Af selskabets mail af 28/2 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har desværre ikke modtaget et endeligt svar fra vores interne advokat i dag, men jeg er i løbende dialog med advokaten omkring problemstillingen. Der skulle meget gerne være et svar til mig i starten af næste uge for så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt vi kan kræve dokumentation

for, at du har våbentilladelse. Alternativt kan vi evt. aftale at du kommer ind og fremviser våbentilladelsen eller at vi sender en skadekonsulent hjem til dig, så du kan fremvise tilladelsen uden der skal udleveres en kopi.

Som du tidligere er blevet gjort bekendt med, er din skade udtaget til en grundigere gennemgang. Der udtages hver dag x antal skader til en sådan grundigere gennemgang. Dette for at forebygge forsikringssvindel og samtidig sikre korrekte afgørelser ud fra forsikringsbetingelser og praksis. Dette er også årsagen til, at vi i disse sager indhenter mere dokumentation til sagen end normalt - og typisk også efterprøver nogle af de oplysninger, som der bliver givet.

Det er dig som forsikringstager, som har bevisbyrden for, at der er sket en forsikringsdækket forsikringsbegivenhed, og at dit krav er som angivet.

For så vidt angår din anmeldte skade ønsker vi samtykkeerklæring til følgende:

- At vi kan tage kontakt til din kammerat, som har afhjulpet det voldelige opbrud, som er sket i forbindelse indbruddet. Vi kan ikke længere selv besigtige skaden, og vi har derfor brug for at stille spørgsmål dertil.
- At vi kan tage kontakt til sælger af våbenet. Vi ser desværre engang i mellem, at vi modtager dokumentation for køb af varer, som efterfølgende er leveret retur. Derfor ønsker vil vi altid gerne have bekræftet købet.
- At vi kan tage kontakt til din udlejer. Dette blandt andet for at stille spørgsmål til stand af den dør der blev opbrudt og lignende.

Vi vil naturligvis altid kun stille relevante og nødvendige spørgsmål skadesagen. Det er dog ikke muligt på forhånd at angive præcis hvilke spørgsmål, der vil blive stillet, da et svar kan give anledning til nye spørgsmål.

Jeg håber meget, at du har forståelse for, hvorfor vi ønsker at indhente de pågældende oplysninger. Disse oplysninger finder vi nødvendige af hensyn til skadesagens videre behandling, så vi kan træffe en afgørelse omkring erstatningspligten.

Hvis du har spørgsmål, er du meget velkommen til at skrive til mig – alternativt kan vi også aftale, at jeg ringer til dig. For en god ordens skyld henviser jeg til Alkas persondatapolitik (særligt pkt. B og C) … Her kan du læse mere om, hvordan Tryg behandler div. data i forbindelse med skadebehandling og sager der er udtaget til en grundigere gennemgang, herunder at vi har en legitim interesse i at kontrollere, at dit krav på erstatning er berettiget."

Af klagerens mail af 28/4 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vedrørende genoptagelse af sag.
Jeg sender hermed Samtykke til politirapporten 'på ny' da i på specialskade ønsker dette for at kunne skadebehandling på sagen.

Jeg vil førere tæt opsyn med sagen fremadrettet, da sagen har været behæftet med massive mængder af fejl, samt møjsommelige adfærd i form af grove anklager telefoner smækkes på Alka's skadesafdeling trækning af tid, udeladelse af skadesbehandling, udeladelse af information vedrørende sagen, adskillige fejlbeskrivelser i afslag på skadessagen mm.

Jeg håber på en fornuftig dialog fremadrettet og en retfærdig skadesbehandling/behandlingstid.
…
**SAMTYKKEERKLÆRING**
**(Fornyet Samtykke)**

Undertegnede giver hermed samtykke til, at Alka Forsikring indhenter oplysninger vedrørende Journal nummer [redacted] fra politiets registre.

Af klagerens mail af 20/5 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg tænker jeg skal have din garanti på at skab samt de effekter der har været aflåst i dette vil blive dækket.

Der har været en del ambivalens omkring hvorfor sagen skal behandles ved Specialskade, men fra afdelingens side, mener man 'angiveligt' at der er tale om at der skal findes frem til en 'korrekt' erstatning. Så kan man jo spørge sig selv om hvordan man kan bedømme dette ud fra de samtykke relateret ting man ifølge ledelsen på normalvis beder kunden om."

Af klagerens mail af 8/7 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg skal bede dig underskrive og sende retur, derefter vil jeg give dig samtykke til at kontakte:

Vidner, sælgere, købere, teleselskaber, forhandlere, reparatører, internethandel hjemmesider, auktionshuse og importører.

Samt:
- udveksling af oplysninger hos finansielle virksomheder og offentlige myndigheder som skat, kommune, samt aktindsigt hos politi.
- udveksling af oplysninger om tidligere og nuværende forsikringsforhold og skader med andre forsikringsselskaber.

Jeg vil ligeså indsende Politikvitteringen, således sagen ikke bliver lukket igen på baggrund af at det ikke er et nummer som din kollega sagde men et stykke papir.

Dette sker på baggrund af at skadessagen er blevet henvist til din afdeling, da Alka forsikring mener at skades beløbet er meget højt og det er derfor 'som bekendt' ikke muligt at behandle sagen hos alka's skadesafdeling."

Af klagerens mail af 11/8 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Du har ret i jeg ikke har givet tilladelse til at du kan kontakte [våbenhandleren]. Ligeså er du informeret om prisen, hvis du bryder med dette. Det skal jeg lige sikker mig du har forstået helt korrekt."

Af selskabets mail af 14/8 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Du har efter afvisningsbrevet af 18. juni 2020 indsendt følgende oplysninger:

- Samtykke til at vi må indhente tidligere skadehistorik
- Samtykke til at vi må tage kontakt til udlejer og din ven, som reparerede døren
- Samtykke til at vi må tage kontakt til div. forhandlere med undtagelse af våbenhandleren
- Samtykke til at vi må lave opslag i RKI (det gør vi kun undtagelsesvist hvis det er i forbindelse med en kreditvurdering)

Vi mangler dog fortsat kontaktoplysninger på udlejer og din ven, som reparerede døren.

Vi vil gerne have dokumentation for din færden i forbindelse med gerningstidspunktet i form af masteplaceringer og teledata. Årsagen til vi finder det nødvendigt at få dokumenteret din færden i forbindelse med hændelsen, skyldes, at du fra sagens start ikke har ønsket at medvirke til sagens oplysning og at dette har en bevismæssig skadevirkning ift. sagen. Du kan evt. selv indhente teleoplysningerne, men vi vil stadig kræve et samtykke til at kontakte teleselskabet, for at kunne få verificeret evt. indsendte oplysninger.

Du har afvist, at vi måtte indhente politirapport, få bekræftet reparation af dør samt dokumentation for våbentilladelsen ift. det pågældende våben. Du har dog senere givet samtykke til indhentning af politirapporten.

Det har ikke været muligt at besigtige skadestedet da du ikke ville mødes med en konsulent på din adresse. Du har tilbudt at mødes på Alkas kontor hvilket ikke giver Alka mulighed for at besigtige de fysiske forhold på forsikringsstedet. Efterfølgende har du afvist et møde, med henvisning til, at du var flyttet, uanset du stadigvæk var tilmeldt adressen. Vi har ikke kunnet få oplyst, hvorvidt du stadig er i besiddelse af våbenskabet.

Vi har ikke kunnet kontakte [våbenhandleren], hvilket stadigvæk ikke muligt grundet manglende samtykke.

På baggrund af ovenstående har vi vurderet, at vi fortsat ikke finder det dokumenteret, at der er sket en dækningsberettiget skade samt kravets rigtighed."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**22. Forhold i skadetilfælde**

…

22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

> Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnets sekretariat har aflyttet de af klageren fremsendte lydfiler.

**Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte telefonisk den 23/12 2019 et indbrud, hvor der blandt andet var blevet stjålet en riffel med tilbehør. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling og afslag på at udbetale erstatning.

Klageren har anført, at parterne er uenige om en række forskellige forhold, herunder hvilke oplysninger selskabet kan kræve fremlagt. Han har oplyst, at han allerede den 6/1 2020 gav samtykke til indhentelse af politirapporten. Han mener ikke, at selskabet er berettiget til at kontakte den tidligere udlejer eller vennen, som reparerede døren, eller modtage en kopi af våbentilladelsen. Han har senere i forløbet givet samtykke til, at selskabet kunne indhente yderligere oplysninger, herunder fra tidligere forsikringsselskaber, udlejeren og vennen.

Selskabet har anført, at sagen kræver, at klageren giver selskabet samtykke til at kontakte sælger af våbenet, idet de købte varer efterfølgende kan være leveret retur. Derfor ønsker selskabet at få bekræftet købet. Selskabet ønsker også at se klagerens våbentilladelse og at kunne kontakte klagerens udlejer og klagerens ven, idet denne udførte reparationen af døren. Klageren har først sent i forløbet meddelte sit samtykke til, at selskabet kunne kontakte udlejeren og vennen, men klageren har ikke ønsket at give kontaktoplysninger på disse personer. Selskabet mener ikke, at det har været muligt at verificere, at klageren var fraflyttet skadestedet på det tidspunkt, hvor skadekonsulenten ønskede besigtigelse.

25. 95969

Af politiets anmeldelsesrapport af 20/12 2019 fremgår det, at der var en lugt af brændt jern, idet gerningsmændene formentlig ved brug af vinkelsliber havde skåret siden op på et våbenskab i soveværelset. Gerningsstedsundersøgelsen viste, at ukendte gerningsmænd indfandt sig ud for den vestvendte hoveddør, som de brød op ved brug af koben eller lignende stump genstand, idet der sås opbrudsmærker omkring låsekassen. Døren blev efterfølgende sparket op, så den indvendige dørkarm røg af. Gerningsmændene indfandt sig i husets soveværelse, hvor de med en vinkelsliber skar venstre side af våbenskabet op. Gerningsmændene kunne herefter ved håndsrækning åbne våbenskabet, hvorfra de stjal, 1: En riffel af mrk. … med våbennummer: …, 2: 3.400 stk. ammunition kaliber 308, 3: Kikkertsigte, 4: Lyddæmper.

Af politiets fotomappe fremgår blandt fotos af opskåret våbenskab samt hoveddøren med synlige opbrudsmærker.

Det fremgår af udateret ordrebekræftelse fra eBay, at klageren bestilte en riffeltaske til 77.95 $. Af importopkrævning af 24/7 2019 fremgår det, at "vi har modtaget en forsendelse til dig fra udlandet. Inden vi kan sende den til dig, skal du dog betale afgifter og Importmoms, som vi opkræver for Toldstyrelsen", og at forsendelsens indhold var en taske.

Det fremgår af faktura fra våbenhandleren af 13/7 2019, at klageren blandt andet købte en brugt jagtriffel, kikkertsigte, og et våbenskab, samt at han skulle betalt 420 kr. for "udlæg for våbentilladelse". Af en transaktionsstrimmel fremgår det, at de 420 kr. (formentlig til våbentilladelse) blev betalt den 14/5 2019, mens det af en anden transaktionsstrimmel fremgår, at restbeløbet på 32.122 kr. blev betalt den 13/7 2019. Alle tre dokumenter indeholder klagerens navn. Fakturaen indeholder tillige klagerens adresse.

Af forsikringsaftalelovens § 22 fremgår det, at "den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre".

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren i fornøden grad har dokumenteret, at der har været indbrud i hans hjem, og at han fik stjålet de genstande, som han over for selskabet har ønsket erstatning for. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af politirapporten – herunder af politirapportens fotografier – at der var synlige opbrudsmærker på dør, at der var et våbenskab, at våbenskabet var skåret op i siden, at der lugtede af jern, og at klageren til politiet havde oplyst, at der var stjålet våben mv., som han efterfølgende over for selskabet har ønsket erstatning for. Der er derfor som udgangspunkt en formodning for, at der har været tale om et dækningsberettigende indbrud.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har fremlagt kvittering fra våbenforhandler og kvittering fra andre relevante sælgere af de pågældende genstande. Af kvittering fra våbenhandler fremgår det, at klageren har betalt for blandt andet våbenskab, jagtriffel, kikkertsigte mv. og våbentilladelse.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har krævet samtykke til at kunne indhente ganske mange oplysninger, herunder oplysninger, som ikke umiddelbart kan anses for at være nødvendige for, at selskabet kunne afgøre sagen. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet bad om disse samtykker kort efter modtagelsen af skadesanmeldelsen, hvorimod selskabet – som sagen foreligger oplyst – først fremsatte ønske om at besigtige skadestedet ca. 4 måneder efter, at selskabet modtog skadesanmeldelen. På dette tidspunkt var forholdet mellem selskabet og klageren ikke længere optimalt.

Omvendt har selskabet forklaret klageren, hvorfor selskabet ønskede at tale med udlejeren, med vennen og med våbenhandleren, hvilket efter nævnets opfattelse umiddelbart ville være relevante undersøgelsesskridt. Nævnet har dog i den forbindelse tillige lagt vægt på, at selska-

bet – da klageren meddelte, at han alene ønskede at afgive samtykke til, at selskabet måtte kontakte våbenhandleren, hvis han på forhånd kunne få oplyst, hvilke spørgsmål selskabet ville stille – relativt let kunne have affattet 3-5 spørgsmål, som våbenhandleren skulle besvare. Selskabet må derfor bære risikoen for, at selskabet ikke har fået afklaret, om klageren har leveret den købte jagtriffel tilbage til forhandleren.

Nævnet bemærker, at det har formodningen mod sig, at klageren – der ifølge kvitteringen har købt jagtriffel og våbenskabet samtidig – skulle have et våbenskab, hvis han havde tilbageleveret jagtriflen til forhandleren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Alka Forsikring, skal anerkende, at der har været indbrud i klagerens hjem, og at han fik stjålet de genstande, som han over for selskabet har anmeldt stjålet. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen