

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. februar 2022 blev i sag nr. 96780:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I brev af 25/4 2021 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Forsikrede har haft indbrud, hvor der i denne forbindelse blev stjålet dyrebare samleeffekter fra 2. verdenskrig. Der er værdier for omkring 600.000 kr. Selskabet har til dato alene valgt at udbetale knap halvdelen af dette beløb og mener fortsat ikke, at der er dokumenteret det fulde krav.

Ovenstående skal ses i lyset af, at der er oplyst, sælger navne, telefonnumre, kontooplysninger, kvitteringer og billeder fra messer, hvor forsikrede har deltaget og fremvist sine effekter. Derfor er der stor vidneskare, som kender forsikrede og kan stå inde for dennes samling. Han er anerkendt i kredsene.

I første omgang valgte selskabet udelukkende på billeder at godkende krav på ca. 250.000 kr. Herefter valgte selskabet at afslå ethvert krav mod dem, idet der på det foreliggende materiale ikke kunne godtgøres værdier. Men det er udelukkende op til forsikrede jf. FAL §22 at fremsætte og dokumentere sit krav. Hvis selskabet er i tvivl om kravstørrelse ud fra de fremlagte akter, billeder, kvitteringer m.fl., da må selskabet undersøge dette nærmere og værdiansætte effekterne herefter.

Selskabet har dog valgt fuldstændig at se bort fra enhver mulighed for, at undersøge og godtgøre kravet.

Der er alene afvist på, at man ikke ved hvad sådanne effekter er værd, hvorfor disse ikke kan erstattes.

Altså har selskabet ligeledes sagt, at dokumentation som er kommet dem i hænde er godkendt og accepteret. Selskabet ved bare ikke, hvordan effekterne skal opgøres og da det ikke fremgår klart fra forsikrede af sagen, idet sådanne effekter stiger i værdi, vælger selskabet den nemme vej ud

og nægter at udbetale erstatning for disse genstande – dette til trods for selskabet har anerkendt, at disse er dokumenteret og det er sandsynliggjort, at forsikrede lå inde med disse.

Selskabet foretager sig intet på sagen og da sagen har ligget i fem måneder i selskabet og der ikke er sket noget på denne i flere måneder, vælger forsikrede at få rådgiver på sagen, idet denne ikke længere kan komme i kontakt med selskabet.

[Repræsentanten] træder derfor ind i sagen og varetager denne og hjælper forsikrede med det forsikringstekniske, beviser mv.

Efter [repræsentantens] indtræden anerkender selskabet derfor yderligere dokumentation og opgør for yderligere erstatning svarede til ca. 58.000 kr. Dermed ryger den samlede erstatning for en lille del af effekterne op på ca. 300.000 kr.

[Repræsentanten] arbejder for, at der opgøres yderligere erstatning, idet selskabet har anerkendt indbrudstyveri samt sandsynliggørelse via billeder, kontoudtog og kvitteringer, som til dato har været afgørende for opgørelse af de første 300.000 kr. Dog vil selskabet ikke anerkende de øvrige 287.000 kr., som der er stjålet specielle effekter for. Dette til trods for disse ligeledes er dokumenteret.

Det skal nævnes at vi af flere gange har bedt selskabet komme med en udtalelse omkring, hvad der udestår og hvilke effekter de konkret mangler noget på og i så fald, hvilken form for dokumentation der mangles.

Dette har selskabet ikke konkretiseret eller kommet med svar på, hvorfor det er meget svært at vide, hvad det nøjagtigt er selskabet reelt sidder og mangler. Vi har derfor af flere gange bedt selskabet udlevere materialet på sagen, således vi kan gennemgå dette, men selskabet har ikke ville fremsende eller udlevere dette. De mener således vi selv må stille på deres matrikel og udlevere USB nøgle til udlevering af materialet.

Derfor skal vi på ny bede selskabet om at uploade samtlige indleverede effekter, billeder, dokumenter, dokumentation i form af kvitteringer, kontoudtog mv., kort sagt ALT information der er på sagen. Vi ser frem til at modtage selskabets ageren her på.

Forsikrede har haft taksator og efterforsker hjemme og besigtige hus, montre hvor effekter var i og fremvist billeder mv. På mødet er der ingen tvivl fra de to personer fra selskabet – der er sket et indbrudstyveri og der er tale om en opgørelse af særdeles værdifuldt indbo – en meget special samling. På mødet fremgår der ydermere, at de ikke er i tvivl om, at tingene har befundet sig i forsikrede hjem efter at gennemgået billeder.

Alligevel fremkommer der modsatrettede og divergerende forklaringer fra selskabet efterfølgende. Det er naturligvis ikke i orden og vi skal her løfte fokus på god skik bekendtgørelsen, som siger at selskabet skal handle redeligt og loyalt overfor dets kunder. Det kan man desværre ikke sige er sket her, hvor selskabet efter hjemkomst, fremsender mail, hvori det stik modsatte fremgår.

Herunder vedlagte skrivelse mellem selskaberne, hvor det ydermere angives, at selskabet aldrig har bedt om den efterspurgte dokumentation. Altså er der fremsat påstande, som aldrig har været fremlagt på sagen, hvilket naturligvis strider imod enhver regel i god skik bekendtgørelsen.

Selskabet fremsætter derfor yderligere krav i forhold til deres opgørelse på sagen:

- *Som det fremgår af betingelserne punkt 6 afsnit 'Dokumentation' skal man for at få erstatning, kunne dokumentere eller sandsynliggøre, hvornår de anmeldte ting er købt og til hvilken pris. Hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dette, kan vi afvise erstatningen eller fastsætte en skønnet erstatning.*

Vi finder ikke at køb og pris er dokumenteret for de øvrige effekter, og kan derfor på nuværende tidspunkt ikke tilbyde en skønnet erstatning.

Når vi snakker dokumentation for effekter købt på auktion eller messer, da er disse ofte købt kontant. Da der er tale om en handel på messer, som minder om et almindelig dansk loppemarked, da kan det oplyses, at man ikke får en egentlig kvittering for sit køb, hvorfor sådanne transaktioner er enormt svære at komme med. Herudover må det være op til selskabet at følge i sporet på diverse afgivne oplysninger og undersøge, om hvorvidt forsikrede er kendt i branchen/miljøet og dermed sikrer, at oplysninger som er afgivet, er korrekte. At undlade dette og alene sige, at forsikrede mangler at dokumentere yderligere, er ikke jf. reglerne herom.

Forsikrede har opfyldt FAL §22 i form af dokumentation i forbindelse med selskabet havde deres repræsentanter hjemme hos forsikrede og de i denne forbindelse gennemgik materiale på computer.

Herunder deres accept af forholdene og dokumentationen, som til fulde blev oplyst af selskabets repræsentant som værende fyldestgørende, jf. vedlagte mailkorrespondance, hvor dialog er eftergivet.

Vi kan således ikke se selskabet kan løbe fra denne accept og tilkendegivelse af krav og dokumentation. Herunder tilkendegivelse af erstatningsberettigelse. Så kan selskabet selvsagt ikke komme efterfølgende og bede om yderligere og afvise kravet.

Vi skal derfor henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at nedenstående kendelse af dom netop tilsigter, at forsikrede skal dokumentere sit krav, men at der heri ikke kan stilles store krav hertil. Kan forsikrede således dokumentere sit tab og sandsynliggøre dette, da skal selskabet udbetale herfor.

At der ikke stilles overvældende krav til forsikringstagers bevisbyrde, ses tydeligt bl.a. i Vestre Landsretsdom af 24.05.1996 (FED 1996-361):

- *Da indstævnte (selskabet) ikke har opfyldt de beviskrav, der må stilles til et forsikringsselskab, som nægter at udbetale erstatning med den begrundelse, at forsikringsbegivenheden med den sikredes viden alligevel ikke har fundet sted, tages appellans (forsikringstager) påstand til følge.*

Ovenstående skal naturligvis tages med i vurderingen af, om kravet reelt set ikke er fyldestgørende dokumenteret, idet der her er tale om en særdeles specielle effekter og forsikrede har fremlagt kontaktpersoner, billeder, kvitteringer, kontoudtog og sandsynliggjort ydermere ved fremlæggelse af billeder fra messer m.fl.

Da forholdet er dokumenteret og sandsynliggjort og kravet til anmeldelsen er opfyldt, og selskabet alligevel nægter at udbetale erstatning, så bliver der omvendt bevisbyrde. Det betyder med andre ord, at afvises kravet, så er det op til selskabet at modbevise og dokumentere, at forholdet ikke er som oplyst. Dette er vedtaget ved Landsretten og Højesteret af flere omgange.

Forholdet er anmeldt til Politiet, hvorfor dette er en sag der efterforskes i og af Politiet. Altså er alle krav til en anmeldt skade jf. betingelserne opfyldt. Herudover er der afgivet forklaring, som udelukker forsikringstager selv skulle have noget med forholdet at gøre.

Vi imødeser herefter selskabet imødekommer vores anmodning og fremsætter ALLE dem tilegnede og tilsendte og udleverede akter på sagen, således denne kan belyses retmæssigt."

Selskabet har i brev af 26/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsfremstilling

Klager anmeldte d. 29. december 2019 kl. 22.15, at der havde været indbrud i hans hjem. Man var kommet ind ved at knuse en rude, hvorefter det havde været muligt at åbne indvendigt håndtag på vinduet.

Klager kontaktede os telefonisk d. 6. januar 2020 og oplyste, at der var stjålet en del af hans kones smykker, samt samleobjekter fra 2. verdenskrig. Han vurderede kravet til at være +500.000 kr.

Som led i en normal procedure, når vi taler krav i den størrelsesorden, blev sagen overdraget til både en taksator og en skadekonsulent.

Vi modtog efterfølgende klagers opgørelse af stjålne effekter i Scalepoint. Der var tale om i alt 51 effekter og som klager tidligere havde oplyst telefonisk, var der tale om smykker og samleobjekter fra 2. verdenskrig.

Vi informerede klager om, at vi var i gang med at undersøge sagen og at vi bl.a. afventede politirapporten, før vi kunne tage endelig stilling til sagen. Vi fik ligeledes oplyst en kontaktperson hos [forening], som kunne være behjælpelig med vurdering af de stjålne effekter. Vi oplyste også, at vi formentlig ville afholde et møde med klager på hans hjemadresse, når vi havde modtaget politirapporten.

Grundet COVID-19 oplevede vi længere sagsbehandlingstid hos politiet og da vi endnu ikke havde modtaget politirapporten medio maj 2020, blev der aftalt møde med klager d. 28. maj 2020. På mødet blev kravet gennemgået og klager fik oplyst, at det var vigtigt, at man kunne dokumentere og sandsynliggøre sit krav, da man ellers risikerede at få kravet afvist eller opgjort skønsmæssigt. Dette fremgår i øvrigt af forsikringsbetingelserne pkt. 6.

18. juni 2020 modtog vi politirapporten. Af denne fremgik det, at indbruddet var sket ved, at der var smadret en rude og at lejligheden var gennemrodet. Klager havde oplyst til politiet at 3 genstande var stjålet.

Klager fremsendte herefter forskellig dokumentation og d. 3. juli 2020 blev erstatningen opgjort til 242.688,14 kr. Der var en del mangler i dokumentationen, hvorfor en del af erstatningen blev afvist eller fastsat skønsmæssigt.

Klager kontaktede os efterfølgende og vores taksator oplyste, at såfremt han kunne fremvise yderligere dokumentation, var vi villige til at se på sagen igen. Klager fremsendte d. 6. juli 2020 yderligere dokumentation på to effekter. Vi oplyste klager samme dag, at begge sagsbehandlere

havde ferie og at bilagene ville blive gennemgået efter ferie. Den fremsendte dokumentation medførte en merudbetaling på 58.031,03 kr. d. 7. august 2020.

Omkring samme tid indtrådte [klagerens repræsentant] i sagen og bad i den forbindelse om aktindsigt. Vi oplyste ved mail af 17. september 2020, at der var tale om en betragtelig mængde data og at det ikke var muligt at fremsende det på mail. [Repræsentanten] var velkommen til at komme forbi vores adresse med et USB-stick, som vi efterfølgende kunne lægge bilagene ned på. Vi gjorde opmærksom på, at der var tale om bilag, som klager havde fremsendt til os på mail eller vi havde sendt til klager, hvorfor vi opfordrede IH til at få bilagene fra klager.

28. september 2020 fremsendte klager en mail med forklaring på en af effekterne uden om [repræsentanten] og vi bad ham korrespondere med os gennem IH således, at der ikke skete misforståelser.

[Repræsentanten] kontaktede os ved mail af 13. oktober 2020. De oplyste, at de havde bedt klager fremkomme med yderligere dokumentation og bad os i mellemtiden opgøre det resterende krav skønsmæssigt.

Ved mail af 30. oktober 2020 orienterede vi [repræsentanten] om, at erstatningen var opgjort og at vi på det foreliggende grundlag ikke kunne betale yderligere i erstatning. Hvis der fremkom yderligere dokumentation, ville vi selvfølgelig se på sagen igen.

Medio januar 2021 modtog vi 8 mails fra [repræsentanten]. De indeholdt bl.a. messenger-korrespondancer med forskellige sælgere, fotos og enkelte betalingsoverførsler. Indholdet blev gennemgået og gav anledning til udbetaling af yderligere 8.882,69 kr., således at klager i alt har fået udbetalt 309.601,86 kr.

Sagen blev herefter betragtet som færdigbehandlet og afsluttet.

Konklusion

Indledningsvis skal vi oplyse, at det følger af de almindelige forsikringsretlige regler, at det er den der rejser et krav, der skal løfte bevisbyrden for, at kravet er korrekt og dækningsberettiget. Endvidere skal vi oplyse, at jo større kravet er, jo større krav til dokumentationen stilles der – især når vi kan konstatere, at klager kun oplyser 3 genstande til politiet og 51 genstande til os. Vi har fuld forståelse for, at tingene kan være lidt kaotiske, når ens hjem er gennemrodet, men der er fx ikke nævnt nogle smykker til politiet.

Det faktum at vi har anerkendt hændelsen indebærer ikke automatisk betaling for det fulde krav. Det fremgår tydeligt af forsikringsbetingelserne pkt. 6, at du skal kunne dokumentere dit krav og hvis du ikke kan det, kan du risikere at få afvist erstatningen eller kun udbetalt en skønsmæssig erstatning.

På trods af at hændelsen er anerkendt gør vi nævnet opmærksom på, at vi stiller os undrende overfor, at ingen har bemærket indbruddet og at det er sjældent at vi oplever, at en indbrudstyv smadrer et vindue. Der er tale om et vindue, som sidder lidt oppe i højden, hvorfor det ikke har været muligt bare at stige ind ad vinduet. Klager bor desuden i et boligområde med flere lejligheder og vinduet ligger ud til en sti med flere vinduer/værelser ud til.

Ligeledes gør vi opmærksom på, at klager selv fremsendte yderligere dokumentation, der førte til merudbetaling på 58.031,03 kr. Dokumentation blev modtaget 6. juli 2020 og [repræsentanten] indtrådte først i sagen d. 20. juli 2020.

Klager og [repræsentanten] har gennem hele forløbet fået oplyst, hvad vi mangler i sagen, ligesom det også har fremgået af scalepoint opgørelsen.

Det er korrekt, at klager formentlig har haft en større samling samleobjekter fra 2. verdenskrig og at vores taksator og skadekonsulent fik fremvist diverse fotos og montre, hvor genstandene har været opbevaret i ved deres besøg d. 28. maj 2020. Klager har ligeledes fremsendt forskellige messenger-korrespondancer vedrørende køb og salg af forskellige effekter. Der hvor vi har afvist erstatningen eller fastsat den skønsmæssigt, har klager ikke dokumenteret betalingen af effekterne.

En del af det stjålne er åbenbart købt kontant på messer og lignede, hvor klager ikke har sikret sig en kvittering eller kan dokumentere hævnning af kontantbeløb lige op til købet. At det er måden man handler disse effekter på og at det ikke er normal kutyme, at der udstedes en kvittering, indebærer ikke, at klager stilles bedre end andre. Som nævnt indledningsvis er det klager, der skal løfte bevisbyrden for at han har købt de anmeldte genstande.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde vores afgørelse i sagen og opgørelsen af erstatningen."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 26/6 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Sagsfremstilling

Der hersker ingen tvivl om, at der er tale om en dækningsberettiget skade, anerkendt af selskabet og vurderet og takseret til indbrud, ligesom Politiet har beskrevet det i deres rapport.

Selskabet har på sagen haft deres efterforsker og taksator ude hos forsikrede, som selskabet ligeledes anerkender. Her er kigget billeder og der er anvist montre og der er sågar fra efterforsker og taksators side på mødet givet udtryk for, at de godt kan se hvor diverse effekter har ligget og været opbevaret.

Det kan derfor undre, at selskabet pludselig kommer med en anden holdning, når sagen ender bag skrivebordspulten og skærmen, hvor de ikke skal se forsikrede i øjnene – hvorfor denne ændring?

- *'Der var en del mangler i dokumentationen, hvorfor en del af erstatningen blev afvist eller fastsat skønsmæssigt'.*

Vi har været i dialog med forsikrede siden maj måned, så selskabets fremlægning af sagen er ikke korrekt. Herunder at vi skulle være trådt ind i sagen omkring samme tid, som selskab vælger at udbetale yderligere erstatning. Det er på ingen måde korrekt. Vi har informeret selskabet den 20-07-2020 om indtræden, hvorfor det er markant forkert det selskab oplyser.

- *'Klager fremsendte d. 6. juli 2020 yderligere dokumentation på to effekter. Vi oplyste klager samme dag, at begge sagsbehandlere havde ferie og at bilagene ville blive gennemgået efter fe-*

rie. Den fremsendte dokumentation medførte en merudbetaling på 58.031,03 kr. d. 7. august 2020. Omkring samme tid indtrådte IH i sagen og bad i den forbindelse om aktindsigt'.

Netop på baggrund af, at forsikrede intet høre i lang tid på sagen, efter fremsendelse af dokumenter rykker vi selskabet for opgørelse heraf, hvorefter der netop kommer en merudbetaling, som efterspurgt i vores indsigelse den 20-07-2020. Så selskabets fremlægning af forholdene er ikke korrekt!

Konklusion

Selskabet oplyser følgende:

- *'Indledningsvis skal vi oplyse, at det følger af de almindelige forsikringsretlige regler, at det er den der rejser et krav, der skal løfte bevisbyrden for, at kravet er korrekt og dækningsberettiget'.*

Der er fremført dokumentation i stort omfang som set på sagen, herunder køb og salg og samtaler på diverse medieplatforme og dokumentation for forsikrede er anerkendt og vellidt i disse kredse og deltager på diverse messer i hele verden.

Herudover har forsikrede dokumenteret montre og kvitteringer og certifikater på flere genstande og det er ifølge FAL §22 samlet set nok til, at selskabet ikke kan påberåbe sig denne. Vi ser derfor selskabets ageren som værende ren langtrækning af sag fremfor anerkendelse, til trods for anerkendelsen blev givet under efterforsker og taksators besøg.

Vi finder det i øvrigt dybt bekymrende og fuldstændig uden for protokol, pludselig at komme tilbage og påpege indbruddet og anføre, at man nu finder det bemærkelsesværdigt, fordi vindue sidder højt.

Selskabet har anerkendt indbruddet og det gjorde efterforsker i øvrigt også ude på matriklen, hvorfor det er dybt bekymrende adfærd, at en Klageansvarlig pludselig skal sidde og trumfe forhold, som allerede er klarlagt og fastlagt på sagen.

Det skal derfor også gøres fuldstændig klart, at selskabet anerkender forsikrede har dokumenteret og fremvist forhold på mødet med efterforsker og taksator, som anerkendte de fremviste forhold:

- *'Det er korrekt, at klager formentlig har haft en større samling samleobjekter fra 2. verdenskrig og at vores taksator og skadekonsulent fik fremvist diverse fotos og montre, hvor genstandene har været opbevaret i ved deres besøg d. 28. maj 2020'.*

Det er derfor ikke til diskussion, at forsikrede har dokumenteret sit ejerskab af effekter og forevist selskabet via billeder mv., hvordan disse var opbevaret privat og fremvist på messer. Der kan således ikke herske tvivl omkring effekternes rette ejermand. At effekterne ikke nødvendigvis koster flere hundrede tusind afgrør, at flere effekter er købt kontant, da sådanne effekter oftest sælgers privat via samlere. Dette er afgørende for, at der er tale om effekter af ikke væsentlig høj værdi, hvorfor der næppe kan gøres krav om en egentlig kvittering på disse genstande. Det er ikke ulovligt at handle kontant!

Det skal dog siges, at der er fremlagt flere konti-udskrifter og bankoverførsler samt andre dokumenterbare køb af effekter, som selskabet fejlagtigt ikke har betalt erstatning for, hvilket vi gerne

ser Ankenævnet forholde sig til og vurdere ved sagens afslutning. Bemærk at flere billeder illustrerer effekterne, men som selskabet ikke vil anerkende, trods metadata der kan identificere effekterne hjemme hos forsikrede.

Da selskabet allerede 28. maj 2020 ved besigtigelse samt gennemgang af metadata og effekter samt fremvisning af forsikredes bolig anerkender værdien af tyveriet og dette er afgørende for, at taksator på mødet og selskabet efterfølgende oplyser om, at prisen for forsikringen om muligt sættes op, viser hvordan selskabet allerede her har tilkendegivet omfanget og størrelsen af kravet, hvorfor det ikke findes relevant, at selskabet med rimeligt grundlag kan betvivle ægtheden af kravet herefter.

Vi må derfor henvise til, at nævnet ligger til grund, at de fremlagte oplysninger indikerer, at effekterne har høj værdi og selskabet har anerkendt dette på baggrund af deres vurdering og udtalelse på stedet den 28. maj 2020, hvorfor selskabet naturligvis har accepteret forholdet og kravet heraf.

Ankenævnet må på denne baggrund og kendelser på området omkring specialeffekter afgøre sagen."

Hertil har selskabet i meddelelse af 8/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"At vi anerkender hændelsen, omend den forekommer betænkelig, er jo ikke ensbetydende med, at klager ikke skal dokumentere sit krav. Kravet til dokumentation er klart beskrevet i forsikringsbetingelserne og det faktum, at klager har købt nogle af genstandene kontant, fordi det er sådan 'man gør', ændrer jo ikke på, at han skal dokumentere købet og ejerskabet.

Som tidligere nævnt er det korrekt, at vores taksator og skadekonsulent fik fremvist nogle mon-
trer ved besøget hos klager - det har vi aldrig benægtet.

Vi har opgjort erstatningen på de genstande, hvor vi har modtaget behørig dokumentation og såfremt klager fremsender dokumentation på det resterende, så er vi indstillet på at se på sagen igen."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 9/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi må i det store hele henvise til, at selskabet sendte en efterforsker og en taksator til forsikredes bopæl for nærmere gennemgang af effekter umiddelbart efter indbrudstyveriet.

Her blev det konstateret, at der var tale om en dækningsberettiget skade, hvorfor vi ikke ser selskabet nye udtalelse herom tillægge sagen værdi, men alene være til for, at fjerne fokus fra fakta.

Fakta er nemlig, at efterforsker og taksator så dokumentation i form af billeder med gyldig metadata og herunder kunne dokumentere, at baggrund på billederne stemte overens med forsikredes tapet og vægge i hjemmet. Derfor bliver der oplyst på mødet, at der ikke er tvivl om, at forsikrede ejede og havde effekterne forud for indbrudstyveriet. Efterforsker og taksator vil derfor på denne baggrund og de fuldgyltige dokumentationer og gennemgang heraf, foretage en opgørelse af kravet og vende tilbage. Det skete aldrig!

Tvært imod kom selskabet tilbage med yderligere krav og fortsatte deres evige vandring omkring dokumentation på sagen – dette til trods for forholdet var anerkendt og oplyst forsikrede ved besigtigelsen.

Det kan derfor undre, at selskabet pludselig prøver at trække dette udsagn retur. Det kan næppe tolkes som værende fair eller loyal handlemåde overfor forsikrede, som god skik bestemmelserne oplyser selskabet om. Selskabet skal således sikre en hurtig og smidig afgørelse på sagen, hvilket ikke er sket, da de pludselig anfægter værdierne her på og effekternes eksistens. Dette til trods for det blev godkendt på mødet.

Herudover har forsikrede dokumenteret montre og kvitteringer og certifikater på flere genstande og det er ifølge FAL §22 samlet set nok til, at selskabet ikke kan påberåbe sig denne. Vi ser derfor selskabets ageren som værende ren langtrækning af sag fremfor anerkendelse, til trods for anerkendelsen blev givet under efterforsker og taksators besøg.

Uagtet om der i betingelserne er skrevet stolpe op og stolpe ned omkring dokumentationsfasen – da giver det ikke anledning til ændring af selskabets dækningstilsagn ude hos kunden. Her er der afgivet endegyldigt svar på, at effekterne og dokumentationen fandtes tilstrækkelig og man på denne baggrund ville opføre erstatningen og vende tilbage. At selskabet pludselig har tredje person på sagen der ytrer sig imod dette, kan aldrig tillægges sagen værdi. Et dækningstilsagn og udtryk for opgørelse på baggrund af de fremsatte beviser, medføre således at forsikrede har krav på erstatning som aftalt på mødet.

Smykker

89113

• *Klager over erstatningsopgørelse for stjålne smykker efter indbrudstyveri. Nævnet fandt ikke anledning til at kritisere, at selskabet havde fastsat erstatningen efter et skøn med henvisning til manglende dokumentation. Nævnet fandt dog, at selskabet for så vidt angår designersmykker skulle lægge de højere vurderinger - som den af selskabet benyttede guldsmed havde fastsat - til grund, idet det ikke var sandsynliggjort, at guldsmedens vurdering var fejlbehæftet. For de øvrige smykker fandt nævnet, at der kunne foretages et fradrag i guldsmedens vurdering grundet usikkerheden om ædelstenenes kvalitet, men nævnet fandt, at selskabets fradrag (50 %) var for højt og fastsatte erstatningen for disse smykker skønsmæssigt. Nævnet fandt, at selskabet ikke var berettiget til at fratrække mulig genleveringsrabat i den af selskabet skønsmæssigt fastsatte erstatning for øreringe, idet selskabet ikke var i stand til og ikke havde tilbudt at levere tilsvarende øreringe til klager. Klager medhold*

77807

• *Klager over erstatningsopgørelse. Klager havde indbrud i sin bolig, og fik bl.a. stjålet diverse smykker. Selskabet havde udbetalt 50.000 kr. i erstatning for smykkerne, men klager anmodede om en erstatning på 150.470 kr. Selskabet afviste klagers krav med henvisning til manglende dokumentation. Nævnet fandt, at som sagen var oplyst, måtte nævnet lægge til grund at selskabet grundet utilstrækkelig dokumentation havde udbetalt et skønsmæssigt rundt beløb uden at foretage en vurdering af de enkelte smykker, og at prisfastsættelsen af smykkerne var usikre som følge af manglende dokumentation af smykkernes kvalitet og karat, men ikke som følge af usikkerhed om omfanget af de stjålne smykker. Nævnet fandt, at selskabet i en sådan situation var berettiget til at fastsætte en skønsmæssig erstatning, men at dette skulle ske smykke for smykke med hensyntagen*

til den usikkerhed, der var om kvalitet og karat. Nævnet fandt derfor, at selskabet skulle foretage en ny erstatningsopgørelse under hensyn hertil. Klager medhold.

Skønsmæssigerstatning

84593

• *Klager over erstatningsopgørelse. Klager anmeldte, at han havde fået stjålet en række genstande fra en bil, bl.a. 2 hjelme, briller, trøjer, bukser, jakke, gps mv. Han anførte, at genstandenes oprindelige købspris var 29.888 kr. og henviste til genstandenes mærke, type og alder, men at genanskaffelsesprisen var 53.180,90 kr., og at selskabet skulle erstatte ham dette. Selskabet udbetalte skønsmæssigt 14.944 kr. i erstatning med henvisning til, at klager ikke havde dokumenteret sit krav. Nævnet kunne ikke kritisere, at selskabet havde fastsat erstatningen skønsmæssigt, men fandt, at erstatningen måtte fastsættes til i alt 25.000 kr. Klager medhold.*

50309

• *Familie - Erstatning efter tyveri - Selskabet har ydet erstatning på 31.000 kr. - Klager har opgjort sit krav til mindst 100.000 kr. - Selskabet begrunder erstatningens størrelse med, at klager alene kunne dokumentere for et beløb på 31.000 kr. - Nævnet finder, at det er mest sandsynligt, at klageren er berettiget til en højere erstatning som skønsmæssigt skal sættes til 50.000 kr. - Klager skal yderligere have udbetalt 19.000 kr. - Klager medhold*

Konklusion

Med henvisning til ovenstående kendelser og det faktum, at selskabet har anerkendt forholdet og værdierne heraf på mødet, ser vi ikke selskabet være berettiget til, at fjerne dækningen for de dokumenterede genstande – som der i øvrigt aldrig har været tvivl om forsikrede havde og ejede. På den baggrund finder vi i ovennævnte kendelser grundlag for, at selskabet derfor fastsætter en skønsmæssig erstatning på de øvrige effekter på baggrund af deres dækningstilsagn samt udtalelse under mødet. Da selskabet allerede 28. maj 2020 ved besigtigelse samt gennemgang af metadata og effekter samt fremvisning af forsikredes bolig anerkender værdien af tyveriet og dette er afgørende for, at taksator på mødet og selskabet efterfølgende oplyser om, at prisen for forsikringen om muligt sættes op, viser hvordan selskabet allerede her har tilkendegivet omfanget og størrelsen af kravet, hvorfor det ikke findes relevant, at selskabet med rimeligt grundlag kan betvivle ægtheden af kravet herefter.

Vi må derfor henvise til, at nævnet ligger til grund, at de fremlagte oplysninger indikerer, at effekterne har høj værdi og selskabet har anerkendt dette på baggrund af deres vurdering og udtalelse på stedet den 28. maj 2020, hvorfor selskabet naturligvis har accepteret forholdet og kravet heraf.

Ankenævnet må på denne baggrund og kendelser på området omkring specialeffekter afgøre sagen."

Selskabet har herefter i brev af 30/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi må igen påpege, at vores taksator og skadekonsulent har anerkendt hændelsen overfor klager og at de under besøget hos klager tilkendegav, at den ene montre fra de fremviste fotos var identisk med den, der var i klagers hjem.

Under mødet fik de udleveret en række dokumenter, som de tog med retur til selskabet. Der har ikke på noget tidspunkt været tale om, at hverken taksator eller skadekonsulent har oplyst, at den fremlagte dokumentation var tilstrækkelig og fyldestgørende og at klager derfor var berettiget til fuld erstatning.

Dette ses i øvrigt dokumenteret ved mail af 30. juni 2020, hvor vores skadekonsulent oplyser klager, at vi mangler dokumentation for en række dokumenter – Bilag 13 – Hun forklarer meget præcist, hvad der mangler og at det er markeret med forskellige farver.

Hvis klager var af den opfattelse, at vores medarbejdere havde anerkendt dokumentationen fuldt ud under mødet d. 28. maj 2020, kan man undre sig over, at han ikke allerede der påpegede det."

Klagerens repræsentant har herefter i brev af 23/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skriver:

- *Vi må igen påpege, at vores taksator og skadekonsulent har anerkendt hændelsen overfor klager og at de under besøget hos klager tilkendegav, at den ene montre fra de fremviste fotos var identisk med den, der var i klagers hjem.*

Ovenstående er ikke korrekt! Da selskabet var ude på besigtigelse og gennemgås der billeder samt flere montrere (flertal!) – selskabet kigger derfor på flere montrere og anerkender, at der er flere genstande som stemmer overens og tydeligt er væk fra montrerne, idet billeder med metadata gengiver, at disse ikke længere er på deres plads i de dertil indrettede montrere.

...

Selskabet fortsætter:

- *Under mødet fik de udleveret en række dokumenter, som de tog med retur til selskabet. Der har ikke på noget tidspunkt været tale om, at hverken taksator eller skadekonsulent har oplyst, at den fremlagte dokumentation var tilstrækkelig og fyldestgørende og at klager derfor var berettiget til fuld erstatning.*

Ovenforstående er direkte imod den ordlyd der blev sagt og oplyst på besigtigelsen. Her fremgår det klart fra klager, at der alene er blevet oplyst, at effekterne og diverse montrere samt effekter var dokumenteret og de nu ville kigge den medtagne dokumentation igennem og vende tilbage. Men dokumentationen var jf. det oplyste i orden og kunne ikke anfægtes! Metadata, billeder og korrespondance mellem klager og øvrige personer, som har solgt effekterne blev fremlagt.

Bemærk sagen omhandler meget specielt udstyr og effekter, unika objekter. Sagen handlede for selskabet, efter besigtigelsen, mere om en korrekt prissætning, som selskabet ville kigge nærmere på, idet der er tale om specielle og om muligt unika effekter.

Derfor er det med stor undren og bekymring selskabet nu fastholder en afvisning af dokumentationen og henviser til FAL §22 ikke er opfyldt og alene fremhæver nogle få konkrete forhold i sagen. Der er rettelig fremlagt fuldgyltig dokumentation og der er angivet pris og antal, korrespondancer mellem sælger/køber m.fl. At selskabet ikke så meget som undersøger eller sætter sig ind i den givne situation og finder lignende effekter og opgør prisen herudfra eller fastsætter efter et skøn, kan aldrig tillægge forsikrede negativ karakter i form af manglende erstatningsudbetaling.

Konklusionen må herefter være, at der er fremlagt behørig dokumentation jf. FL §22, idet selskabet ellers kunne have ytret dette hurtigt efter besigtigelsen. Der blev dog alene gengivet dokumentationen var god og selskabet alene ville kigge ind i en prissætning og angivelse af erstatningens størrelse af de enkelte effekter.

Her kommer en stor bekymring i forhold til, at selskabet efterfølgende og ikke hurtigt efter, angiver dokumentationen skulle være mangelfuld? Til trods for anden oplysning under selve besigtigelsen. Vi finder ikke selskabets oplysninger dokumenteret. Herudover skal det helt klart nævnes, at selskabet har valgt at afvise flere punkter og effekter efterfølgende, til trods for disse er anerkendt ved besigtigelsen.

Derved mener vi klart selskabet som minimum må hæfte ved en skønnet opgørelse af disse effekter, idet der er tale om special effekter og sågar unika objekter. Fuldstændig på lige fod med unika smykker. En afvisning af oplyste pris og effekt kan ikke tages til følge, dersom selskabet ingen nærmere undersøgelser af effekterne eller forum omkring køb/salg af lignende effekter, er blevet undersøgt. Ej heller har selskabet gjort sig den ulejlighed at undersøge hvem forsikrede er i dette marked. Han er en kendt og meget anerkendt person, grundet sin flotte og særdeles specielle samling. Alligevel vælger selskabet ikke at kigge eller belyse denne del, men alene fokusere på, om det overhovedet er reelt forsikrede havde disse effekter.

Det er hverken redeligt eller loyal tilgang til sagen og må siges at stride imod god skik bestemmelserne, som selskabet er underlagt.

Vi kan ikke genkende store dele af selskabets fremlægning af sagen og må dertil oplyse om, at selskabet til dato ikke har løftet nogen bevisbyrde for, at forholdet er som de oplyser. Derimod har vi dokumenteret jf. FAL §22, at der forelægger dokumentation samt øvrige oplysninger, der til fulde tilkendegiver kravet og kan belyse kravets størrelse, såfremt selskabet agter at undersøge dette nærmere. Sluttelig er der tale om et forhold, hvor hændelsen tidligt i forløbet blev anerkendt og oplyst som dækket. Det må derfor være op til Ankenævnet for Forsikring og deres jurister, på denne baggrund, at vurdere og forholde sig til akterne og de fakta der er fremlagt. Herunder opgørelsesmetoden jf. selskabets betingelser samt praksis på området, omhandlende unika effekter og lign."

Selskabet har herefter i meddelelse af 1/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi meddele, at klager og dennes repræsentant flere gang har fremsendt fotos, men de beviser ikke, at klager har haft dem da indbruddet skete. Med fare for at gentage mig selv, så fremgår det klart af forsikringsbetingelserne, at du skal kunne dokumentere dit krav. Kan du ikke det, så kan du risikere, at erstatningen afvises eller fastsættes skønsmæssigt. Ligeledes må jeg igen påpege, at en anerkendelse af hændelsen, selvfølgelig ikke er det samme som en anerkendelse af kravet."

Klagerens repræsentant har herefter i brev af 10/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Betingelsernes ordlyd lever ikke op til selskabets fremlægning af dokumentationskravet. Pkt. 6 i betingelserne oplyser om følgende:

...

Bemærk: 'dokumentation vil ofte...' – altså ikke et krav! Det er således forkert, når selskabet oplyser, at de altid skal have kvitteringer for at identificere ejerskabet. Dette kan ligeledes ske som på nærværende sag ved, at forsikrede fremlægger fuldgældig korrespondance, overførsler og metadata på effekter via fotos."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 29/12 2019 fremgår bl.a.:

"Hvornår er skaden sket? 29.12.2019

Hvad er der sket? Tyveri/indbrud

...

Var der synligt tegn på indbrud? Ja

Hvilke synlige tegn? Smadret vindue hvor de har åbnet håndtaget og gået ind.

Er det meldt til politiet? Ja

...

Vil du registrere tingene nu? Bemærk, at hvis der er flere end 10 ting, kan du med fordel vente og registrere dem i et onlineskema, vi sender dig et link til. Nej

Hvis du har nogle yderligere oplysninger, kan du skrive dem her. Ville anmelde skaden nu, får lavet listen når jeg lige har overskud til det, det har været en hektisk dag. Ville blot anmelde så hurtigt som muligt som man skal."

Af politiets anmeldelsesrapport af 29/12 2019 fremgår det bl.a.:

"Sagens genstand:

Indgang: Vindue, ruden i vinduet var smadret, hvor håndtaget efterfølgende formentlig var drejet. Færden: Der var spor af færden i soveværelset og stuen, idet skuffer og skabe var åbne og effekter lå spredt på gulvet. Udgang: Hoveddør. Sikrede genstande: Blodtype/DNA-profil. Stjålne genstande: SS hjelm God stand, SS kasket Dødningshoved og en ørn, Officer kasket m43 Lidt slidt indvendigt på læderet.

...

Kosterfortegnelse:

- a. 03/06 Beklædning/Hovedbeklædning/hue/hat/kasket: 45.000 kr.
 - 1 Antik SS Nazist hjelm
 - Antik SS hjelm i god stand
 - Stjålet fra glasskab i stuen.
- b. 03/06 Beklædning/Hovedbeklædning/hue/hat/kasket: 60.000 kr.
 - 1 SS Kasket
 - SS Kasket original i god stand med dødningshoved og ørn
 - Stjålet fra glasskab i stuen
- c. 03/06 Beklædning/Hovedbeklædning/hue/hat/kasket: 35.000 kr.
 - 1 Officer Kasket M43
 - Lidt slidt indvendigt i læderet.
 - Stjålet fra glasskab i stuen.

140.000 kr."

Af uddrag af e-mails i januar 2021 fra klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Hermed dokumentation for følgende:

Jeg har købt begge mine GD jakker, Panzer skråhue og høretelefoner + strope mikrofon ved ...

Begge mine jakker, GD Wrapper og Panzerjager GD samt Panzer Officers skråhue og mikrofon sættet blev stjålet under indbruddet.

Headset er købt til euro: 750.- kan jeg se.

Panzer skråhue: EURO 2.000. -

Jeg vedhæfter beviser i form af billeder af alle tingene spredt over en længere periode samt paypal betalinger til ... for godt og vel EURO 20.000 fordelt over en mindre periode.

Ligeledes screenshots af samtale mellem ... og mig.

Samt garanti bevis/ kvittering på PanzerJager jakke.

Således mangler erstatning for PanzerJager jakke kr. 25.000.

Headset kr. 5.500. -

Panzer Skråhue kr. 15.000. -

...

Hermed dokumentation for følgende:

Germania ærmestribe købt for kr. 12.000. - ved samler ... boende på ...

Stroppe/kravespejle/Ørn købt ved samler ..., ... har været en del hjemme hos mig, jeg har aldrig besøgt ham men ved at han bor omkring ... pris: kr. 15.000. Begge personer vil ved en evt. retssag blive indkaldt som vidner der skal bekræfte salg af effekter til mig gennem årene.

Har vedhæftet billeder (screenshots) hvor man kan se metadata fordelt over flere måneder.

...

Hermed dokumentation for følgende:

Har altid haft et blødt punkt for denne orden, den er givet for tapperhed i kamp. Derfor har jeg samlet dem så meget som jeg har kunne. Under indbruddet i dec. 2019 fik jeg stjålet 4 stk. EK1 i æsker, bl.a. et LDO.

De har en gennemsnitlig værdi på kr. 2500.-

Alle er købt vidt omkring og alle købt kontant.

Jeg har samlet billeder af alle mine kors fordelt over en årrække som bevis for at have været mine.

Intet erstattet ud af de godt kr. 10.000-

...

Hermed dokumentation for følgende effekter:

Heer Crusher er købt i november 2017 hos ..., den er købt for EUR 960.-, er dog kun blevet erstattet kr.: 3. 799186 til trods for fremsendt dokumentation.

...

Hermed yderligere dokumentation fra stande, hvor [klageren] netop har haft sine effekter til udstilling. Dette kan mange garvede samlere skrive under på og bevidne."

Af udateret e-mail fra klageren til selskabets taksatorer fremgår bl.a.:

"Efter nærmere gennemgang af jeres mail sendt til mig pr. 23 juni, er jeg nødt til at komme med et par indvendinger, jeg føler at I bevidst er i gang med at miskreditere min sag og kriminalisere mig!

I skriver følgende:

'Der er uoverensstemmelser i forhold til det anmeldte til politiet og det anmeldt til os. Omfanget til os – er markant større end det, som er anmeldt til politiet.'

Hvornår har politiet fået oplysninger fra mig mht. antal stjalne effekter?

Endvidere skriver I:

'Vi har anmodet dig om at fremsende originale fotos indholdene metadata, disse har vi til dato fortsat ikke modtaget'.

I har på intet tidspunkt anmodet om metadata fra mine billeder til vores møde d. 28 maj. På mødet der varede godt 77 minutter, spørger [T1] mig, da jeg fremviser billeder af min motorcykel der stod i min stue følgende -

[T1]: 'Alle de billeder du har sendt til os, har du dem liggende på computeren også?'.

[Klageren]: 'Ja det har jeg'.

[T1]: 'Så du kan se hvornår de er taget'.

[Klageren]: 'Selvfølgelig'.

[T1]: 'Ja for vi kan nemlig ikke se det'.

[Klageren]: 'Kan I ikke, er det ikke bare højreklikke og så detaljer?'.

[T1]: 'Nej'.

[T2]: 'Alt hvad du har sendt er der ikke detaljer på'.

[T1]: 'Det er de programmer fra Apple, de ripper simpelthen alt data'.

[Klageren]: 'Ja jeg har jo sendt dem fra min computer, MacBook, prøv at se her, ([T2] finder et billede på sin computer af en motorcykel, på billedet er bagvæggen indhyllet i stenvæg look a like tapet'.

[T1] afbryder: 'Hvad er det for en væg det der'.

[Klageren]: 'Det er før jeg malede'.

[T1]: "Før du malede?"

[Klageren]: 'Men du er jo ikke i tvivl om at det er herhjemme'.

[T1]: 'nej nej, jeg kunne bare ikke se om det var en stenvæg'.

[Klageren]: 'Nej nej, det er tapet, sådan noget 3D tapet'

Ergo, på intet tidspunkt beder i om at få tilsendt de originale fotos med dertil tilknyttede metadata, derfor ærgrer det mig rigtigt meget at jeg skal stigmatiseres på den måde her, at jeg skal mistænkeliggøres som om jeg bevidst ikke har tilsendt jer det 'forlangte' materiale, som jeg omvendt har sendt rigeligt af i form af diverse kvitteringer, mailkorrespondancer, screenshots af private samtaler, mm."

Af selskabets afgørelse af 16/2 2021 fremgår bl.a.:

"Mail 1/8. SS

Officers M43 Cap.

Denne er delvist erstattet ud fra PayPal betaling til ... den 3. april 2018. (Vi formodede ved udbetalingen at ..., ... og ... var en og samme person). Det fremgår af bemærkninger, der er lavet i Scalepoint, at vores kunde har betalt 1.000 euro for denne, samt at han har betalt 500 Euro kontant på messen. (Derudover skulle en del af betalingen være Wiking Panzer foto, kravespejl, armstribes samt Totenkorpf).

Nu fremgår der en ny opgørelse, hvor der blandt andet skulle være betalt 1.600 euro i kontanter ved messen.

Som nævnt i vores mail fra den 30. oktober 2020 kan vi ikke tilbyde yderligere erstatning, med mindre vi modtager fyldestgørende dokumentation i form af bankoverførelser eller PayPal betalinger, hvor det præcist fremgår, hvad der er betalt for, hvem betaler er og hvem modtager er.

Der er ikke modtaget yderligere fyldestgørende dokumentation og vi kan ikke tilbyde yderligere erstatning for denne genstand.

Mail 2/8.

Det fremgår at vores kundes krav for disse har ændret sig i forhold til den først indsendte opgørelse.

Panzerjakke er ændret fra 26.152 til 25.000 kr. Headset og Panzer skråhue fra 32.000 til 20.500 kr. På fremsendt udskrift af PayPal betalingen fremgår det ikke, hvad der betales for og det kan derfor ikke accepteres som dokumentation på købet af disse genstande.

Mail 3/8.

Der er ikke fremsendt bankoverførelser eller PayPal betalinger, hvor det præcist fremgår, hvad der betales for, hvem betaler er og hvem modtager er.

Vi kan ikke tilbyde yderligere erstatning.

Mail 4/8.

Der er ikke fremsendt bankoverførelser eller PayPal betalinger, hvor det præcist fremgår, hvad der betales for, hvem betaler er og hvem modtager er.

Vi kan ikke tilbyde yderligere erstatning.

Mail 5/8

Der er fremsendt PayPal betaling for disse stropper - overførelse af 710 Euro til ... Disse stropper skulle være sat på punkt 17 i opgørelsen 'Grossdeutschland Panzer Wrapper' (Delvist erstattet med 44.834,10).

Den fremsendte dokumentation er accepteret som fyldestgørende for at køb af disse stropper, og erstatningen på 710 euro = 5.289,50 kr. vil blive tillagt erstatningsopgørelsen angående punkt 17.

Mail 6/8

Der er ikke fremsendt dokumentation på køb eller betaling af disse. Vi kan ikke tilbyde yderligere erstatning.

Mail 7/8

Heer Chrusher.

Blev ved anmeldelsen dokumenteret ved betaling af 372,59 Euro den 9. januar 2018 til ..., samt paypal betaling til ... på 155,12 US dollar. Derfor blev denne Heer Chrusher erstattet med 372 euro + 155,12 US dollar.

Det viser sig nu, at de 155,12 US dollar ikke var en del af betalingen af denne, men at betalingen var 310,55 Euro den 29. december 2017, samt 310,55 Euro den 15. december 2017.

Vi finder det dokumenteret, at denne er købt og betalt til ... med i alt 960 euro + gebyr = 993,69 Euro svarende til $993,69 \times 7,44 = 7.393,05$ kr.

Der er allerede udbetalt kr. 3.799,86 for denne, hvorfor differencen $7.393,05 - 3.799,86 = 3.593,19$ kr. vil blive tillagt erstatningen angående punkt 5.

Mail 8/8

Der er ikke fremsendt bankoverførelser eller PayPal betalinger, hvor det præcist fremgår, hvad der betales for, hvem betaler er og hvem modtager er. Vi kan ikke tilbyde yderligere erstatning."

Nævnet har fået forelagt fotos fra klagerens samling – herunder af de omtvistede genstande, samt erstatningsopgørelse i scalepoint og bilagsoversigt fra scalepoint. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3.1 Tyveri i boligen

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

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

Anmeldelse af skade

Du skal straks anmelde enhver skade til os.

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal du straks anmelde til politiet i det land, hvor skaden er sket. Du skal sikre dig skriftlig bekræftelse for anmeldelsen, og journalnummer skal oplyses.

Bliver tingene fundet inden udbetaling af erstatning, vil du kun få dækket de eventuelle skader på tingene, der er sket i forbindelse med tyveriet/røveriet.

Du må ikke reparere eller fjerne ødelagte ting, før du har aftalt det med os.

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen.

Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

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

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

Ting købt privat

Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

...

Ting købt i udlandet

Er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis tingene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter."

Ankenævnet for Forsikring

18.

96780

Klageren anmeldte den 29/12 2019 indbrud i sin bolig, hvor der var blevet stjålet smykker og samlerobjekter fra 2. verdenskrig. Selskabet besigtigede boligen og opgjorde den 3/7 2020 erstatningen til kr. 242.688,14. Selskabet udbetalte den 7/8 2020 yderligere kr. 58.031,03 i erstatning og i januar 2021 yderligere kr. 8.882,69. Selskabet har afvist at erstatte visse genstande med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret betaling af genstandene.

Klageren kræver 287.000 kr. i yderligere erstatning. Han har anført, at genstandene handles på auktioner/messer og ofte er købt kontant, hvorfor transaktionerne er svære at dokumentere, og at han har dokumenteret, at han var i besiddelse af genstandene. Herefter må selskabet undersøge og værdiansætte genstande skønsmæssigt, hvis der er tvivl om kravets størrelse. Da genstandene ikke er af høj værdi, kan selskabet ikke kræve en egentlig kvittering på genstandene. Selskabets taksatorer gennemgik billedmaterialet på hans computer i hans hjem. De gav dækningstilsagn og tilkendegav, at dokumentationen fandtes tilstrækkelig, og at de ville opføre erstatningen og vende tilbage.

SS officers kasket M43 (Punkt 55 i scalepoint)

Klageren ønsker erstatning på 37.750 kr. Han har anført, at "Jeg har handlet den ved at give: SS Totenkorpfkravespejl, et sølvstukkent et værdi: 1200 EURO (se bilag). 5 Billeder af Panzer mænd medlem af division SS Wiking: 1000 EURO (se bilag). Westland ærmestribe i brugt og båret stand: 1200 EURO (se bilag). Kontant på messen i april 2019 i [by i udlandet] afregnet euro: 1.600. - Total afregnet: 7500.- kroner ud af 37.750. -" Selskabet har erstattet 7.450 kr. på baggrund af foto og sms med sælger og paypal-betaling af 3/4 2018 på 1.000 euro. Selskabet vil ikke erstatte yderligere, medmindre selskabet modtager fyldestgørende dokumentation i form af bankoverførelser eller PayPal betalinger.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at den af klageren fremlagte dokumentation ikke med tilstrækkelig sikkerhed dokumenterer købsprisen og værdien på SS-officers kasket M43. Nævnet finder dog, at klageren har bevist, at den anmeldte genstand er mere værd end den udbetalte erstatning på 7.450 kr.

Ankenævnet for Forsikring

19.

96780

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal yde klageren yderligere erstatning, som skønsmæssigt fastsættes til 8.000 kr.

1 jakke Panzerjager GD (52 i scalepoint), 1 Panzer skråhue og høretelefoner (punkt 41 i scalepoint)

Klageren ønsker erstatning på 25.000 kr. for en Panzerjager GD-jakke, 5.500 kr. for headset og 15.000 kr. for Panzer skråhue. Han har i e-mail til selskabet anført, at "jeg vedhæfter beviser i form af billeder af alle tingene spredt over en længere periode samt paypal betalinger til [sælgeren] for godt og vel EURO 20.000 fordelt over en mindre periode. Ligeledes screenshots af samtale mellem [sælgeren] og mig".

Selskabet har afvist at erstatte genstandene med henvisning til, at det ikke fremgår af den fremlagte dokumentation, hvad der betales for.

Som dokumentation for skråhuens værdi har klageren vedhæftet et skærmpoint fra en salgs-side, hvor en lignende skråhue er til salg for 6.995 USD. Nævnet har fået forelagt et foto af et garantibevis/ægthedsbevis for en Panzerjager GD-jakke med en værdifastsættelse på 3500 euro, og foto af Panzerjager GD-jakken inklusive metadata 9/12 2018 og placering tæt ved klagerens adresse. Nævnet har fået forelagt foto af headset inklusive metadata 19/9 2019 og placering tæt ved klagerens adresse og foto af headset og skråhue inklusive metadata 14/9 2018 med placering tæt ved klagerens adresse.

Af Messenger-korrespondance af 23/5 2018 mellem en uidentificerbar facebook-bruger og klageren fremgår et foto af garantibeviset for Panzerjager GD-jakken og at "[sælgeren:] Holograms now on ... Any news on payment bro? [klageren:] nope, awaiting the amount to my account". Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har sandsynlig-

Ankenævnet for Forsikring

20.

96780

gjort sin besiddelse af genstandene, men at klageren ikke har fremlagt dokumentation, der med tilstrækkelig sikkerhed bekræfter købsprisen og værdien af genstandene.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal yde erstatning til klageren, som skønsmæssigt fastsættes til 20.000 kr.

SS Camo smock M42 plane tee 5/6 (punkt 13 i scalepoint)

Klageren ønsker erstatning på kr. 48.590,13. Han har i e-mail til selskabet anført, at "hermed skal jeg forsøge at klarlægge betaling for 'SS Camo smock M42 plane tree 5/6'. Jeg har tilbage i juli 2019 solgt en Totenkorfærmestribe til [navn 1] til en pris a 4.500. - EURO. Han overførte 3.500. - EURO til [navn 2] over flere gange, så slap vi for at han skulle overføre til mig også fra mig videre til [navn 2] for den camo smock (se bilag) Ligeledes havde jeg solgt en Ehrenpokal Luftwaffe til 4.500 euro til en [navn 3], han havde overført 2.120 USD (1.731 euro) d. 4 july 2019 til [navn 2]. (Se bilag) [Navn 4] overførte 650 EURO for min SS Smock direkte til [navn 5] fra [navn 2] d. 24. juli 2019. (Se bilag) Medals, er nogle medaljer af samlet værdi 650.- euro som jeg sendte ligeledes som betaling for Camo Smocken. (Se bilag). Det giver samlet: $650+650+1731+3.500 = 6531$ euro eller kr.: 48.590,13".

Selskabet har erstattet kr. 37.362,60 ud fra en dokumenteret bankoverførsel den 24/1 2019. Selskabet har afvist at erstatte yderligere.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at han har købt genstanden for kr. 48.590,13 eller har antageliggjort, at den har en væsentligt højere værdi end den erstatning, som selskabet har udbetalt. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på karakteren af den fremlagte dokumentation.

Germania ærmestribe, kravespejl og stropper og ørn (punkt 2 i scalepoint).

Ankenævnet for Forsikring

21.

96780

Klageren ønsker erstatning på 12.000 kr. for en Germania ærmestribe og 15.000 kr. for stropper, kravespejle og ørn. Han har i e-mail til selskabet givet navne og byer på sælgerne og anført, at "Begge personer vil ved en evt. retssag blive indkaldt som vidner der skal bekræfte salg af effekter til mig gennem årene". Selskabet har afvist at erstatte genstandene med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for betaling af genstandene.

Af fotos fremgår blandt andet 2 sorte stropper og 2 sorte kravespejle inklusive metadata 13/9 2019, 22/10 2019 og placering tæt ved klagerens adresse, 2 gyldne stropper, 1 kravespejl med 2 lyn, 1 kravespejl med 3 gyldne knapper, en gylden ørn med hagekors og en Germania ærmestribe inklusive metadata 11/9 2019, 13/11 2019 og placering tæt ved klagerens adresse, 2 brune stropper, 1 kravespejl med 2 sølvlyn, 1 kravespejl med 3 sølvknapper uden metadata, 2 grå stropper, 1 kravespejl med 2 sølvlyn, 1 kravespejl med 3 sølvknapper og 1 sølvørn med hagekors uden metadata.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sin besiddelse af genstandene, men at fotodokumentation ikke bekræfter købsprisen og værdien af genstandene.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal yde erstatning til klageren, som skønsmæssigt fastsættes til 8.000 kr.

4 stk. EK1 i æsker (punkt 21 i scalepoint)

Klageren ønsker erstatning på 10.000 kr. for 4 EK1 i æsker: 3 sorte kors og 1 ørn. Han har i e-mail til selskabet anført, at "De har en gennemsnitlig værdi på kr. 2500. Alle er købt vidt omkring og alle købt kontant". Selskabet har afvist at erstatte de anmeldte genstande med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for betaling af genstandene.

Af fotos fremgår blandt andet et sort kors LDO inklusive metadata 18/7 2018 og placering tæt ved klagerens adresse, glasmontre med to sorte kors og en ørn i æsker inklusive metadata

Ankenævnet for Forsikring

22.

96780

23/10 2017 og placering et stykke fra klagerens adresse, sort kors LDO inklusive metadata 4/12 2017 og placering tæt ved klagerens adresse, sort kors inklusive metadata 4/12 2017 og placering tæt ved klagerens adresse og sort kors inklusive metadata 4/12 2017 og placering tæt ved klagerens adresse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sin besiddelse af genstandene, men at fotodokumentation ikke bekræfter købsprisen og værdien af genstandene.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal yde erstatning til klageren, som skønsmæssigt fastsættes til 4.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal betale yderligere 40.000 kr. i erstatning til klageren i forbindelse med indbruddet den 29/12 2019. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales



Svend Bjerg Hansen