

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. oktober 2022 blev i sag nr. 98245:

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 klageskema af 12/5 2022 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Det forudsættes at Tryg udleverer korrespondance og samtlige bilag fremlagt i sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En ændret afgørelse - Medhold i klagen, så der opnås forsikringsdækning for den indtrufne skade."

I meddelelse af 17/6 2022 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort sagsfremstilling.

Forsikringstager herefter FT.

Forsikringsselskab herefter FS.

FT anmelder at der sket et indbrud. Dette er ikke bestridt men derimod anerkendt af FS. FS har dog nedsat erstatningen med henvisning til manglende dokumentation og omtaler i flere breve 'en række bemærkelsesværdige omstændigheder'.

FS har dog ikke på baggrund af omstændighederne opsagt kundeforholdet eller anmeldt FT for forsikringssvindel.

FS har i deres vurdering af den samlede sag åbenbart lagt vægt på følgende omstændigheder:

Tolkning af skab oversat til skab og skuffer - af en ikke professionel tolk (FT selv). Er det efterfølgende undersøgt hvad FT's hustru mente i den oversatte samtale? Evt. ved en samtale med tilste-

deværelse af en professionel tolk, når nu at FS ikke var tilfreds med oversættelsen? Blev FT på tidspunktet for oversættelsen gjort bekendt med afvigelsen?

Gældsstyrelsens oplysninger - Er det relevant?

Såfremt det skønnes relevant, bør FS fremlægge oplysninger om følgende:

Gældsstyrelsen udlæg i kontanter og gældsstyrelsen udlæg om bankindestående – Hvad er mest sædvanligt?

Oplysninger fra Danske Bank - Er det relevant

Såfremt det skønnes relevant - Oplysninger om Finanstilsynets retningslinjer for kontantforbrug, ved vurderinger af kundedenskabsprocedurer.

FT har taget billeder af smykkerne og har fremlagt vurderinger - 2 ud af de 4 gode råd fra Forbrug.dk

Herudover henvises til de allerede anførte pointer overfor Tryg."

Selskabet har i brev af 2/8 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med erstatningsopgørelsen som følge af et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren har stillet krav om 27.000 kr. i kontanter og 501.000 kr. for smykker. Selskabet har udbetalt 5.000 kr. for kontakter, men har helt afvist kravet for smykker på grund af manglende dokumentation og flere uoverensstemmelser dels i klagerens forklaring, dels i sagens omstændigheder i øvrigt.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring med forsikringsbetingelserne 1211. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren indsendte en skadeanmeldelse til selskabet den 5. juli 2021. Af skadeanmeldelsen fremgår det, at der havde været et indbrud i klagerens hjem den 4. juli 2021, hvor et køkkenvindue var blevet brudt op. I den nærmere beskrivelse af hændelsen angav klageren, at han på dagen var kørt hjemmefra kl. 20:00, hvor han var kørt over til nogle venner. Kl. 21:06 blev han ringet op af alarmcentralen og blev oplyst om indbruddet. Gerningspersonen skulle efter sigende været gået direkte ind i soveværelset og tømt skufferne. Der var ifølge klageren blev stjålet 27.000 kr. i kontakter og smykker for 500.000 kr.

Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 2.

På grund af kravets størrelse blev sagen udtaget til en grundigere undersøgelse. I den forbindelse kontaktede selskabets medarbejder den 6. juli 2021 klageren med henblik på en indledende samtale om hændelsesforløbet samt kravet.

I forbindelse med samtalen forklarede klageren, at han den 4. juli 2021 havde forladt sit hus ca. kl. 20:00 for at køre over til et vennepar og drikke rødvin, som klageren havde haft med. Omkring kl. 21:20 blev klageren ringet op af vagtcentralen, som oplyste om, at der var indbrud i klagerens

hus, hvor døren skulle stå åben. Han spurgte, om det ikke kunne være en falsk alarm, hvilket vagtselskabet ikke mente, da der stod en vagt derude, og politiet var på vej. Klager skulle derfor komme hjem. Klageren blev kørt af sin ven, da han efter eget udsagn var rystet.

Indbruddet skulle være sket via køkkenvinduet, og ifølge vagten skulle der være blevet brugt et koben. Tyvene skulle være gået fra køkkenvinduet og direkte op til soveværelset på husets første sal for at tømme skufferne der for penge og guld. Tyvene var derefter gået ud ad hoveddøren, hvilket havde aktiveret alarmerne. Der var ikke rørt ved ting andre steder i huset.

Klageren oplyste også, at gerningspersonerne var kommet bagfra, og at de havde klippet ledningen til overvågningskameraet i indkørslen over.

For så vidt angik de stjålne genstande oplyste klageren under samtalen, at der var blevet stjålet 27-28.000 kr. i kontakter, guldbælte og lang guldkæde. Smykkerne vurderes til 501.000 kr. Smykkerne var gaver, ting og som er byttet fra 27. august 2014. Billeder af alle smykker, vurdering på 371.000 i 2014. Den 8. november 2019 købte og byttede de sig til 6 kollier af øreringe til deres [børn] på 130.000 kr.

Smykkerne havde tidligere ligget i en bankboks hos deres tidligere bank, hvor de altid hentede smykkerne til bryllup osv. I marts blev klageren uvenner med banken, hvorfor de skiftede til en anden bank og deres boks blev opsagt, så smykkerne havde ligget hjemme siden marts 2021.

Klageren oplyste desuden, at han havde brugt fire timer på at rydde op.

Resumé af samtalen med klageren udarbejdet af selskabets medarbejder fremlægges som bilag 3.

Samtalen er desuden optaget af selskabet og kan fremlægges såfremt Nævnet måtte ønske dette.

Umiddelbart efter samtalen bad selskabets medarbejder klageren om at fremsende en række oplysninger, hvilket blev fremsendt senere samme dag. Mailkorrespondancen fremlægges som bilag 4.

Den 20. juli 2021 foretog selskabet en besigtigelse af skaderne på køkkenvinduet efter aftale med klagerens [familiemedlem]. Fotos fra besigtigelsen fremlægges som bilag 5.

Selskabet modtog politirapporten den 27. august 2021. Af rapporten fremgår det, at indstigning var sket via køkkenvindue, at gerningspersonen formentlig havde haft færd i hele huset, men primært i soveværelset og børneværelse på 1. sal, hvor skabe og skuffer var gennemrodet. I fotomappen indgår et billede fra klagerens soveværelse, hvor skuffer ses stående åbne, og tøjet er lagt foldet pænt i bunker på gulvet og ovenpå kommoden.

Dette bekræftes ligeledes af klagerens fotos fra skadedatoen.

Politirapporten fremlægges som bilag 6.

Klagerens fotos fremlægges som bilag 7.1-7.3.

På grund af sommerferie hos både selskabet og hos klageren blev der først aftalt et møde mellem selskabets skadekonsulent, taksator og klageren på klagerens bopæl den 2. september 2021.

I forbindelse med mødet – som er optaget af selskabet og kan fremlægges, såfremt Nævnet måtte ønske det – oplyste klageren bl.a., at han arbejdede som ..., og at han fik ca. 28.000 kr. udbetalt om måneden før skat. Han oplyste også, at hans kone drev et ...

Ved spørgsmål om gæld til det offentlige oplyste klageren, at han havde gæld til det offentlige på grund af en konkurs fra et ApS, han tidligere havde ejet. Dette skulle have været en ...

Klageren oplyste også, at både han og hans hustru næsten altid betalte med kreditkort, når de købte noget.

Angående sin færd på skadedatoen oplyste klageren, at han tidligere på dagen havde været væk hjemmefra, at han kom hjem i løbet af eftermiddagen, hvor han brændte noget ukrudt i sin indkørsel. Omkring kl. 20 tog han afsted hjemmefra for at køre i en dagligvareforretning for at købe noget rødvin, han ville tage med over til nogle navngivne venner. Vennerne boede ca. 15 minutter i bil fra klagerens bopæl.

Kl. 21:06 blev han kontaktet af alarmselskabet, som oplyste, at han havde indbrud, og at hoveddøren stod åben. Alarmselskabet kunne ikke se noget på fotodetektorerne, men ville sende en vagt ud på adressen.

Klageren foretog sig ikke yderligere førend han kort efter blev kontaktet af alarmselskabet og blev oplyst, at hans hoveddør stod åben, at politiet var på vej, og at han skulle komme hjem hurtigst muligt.

På spørgsmålet om, hvorfor han ikke tog hjem med det samme, oplyste klageren, at han troede, at det var en falsk alarm udløst af en edderkop eller lignende, da det var sket før. Han oplyste endvidere, at den var falsk alarm 3-4 gange om året.

Vedrørende smykkerne oplyste klageren, at de aldrig har forsøgt at sælge dem.

Ved gennemgang af smykkerne ud fra to smykkevurdering udarbejdet i henholdsvis 2014 og 2019 oplyste klageren, at smykkerne angivet som 'ark 1' – 12 styk armringe – var købt kontant i [land] omkring 2013.

Smykket angivet som 'Ark 2' – Bælte, 18 kt. 88 cm – var også blevet købt kontant i [land] også omkring år 2013. Kontanterne til dette køb kom fra opsparingen.

'Ark 3' – Kæde med vedhæng, 18 kt. 259 cm. hvide sten 158 gr – smykket var købt kontant i [land] i 2011-2012.

Klageren oplyste, at han ikke helt kunne huske, hvornår smykket var købt, og at hvis han hustru blev træt af nogle smykker, så byttede hun dem/solgte dem for nogle andre.

Smykkerne angivet som 'Ark 4' bestående af i alt otte smykker var ligeledes købt kontant i [land] i perioden mellem 2011-2013.

Vedrørende 'Ark 5' i alt tre smykker, så var disse købt kontant i [land], og smykkerne måtte være købt før 2013.

Klageren oplyste desuden, at alle smykkerne samt kontanterne lå i skuffen i soveværelset.

Smykkerne benævnt som 'Ark 6' var ligesom de andre smykker købt kontant i [land] i samme periode.

Angående købspriser for de ovennævnte smykker oplyste klageren, at de nok havde givet ca. 150.000 kr. for dem i [land]. Klageren havde ingen kvittering på køb af smykkerne, da man ikke brugte det i [land], ligesom han ikke havde dokumentation for, at de havde hævet kontanter op til købene i [land].

Smykkevurderingen udarbejdet den 27. august 2014 – eller næsten 7 år forud for det anmeldte indbrudstyveri – fremlægges som bilag 8.1-8.8.

For så vidt angik smykkerne på vurderingen fra 2019 oplyste klageren, at smykkerne på 'Foto nr. 1' - 6 armringe – var købt kontant i [land] kontant i 2017 eller 2018.

Klageren oplyste, at de for alle smykkerne på 2019-vurderingen havde givet ca. 100.000 kr.

Smykkevurderingen dateret den 8. november 2019 fremlægges som bilag 9.1-9.2.

De havde efter klagerens udsagn brugt hele deres formue på at købe smykker. Pengene kom fra [ægtefællens forretning], klagerens job som ... og børnepenge.

Tilsvarende havde de i 2014 købt deres hus kontant for 320.000 kr.

I forbindelse med samtalen oplyste klageren igen, at de var blevet uenige med deres bank, som havde opsagt deres konti samt bankboks.

Om aftenen den 2. september 2021 fremsendte klageren oplysninger om opsigelsen fra banken samt billeder, hvor hans hustru har smykkerne på. Klagerens mail fremlægges som bilag 10.

Af brevet fra banken om opsigelse af klagerens engagement fremgår det, at klagerens kundeforhold

blev opsagt, da han ikke på tilstrækkelig vis har kunne give den nødvendige indsigt i hans brug af banken.

Den 27. september 2021 havde selskabets skadekonsulent to telefonsamtaler med klageren.

Ved første samtale ringede klageren til skadekonsulenten for at høre om status i sagen. Da skadekonsulenten oplyste, at selskabet havde brug for samtykke fra klagerens hustru, da hun var medforsikret, ændrede klageren fuldstændig karakter og oplyste, at hans hustru ikke vidste, at smykkerne var blevet stjålet. Han oplyste også, at hans hustru var psykisk sårbar, hvorfor han ikke ville involvere hende i sagen.

Kort tid efter ringede klageren igen til skadekonsulenten og oplyste, at han ville trække sit samtykke

tilbage, at han ikke ville kontaktes mere, at han satte en advokat på sagen, og at han ville opsig alle sine forsikringer i Tryg.

Skadekonsulentens resumé af de to samtaler fremlægges som bilag 11.

Den første telefonsamtale er delvist optaget, mens den anden samtale er optaget i helhed. Begge optagelser kan fremlægges, såfremt Nævnet måtte ønske det.

Samme dag sendte klageren en mail til skadekonsulenten, hvor han skriftligt trak sit samtykke tilbage, idet han havde fået advokat på sagen. Mailen fremlægges som bilag 12.

Den 5. oktober 2021 sendte klageren en ny mail, hvor han meddelte, at han havde holdt møde med sin advokat, og at han havde opsagt alle sine forsikringer i Tryg. Denne mail fremlægges som bilag 13.

Herefter fulgte en del korrespondance med klagerens advokat fra den 5. oktober 2021 til den 29. oktober 2021, hvor selskabet bl.a. udbad sig en række oplysninger. Korrespondancen fremlægges som bilag 14.

Den 2. november 2021 modtog selskabet diverse oplysninger fra klagerens alarm samt oplysninger fra klagerens teleselskab. Derudover var vedhæftet samtykkeerklæringer fra både klageren og dennes hustru. Mailen fra advokaten fremlægges som bilag 15.

På baggrund af samtykket fra både klageren og hustru indhentede selskabet oplysninger om deres indtægtsforhold hos Skat. Disse oplysninger modtog selskabet den 3. november 2021.

Ud fra oplysningerne udarbejdede skadekonsulenten en oversigt over både indtægtsforholdene samt gælden til det offentlige i perioden fra 2011 til 2020.

I henhold til oversigten har klageren og hans hustru tilsammen over årene 2011-2020 haft en gennemsnitlig årsindkomst på 272.397 kr. Klageren og hustru havde i 2012 – hvor mange af smykkerne skulle være købt – en samlet årsindtægt på 181.087 kr.

Oplysningerne fra Skat fremlægges som bilag 16 og bilag 17. Skadekonsulentens oversigt fremlægges som bilag 18.

Den 9. november 2021 havde skadekonsulenten en telefonsamtale med klageren og klagerens hustru. Samtalen er blevet optaget af selskabet og kan fremlægges, såfremt Nævnet måtte ønske dette.

Ved samtalen blev det oplyst, at klagerens kone ikke var så god til dansk, hvorfor klageren ville oversætte. Skadekonsulenten spurgte, om der var behov for en tolk, men klageren mente, at han godt kunne oversætte.

Klageren var indledningsvist imod, at konsulenten ville tale med hustruen. Skadekonsulenten oplyste, at han havde nogle spørgsmål til hustruen om, hvor smykkerne var købt, da klageren ikke tidligere havde kunnet redegøre herfor. Klageren fik videre oplyst, at der ikke var tilstrækkelig do-

kumentation. Klageren blev synligt irriteret og oplyste, at skadekonsulenten havde irriteret han fra starten, og at han derfor havde flyttet forsikringsselskab.

Klageren fastholdt, at han havde indsendt de billeder, de havde, og at smykkerne var købt i [land]. Da konsulenten bad om at tale med hustruen, blev klageren provokeret og sagde 'du er en meget mærkelig mand'.

Skadekonsulenten spurgte, hvad hustruens beskæftigelse havde været de sidste 10 år. På dette spørgsmål afbrød klageren samtalen og spurgte, hvorfor vi ville vide det, at det ikke ragede selskabet, og at han ikke ville svare på spørgsmålet.

Klageren blev forklaret, at han skulle sandsynliggøre, at han havde været ejer af smykkerne, da han i teorien kunne have taget [et familiemedlems] smykker og fået dem vurderet. Klageren misforstod

dette som om, at skadekonsulenten beskyldte klageren for at snyde, hvilket afstedkom en del uenighed mellem konsulenten og klageren.

Da samtalen kom videre oplyste klagerens hustru, at smykkerne var købt for 10 år siden, og at de også havde fået gaver. Hun havde ikke andre billeder af smykkerne end dem fra en fest, som var ca. 7 år gamle og fra 2014, hverken fra fester eller lignende, og de havde ingen billeder, hvor smykkerne fra 2019-vurderingen fremgik.

De kunne ikke huske, hvor meget de havde givet for smykkerne i 2014. De kunne endvidere ikke huske, hvor mange penge de havde hævet og taget med til [land] for at købe smykkerne på 2014-vurderingen.

Ved forespørgsel om, hvornår og hvordan de havde købt smykkerne, kunne de ikke dokumentere det med hverken kvitteringer, certifikater eller andet udover vurderingen.

Hustruen havde ikke tjekket smykkerne i soveværelset i tre måneder, og hun havde derfor heller ikke opdaget, at de var væk. Ved spørgsmålet om, hvor de opbevarede smykkerne svarede klagerens hustru på dansk 'i skabet', hvilket klageren hurtigt ændrede til 'skabe og skuffer'.

Ved skadekonsulentens opsummering af samtalen, hvor det blev forelagt, at de ikke havde købskvitteringer, kontanthævninger eller certifikater for købet af smykkerne, oplyste klageren nu i modsætning til sin tidligere forklaring, at smykkerne var gaver i 80 % - måske 60-70 % - af tilfældene. Forelagt sin tidligere forklaring oplyste klageren, at han var chokeret, da der blevet afholdt møde i september.

Skadekonsulentens resumé af samtalen fremlægges som bilag 19 og 20.

Senere samme dag ringede klageren igen til skadekonsulenten for at undskylde, at han havde været negativ under den tidligere samtale, og at han havde misforstået eksemplet med at tage [et familiemedlems] smykker med ned til guldsmeden for at få lavet smykkevurderingen. Denne samtale er også blevet optaget og kan fremlægges, såfremt Nævnet måtte ønske dette.

Tilsvarende sendte klageren en mail, hvor han undskyldte for samtalen. Han fremsendte desuden fremsendte han nogle yderligere billeder, som han havde fundet. Klagerens mail fremlægges som bilag 21.

Af de fremsendte billeder ses det, at der primært er tale om billeder af en montre, hvor der stadig sidder prismærker på de pågældende smykker. På et enkelt udateret billede ses klagerens hustru iført nogle halskæder og øreringe.

Den 30. november 2021 modtog selskabet underretning fra Gældsstyrelsen om, at der blev gjort udlæg fra det offentlige i eventuelt udbetalt erstatning på grund af gæld til det offentlige. Meddelelsen fra Gældsstyrelsen fremlægges som bilag 22.

Selskabet traf afgørelse i sagen den 4. februar 2022. Afgørelsen indeholder en udførlig gennemgang af sagsforløbet og de punkter, som lå til grund for afgørelsen.

Til trods for diverse bemærkelsesværdige omstændigheder omkring selve hændelsen, så anerkendte selskabet, at der var sket et indbrudstyveri. Af samme årsag udbetalte selskabet 5.000 kr. i skønsmæssig erstatning for kontanter og så bort fra selvriskoen.

Selskabet afviste fuldstændig klagerens krav på smykker med henvisning til manglende dokumentation for ejerskab og besiddelse på skadetidspunktet.

Afgørelsen af den 4. februar 2022 fremlægges som bilag 23.

Klagerens advokat sendte en indsigelse til afgørelsen den 18. februar 2022. Denne fremlægges som bilag 24.

Samme dato skrev klageren til selskabet skadekonsulent og bl.a. beskyldte skadekonsulenten for at være 'fuld af løgn du pynter og lyver'. Mailen afsluttes med 'Husk [skadekonsulentens navn] god og ærlige mennesker vinder altid. Løgner og dårlige mennesker er altid taber'. Klagerens mail fremlægges som bilag 25.

Den 21. februar 2022 modtog selskabet en skriftlig bekræftelse fra guldsmeden om, at klageren havde fået vurderet smykker i forretningen i 2014 og i 2019, samt at klageren i perioden mellem 2014 og 2019 havde været hos guldsmeden, hvor han blev oplyst, at deres købspris på smykkerne ikke ville være den samme som i vurderingerne, idet vurderingerne var udtryk for deres salgspris.

Klageren skulle herefter have forladt butikken igen. Mailen fra guldsmeden fremlægges som bilag 26.

Den 21. februar 2022 sendte klageren også en mail med flere beskyldninger imod skadekonsulenten. Denne mail fremlægges som bilag 27.

Den 22. februar 2022 sendte klageren endnu en mail til skadekonsulenten. Denne mail var af mere truende karakter end tidligere. Klageren angav, at han havde flere sager imod skadekonsulenten, som han ikke ville fortælle hvad var. Mailen afsluttes med:

'Jeg vil fortælle Tryg forsikring i har mistede mig som kunde og mange andre. Og [skadekonsulentens navn] er skadeligt for Tryg forsikring. Jeg skal nok overbevise dem at du er en løgner og dårlige sagsbehandler. Så er det op til dem om de vil give dig en spark i røven. Men de andre sager vil jeg ikke fortælle dig hvad det er nu. Jeg gider ikke skrive til dig mere. Det er kedeligt at skrive til dig når du en gang gider svare mig.'

Klagerens mail af den 22. februar 2022 fremlægges som bilag 28.

Selskabet besvarede indsigelsen fra advokaten den 11. marts 2022, hvor afgørelsen i sin helhed blev fastholdt. Selskabet bad samtidig advokaten sørge for, at klageren stoppede sin truende adfærd. Svaret til advokaten fremlægges som bilag 29.

Advokaten fremsendte den 16. marts 2022 en yderligere indsigelse til sagen og bad selskabet fremsende en klage til Ankenævnet for Forsikring. Indsigelsen fremlægges som bilag 30.

Indsigelsen blev overdraget til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet, som besvarede klagen den 28. april 2022. Svaret fra Kvalitet fremlægges som bilag 31.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6, fremgår det bl.a., at:

'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 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.'

Selskabets vurdering

Selskabet har i forbindelse med klagen til Ankenævnet gennemgået sagen på ny, men har i forbindelse med denne gennemgang fundet, at der ikke er anledning til at ændre afgørelsen i sagen.

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

Konter

Klageren har krævet 27.000 kr. i erstatning for kontanter, som skulle være blevet stjålet i forbindelse med indbrudstyveriet.

Han har oplyst i forbindelse med mødet hos klageren den 2. september 2021, at pengene lå i en bæltetaske i en skuffe i soveværelset.

Klageren har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for kravet.

På trods af, at der ingen dokumentation er på et relativt højt kontantbeløb, så har selskabet opgjort erstatningen for kontanter til skønsmæssigt 5.000 kr. og har set bort fra selvriskoen. Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at det ikke kan udelukkes, at der har været et indbrud i klagerens hjem som anmeldt. Dette til trods for en række besynderlige omstændigheder omkring selve hændelsen.

Selskabet bemærker således, at indbruddet skete ca. 1 time efter, at klageren var taget hjemmefra, og at indstigningsvinduet var placeret over den udvendige trappe ned til kælderen, hvorfor det var relativt svært at komme til vinduet.

Derudover er det bemærkelsesværdigt, at gerningspersonerne er kommet ind i køkkenet i stuen, at de er gået direkte efter soveværelset på første sal, har åbnet skufferne i soveværelset, lagt tøjet pænt i en bunke på gulvet og ovenpå kommoden, for derefter udelukkende at tage smykker og kontanter og intet andet.

Selskabet bemærker endvidere, at det forekommer særegent, at klageren – velvidende at han skulle have for ½ mil. kr. smykker liggende i sit hus – ikke reagerede på, at han fik besked om, at alarmen var gået derhjemme, og at han højst sandsynligt havde indbrud. Dette særligt med tanke på, at klageren befandt sig blot 15 minutter væk i bil.

For så vidt angår selve den skønsmæssige opgørelse har selskabet som nævnt lagt væk på, at der ingen dokumentation er for kravet, at kontanter er til for at blive omsat, og at 27.000 kr. i kontanter – hvor der skulle være 25.000 i danske kroner og 500 euro – er et ganske højt kontantbeløb at have liggende.

Smykker

Klageren har krævet erstatning for smykker vurderet til 501.000 kr. Som dokumentation for kravet har han fremlagt en smykkevurdering fra 2014 (bilag 8.1-8.8), en smykkevurdering fra 2019 (bilag 9.1-9.2) samt nogle udaterede billeder, hvor klagerens hustru angiveligt skulle være iført nogle af smykkerne.

De fleste af billederne er af klageren og dennes hustru oplyst til at være fra ca. 2014 (bilag 10).

Et enkelt foto (bilag 21) ser ud til at være af nyere dato, men billeder er ikke dateret.

Derudover er fremlagt nogle billeder af smykker i montrer med prisskilt på (bilag 21).

Klageren oplyste indledningsvist i sagen, at smykkerne fra 2014-vurderingen var købt kontant i [land] i perioden 2011-2013. Smykkerne på 2019-vurderingen var købt kontant i [land] i 2017 og 2018.

Der foreligger ikke hverken kvitteringer, certifikater, dokumentation for kontanthævninger eller nyere fotos, som kan sandsynliggøre ejerskab, pengeflow eller økonomisk kapacitet til at anskaffe sig smykker til en værdi af 501.000 kr.

Da klageren blev foreholdt, at det fremlagte ikke var tilstrækkelig dokumentation, ændrede han forklaring om smykkernes oprindelse. Op mod 80 % af smykkerne var således nu gaver og ikke noget, de selv havde købt.

På baggrund af en samlet vurdering af sagens oplysninger har selskabet ikke tillid til det anmeldte krav for smykker, hvorfor selskabet har afvist kravet i sin helhed.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren samt hustru i perioden fra 2011 til 2020 har haft en gennemsnitlig årsindkomst på 272.397 kr., hvilket er en ganske lille årsindtægt for en familie med to voksne og tre hjemmeboende børn.

I årene 2011, 2012 og 2013 havde klageren samt hans hustru en årsindtægt på henholdsvis 182.000 kr., 181.096 kr. og 306.630 kr. Klageren havde i 2013 i øvrigt skyldig restskat på 356.823 kr. og hustruen havde gæld til inddrivelsesmyndighed på 21.634 kr.

Klagerens økonomi hænger således ikke sammen med, at man i netop disse år skulle have indkøbt smykker kontant for 150.000 kr. i [land], særligt med tanke på, at de i samme periode skulle have købt deres hus for 320.000 kr. kontant.

For så vidt angår klagerens økonomi, så er det selskabets vurdering, at det også er uoverensstemmende, at man er i besiddelse af smykker for ½ mil. kr., når man pr. 30. november 2021 har gæld til det offentlige for 707.713,86 kr., jf. bilag 22.

Dertil kommer, at klageren i løbet af sagens forløb har ændret forklaring om, hvor smykkerne kom fra.

Smykkerne var først for langt størstedelens vedkommende indkøbt kontant i [land] af klageren og hans hustru. Dette ændrede klageren så til, at op mod 80 % var gaver. Den ændrede forklaring stiller efter selskabets vurdering klageren i en bevismæssigt vanskelig situation.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ikke har kunne dokumentere, at han har foretaget kontanthævninger i et omfang, som har været nødvendigt for at kunne indkøbe så mange dyre smykker, som der er tale om i denne sag.

Der er således på ingen måde dokumentation for et pengeflow eller et reelt køb af smykkerne.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren har fået opsagt sit engagement hos sin tidligere bank med den begrundelse, at klageren ikke har kunne redegøre for sin brug af banken.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at der er ganske strenge regler for, hvornår en bank må opsig et kundeforhold, særligt en basal indlånskonto, og at banken opsagde hele klagerens kundeforhold. Selskabet kan i den forbindelse henvise til lov om betalingskonti § 13. Banken kan således alene opsig en basal betalingskonto, hvis:

- '1) Forbrugeren har anvendt betalingskontoen til strafbare formål.*
- 2) Forbrugeren eller tredjemand har ikke foretaget nogen transaktioner på betalingskontoen i over 24 på hinanden følgende måneder.*
- 3) Forbrugeren har afgivet forkerte oplysninger for at få en basal betalingskonto i tilfælde, hvor de rigtige oplysninger ville have medført afslag.*
- 4) Forbrugeren har ikke længere lovligt ophold i et land inden for Den Europæiske Union eller et land, som Unionen har indgået aftale med på det finansielle område.*
- 5) Forbrugeren har efterfølgende åbnet en anden betalingskonto i Danmark, som gør det muligt at anvende de i § 9 anførte tjenesteydelser.*
- 6) Forbrugeren har begået strafbare handlinger mod pengeinstituttet, og pengeinstituttet vil derfor forhindre forbrugeren i at misbruge sin ret til at have adgang til en basal betalingskonto.*
- 7) Forbrugeren har optrådt anstødeligt eller til gene for bankens øvrige kunder eller ansatte.*
- 8) Forbrugeren anvender sin basale betalingskonto til erhvervsmæssige formål.'*

Henset til at hele klagerens kundeforhold blev opsagt, så må det lægges til grund, at klageren opfyldte én af ovenstående betingelser.

Smykkevurderingerne kan derudover ikke tages til indtægt for, at klageren har været den reelle ejer af smykkerne.

Vurderingerne er således alene et udtryk for værdien af nogle smykker, som blev indleveret af klageren flere år forud for skadedatoen. Klageren kunne således lige så vel have lånt smykkerne og indleveret dem til guldsmeden, som han kunne have været ejer af smykkerne.

Selskabet har også lagt vægt på, at de nyeste fotos af klagerens hustru med smykkerne på var ca. 7 år gamle på skadetidspunktet – dette til trods for at klagerens hustru efter sigende altid havde smykkerne på, når de skulle til fest. Det sidste foto af klagerens hustru ser nyere ud, men er ikke dateret.

Idet selskabet bemærker, at klageren i forbindelse med mødet den 2. september 2021 oplyste, at de byttede/solgte smykker, hvis hans hustru blev træt af dem, så kan billederne ikke tages til indtægt for, at klageren stadig var i besiddelse af de pågældende smykker ca. 7 år efter, at billederne er taget.

Dertil bemærker selskabet, at klageren ifølge guldsmeden havde været i forretningen for at forhøre sig om, hvad de ville betale for smykkerne.

Selskabet bemærker videre, at fotos ikke beviser hverken kvalitet eller ejerskab af de pågældende smykker.

De fremlagte fotos af smykkerne fra 2019-vurderingen er i øvrigt fotos af smykker i en montre med prismærker på og tjener derfor ikke som dokumentation for, at klageren har ejet smykkerne.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at klageren har været ganske modvillig til at lade selskabet tale med klagerens hustru, idet hun ifølge klageren efter tre måneder stadig ikke vidste, at hendes smykker manglede.

Det forekommer efter selskabets opfattelse ganske usandsynligt, at klagerens hustru i tre måneder ikke skulle have bemærket, at alle hendes smykker manglede fra skuffen i soveværelset.

Da hustruen blev spurgt om, hvor smykkerne var opbevaret svarede hun på dansk 'i skabet', hvilket klageren hurtigt rettede til 'skabe og skuffer'. Klageren har indledningsvist selv angivet at både smykker og kontanter befandt sig i skufferne i soveværelset.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at han var i besiddelse af kontanter for mere end 5.000 kr. samt selvriskoen.

Derudover er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist sit krav for smykker, og at selskabet ikke har tillid til smykkekravet henset til sagens omstændigheder."

Klagerens advokat har i meddelelse af 6/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg har modtaget dokumentation for, at en bankboks har været lejet og senere er blevet op-sagt.

Hvilket sandsynliggør besiddelsen af værdigenstande i hjemmet.

Tryg har modtaget forklaring om tyveriet fra klager - En forklaring som understøttes af klagers vagtselskab og politiet.

Ligeledes fremlægges kvitteringer fra ...

Kvitteringerne er dateret til 2012. Klageren er af den klare overbevisning at disse kvitteringer tidligere er fremlagt.

Tryg har modtaget bevis for indbrud, ved politi. Tryg har modtaget bevis for besiddelse og erhvervelse ved kvitteringer, billeder og vurderinger.

Klager har forsøgt at imødekomme kravene til dokumentation som stilles utroligt højt i indeværende sag.

Klagerens brug af sin tidligere bank og klagerens gæld til det offentlige skal i ethvert henseende ikke medtages i vurderingen af forsikringsbegivenheden, da det er irrelevant for det indbrud og det tyveri klageren har været udsat for."

Ankenævnet for Forsikring

14.

98245

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 5/7 2021 fremgår bl.a.:

"Beskriv skaden så detaljeret som muligt.

Jeg er kørt hjemmefra klokken 20:00. Alarmen var sat til der var også overvågning. Jeg var hos nogle venner i [by] Jeg blev ringet op Alarmcentralen klokken 21:06 og fik ved at der var indbrud hos mig. Alarmcentralen har talt med politiet og politiet og har undersøgt sagen. Det ser ud til at tyvene er kommet ind i huset fra køkkenvinduet. Den var brækket op. Mand er gået ind i soveværelset direkte og tømme skufferne. Der var 27.000 kr. i kontanter og der var smykker for 500.000 kr. Man har ikke taget andet det overnævnte.

...

Tilføj her hvad der er stjålet eller ødelagt (fx taske, iPhone og pung).

Collier, armbånd, armbånd, bælter, ringe, ørehængere og kæde. Allesammen i guld. Har billeder og jeg har også vurdering fra smykkehandler."

Af politiets anmeldelsesrapport af 6/7 2021 fremgår bl.a.:

"Indgang: Vindue, køkkenvindue opbrudt med ukendt genstand. Færden: Der var formentlig færden i hele huset, men primært i soveværelse og børneværelse på 1. sal, idet der var gennemrodet i skabe og skuffer.

Udgang: Hoveddør. Sikrede genstande: Blodtype/DNA-profil. Stjålne genstande: Penge 25-3000kr i

kontanter, smykker til en værdi af 371.000kr. Billeder af smykker samt vurderingspapirer er vedhæftet fotorapporten. Signalementer: Ingen signalementer oplyst. Køretøjer: Ingen beskrivelser af køretøjer oplyst. [Alarmselskab] på stedet og vægter ankom ved aktivering. Overvågning i indkørsel, ledning hertil var klippet over af gerningsmænd."

Af politiets afhøring af klageren den 4/7 2021 fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han var kørt fra sit hus ca. kl. 2000. Afhørte fremviste i sin [alarmselskabs app] at alarmen var tilkoblet der.

Afhørte blev orienteret af [alarmselskab] Ca. kl. 2107, hvor alarmen i hans hjem var gået. Afhørte havde prøvet det før, hvor det var et insekt, derfor tog afhørte det ikke så tungt.

Afhørte blev derfor meget overrasket over, at der faktisk havde været indbrud i hans hus. Afhørte var alene i huset i øjeblikket, idet hans kone og børn var ude at rejse, og afhørte skulle senere rejse ned til dem.

Afhørte konkluderede, at der fra skufferne i soveværelset var taget kontanter og smykker. Der var tale om 25-30.000kr i kontanter og guldsmykker i form af armbånd, bælter, ringe, øreringe og halskæder i guld til en værdi af 371.000 kr. Afhørte havde for nogle år siden fået vurderet smykkerne og havde derfor både billeder og vurderingspapirer på smykkerne. Smykkerne var gaver til sine tre [børn] og han var meget ked af, at de var stjålet idet smykkerne var [børnenes] fremtid.

Afhørte forklarede ligeledes, at han havde et overvågningskamera i indkørslen og at ledningen til dette var blevet klippet over af gerningsmændene.

Naboerne til afhørte havde ikke set eller hørt noget. Afhørte havde selv taget kontakt til dem og spurgt dem."

Af resume af skadekonsulentens samtale med klageren og ægtefællen den 9/11 2021 fremgår bl.a.:

"Ved opkald med [ægtefællen] var [klageren] også tilstede.

[Ægtefællen] kunne ikke tale særlig godt dansk, hvorfor [klageren] forsøgte at oversætte. Ved spørgsmålet om hendes beskæftigelse de seneste 10 år, afbrød [klageren] samtalen og spurgte hvorfor vi ville vide dette og at han ikke ville svare på spørgsmålet.

Jeg forklarede [klageren], at vi skulle have sandsynliggørelse for smykkerne, da han i teorien kunne tage [et familiemedlems] smykker ind og få dem vurderet uden at det var hans ejendom.

Dette opfattede [klageren] som om at det var min teori, men ved samtalen senere, forstod [klageren] at det var et eksempel.

[Ægtefællen] oplyste, at hun ikke havde andre billeder af smykkerne end dem fra en fest som var ca. 7 år gamle fra 2014.

Ved forespørgsel om hvornår og hvordan de havde købt smykkerne, kunne de ikke redegøre for det med hverken kvitteringer, certifikater eller andet udover vurderingen.

[Klageren] ændrede sin tidligere forklaring fra at han tidligere havde oplyst, at der kun var et af smykkerne som var gave, til at alle smykkerne pludselig var gaver i 80% af tilfældene. Han blev forelagt hans tidligere forklaring, hvorved han oplyste at han var chokeret da vi var der i september måned og at han ikke kunne huske det."

Af resumé af 17/11 2021 af samtale med klageren og ægtefællen fremgår bl.a.:

"[Klageren] var meget offensiv og spurgte hvorfor vi skulle snakke med [ægtefællen] og oplyste at hun ikke så god til dansk og om vi havde fået tilladelse fra deres advokat.

Han fik forklaret, at det var grundet vi havde nogle spørgsmål til hvor smykkerne var købt, da [klageren] tidligere ikke havde kunne forklare hvor smykkerne var blevet købt. [Klageren] forklarede at det kunne de ikke huske. [Klageren] fik oplyst, at der ikke var ordentlig sandsynliggørelse såfremt de ikke kunne oplyse bedre om hvor og hvordan smykkerne var blevet købt [klageren] blev synlig

irriteret og oplyste til mig, at jeg havde irriteret ham fra starten og at [klageren] derfor havde flyttet selskab.

[Klageren] fastholdt at vi har fået de billeder som de havde og at smykkerne var købt i [land]. Ved forespørgsel om det var muligt at tale med [ægtefællen], blev [klageren] provokeret og sagde: 'du er en meget mærkelig mand'. [Klageren] forsøgte at oversætte for [ægtefællen], hvor spørgsmålet var hvilken beskæftigelse hun havde de sidste 10 år. [Klageren] blev endnu engang sur og sagde: 'det rager ikke dig' Efter følgende udbrød [klageren]: 'du skal kraftedme ikke gå udover stregen...'

[Klageren] fik forklaret baggrunden for at sandsynliggøre smykkerne ud fra ens økonomiske forhold. [Klageren] blev forelagt, at når man ikke kunne godtgøre sit køb, var det svært at sandsynliggøre et, også selvom man havde en vurdering. [Klageren] ændrede det efterfølgende til at de

havde fået en del i gaver, samt opsparing. [Klageren] blev forelagt at han tidligere havde forklaret at smykkerne var købt i [land] og at han kun havde fået en af smykkerne.

[Ægtefællen] oplyste, at smykkerne var købt for 10 år siden og at de også havde fået gaver. Ved spørgsmålet om hvor meget [ægtefællen] havde givet for smykkerne i 2014, oplyste [klageren] at det kunne hun ikke huske/det ved hun ikke.

Ved spørgsmålet om hvor mange penge de hævede og tog med ned til [land] til at købe 2014 smykkerne, grinte [klageren] og [ægtefællen] og oplyste at det kunne de ikke huske. Ved spørgsmålet om 2019 smykkerne, forklarede de at det var forskellige gaver.

Ved spørgsmålet vedr. billederne af [ægtefællen] om hvorfra billederne er fra og hvilket årstal, De har ikke andre billeder af smykkerne på [ægtefællen] som er 7 år gamle. De har ingen billeder af smykkerne som er nyere til fester eller lignende. De har heller ingen billeder af smykkerne fra 2019 vurderingen.

[Ægtefællen] var med inde og få vurderet smykkerne. Ved spørgsmålet til [ægtefællen] om hvorfor hun ikke havde fået noget at vide om selve indbruddet, blandede [klageren] sig flere gange i spørgsmålet. [Klageren] oversatte det til, at det var for at hun ikke blev bekymret.

[Ægtefællen] havde ikke tjekket smykkerne inde i soveværelset i 3 mdr. og havde ikke opdaget at de var væk. Ved spørgsmålet om hvor de opbevarede smykkerne, oplyste hun skuffer og skabe. Hun havde ikke tjekket smykkerne i den periode.

Ved forespørgsel om hvorfor [klageren] ikke tog med til [land] sammen med sin kone und er indbruddet. [Klageren] forklarede, at han altid lod sin kone tage afsted 2-3 uger før [klageren], hvilket han gjorde hvert år.

Ved opsummeringen af samtalen, hvor der blev nævnt at de ikke havde købskvitteringer, kontanthævning eller certifikater for købet af smykkerne, ændrede [klageren] det til at de havde fået 80%, måske 60-70% af smykkerne som gaver. [Klageren] blev forelagt at han tidligere havde oplyst, at det kun var en af smykkerne som var gaver, men resten var købt i [land]. [Klageren] blev forelagt den skiftende forklaring, hvor hans forklaring var at han måske havde sagt det forkert, eller at vi havde hørt forkert. [Klageren] blev derefter bedt om at finde dokumentation på hvordan han havde fået gaverne, hvor de havde købt dem og hvordan, hvilket vi ikke kunne få.

[Klageren] blev forklaret princippet i at man kunne få vurderet andres smykker, hvorfor det var vigtigt med sandsynliggørelse.

[Klageren] forklarede at hans psyke var anderledes dengang og derfor han ændrede forklaring."

Af e-mailkorrespondance af 21/2 2022 mellem selskabet og guldsmeden fremgår bl.a.:

"[Guldsmeden] Vi bekræfter at Hr. [klageren] har fået vurderet smykker her i 2014 samt i 2019.

Vi bekræfter også at have oplyst at vurderingsprisen ikke er den samme, som den pris hvis vi opkøber gammelt guld, da [klageren] var i butikken på et senere tidspunkt.

Om det var en herre eller en dame der fulgtes med Hr. [klageren] er usikkert, og om det var en fætter vides ikke.

Vi bekræfter også at have oplyst og fået fortalt at smykkerne var fra udlandet.

...

[Selskabet] Jeg beder dig bekræfte følgende vi talte om telefonisk den 21. februar 2022.

Ankenævnet for Forsikring

17.

98245

Du oplyser, at [klageren] har fået vurderet smykker hos dig under begge vurderinger den 27. august 2014 og den 8. november 2019.

Under Trygs besøg den 3. september 2021 i din guldsmed forretning i [by], fremholdt vi vurderingerne og talte om smykkerne. Tilstede var ... samt dig.

Under samtalen oplyste du uopfordret til ..., at [klageren] var kommet ind i butikken efter 2014 og før 2019 vurderingen, hvor [klageren] havde spurgt hvad han ville kunne få for hans smykker fra 2014 vurderingen.

Du oplyste til [klageren], at vurderingsprisen blot var hvad det ville blive solgt for i butikken, men at din købspris for smykkerne til ham ville være langt lavere, hvorefter [klageren] forlod butikken.

Sammen med [klageren] var en mandsperson, som du den 3. september 2021 oplyste, at du mente var hans fætter, men efterfølgende ved telefonisk samtale den 21 februar 2021 har rettet det til at du ikke vidste hvem personen var, men blot at det var en mand, som var sammen med [klageren] den dag."

Af guldsmedevurdering af 27/8 2014 fremgår bl.a.:

"Ark 1:

Armring 18 kt. 13 stk. total 180 gr.	kr. 90.000, -
--------------------------------------	---------------

Ark 2:

Bælte, 18 kt. 88 cm. inkl. lås 190 gr.	kr. 100.000, -
--	----------------

Ark 3:

Kæde m. vedhæng, 18 kt. 259 cm. Hvide sten 158 gr.	kr. 85.000, -
--	---------------

Ark. 4:

Vedhæng, 14 kt. F 1,1 gr.	kr. 1.000, -
Ring, 18 kr. hvide sten 5,9 gr.	kr. 3.500, -
Ring, 18 kr. hvide sten 3,9 gr.	kr. 2.500, -
Armbånd, 18 kt. 15,5 cm 4,6 gr.	kr. 2.500, -
Armbånd, 18 kt. 16,5 cm 4,4 gr.	kr. 2.500, -
Armbånd, 18 kt. 19 cm 12,4 gr.	kr. 6.000, -
Armbånd, 18 kt. 20 cm 14 gr.	kr. 6.500, -
Armbånd, 18 kt. 20,5 cm 14,4 gr.	kr. 6.700, -

Ark 5:

Collier, 21 kt. med farve, 17,2 gr.	kr. 8.600, -
Armring, 14 kt. glat 2,9 gr.	Kr. 1.200, -
Armring, 21 kt. snoede 4 stk. total 22,3 gr.	Kr. 12.000, -

Ark 6:

Ankenævnet for Forsikring

18.

98245

Armbånd, 21 kt. 35,4 gr.

Kr. 20.000, -

Collier, 21 kt. 39,4 gr.

Kr. 23.000, -

I alt:

Kr. 371.000, -

Af guldsmedevurdering af 8/11 2019 fremgår bl.a.:

"Foto nr. 1

6 stk. armringe 146 gr. 22 kt.

Kr. 73.000, -

Foto nr. 2

Sæt, collier og ørehængere 36 gr. 22 kt.

Kr. 18.000, -

Sæt, collier og ørehængere 40 gr. 22 kt.

Kr. 20.000, -

Sæt, collier og ørehængere 38 gr. 22 kt.

Kr. 19.000, -

I alt:

kr. 130.000, -

Nævnet har fået forelagt e-mail af 3/11 2021 fra Skat med klagerens og ægtefællens indtægtsopgørelse 2011-2020, fotos af smykkerne knyttet til guldsmedevurderingen af 27/8 2014 og fotos af smykkerne knyttet til guldsmedevurdering af 8/11 2019, historik af 4/7 2021 fra klagerens indbrudsalarm, fotos af opbrudsmærker ved vindue, foto af et skab med åbne skuffer og skabslåge og tøjbunker på gulvet, foto af en ledning til udvendigt overvågningskamera med Gaffa-tape, politiets fotos af afklippet kabel til overvågningen og et åbent vindue, brev af 4/12 2020 fra klagerens bank, der bl.a. beder klageren om at tømme sin bankboks, aftale af 20/7 2008 om udlejning af bankboks, foto af ægtefællen der bærer guldhalskæder, guldøreringe, flere guldarmbånd og et guldbælte, foto af ægtefællen med guldøreringe, armbånd og finger- ringe i guld, foto af guldhalskæder med øreringe på sort baggrund og hvide mærkater med tal- lene "36,30" og "37,..." og "40,01",

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

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

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

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

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

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."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/7 2021, at han havde fået stjålet guldsmykker for ca. 500.000 kr. og 27.000 kr. i kontanter ved et indbrud den 4/7 2021. Selskabet udbetalte 5.000 kr. for kontanter og afviste kravet for smykker på grund af manglende dokumentation.

Klageren kræver erstatning. Han har anført, at de fremlagte vurderinger og fotos af smykkerne dokumenterer hans krav. Han har sat spørgsmålstejn ved relevansen af oplysningerne om Gældsstyrelsens udlæg og oplysningerne fra klagerens bank.

Selskabet har anført, at der hverken foreligger kvitteringer, certifikater, dokumentation for kontanthævninger eller nyere fotos, som kan sandsynliggøre ejerskab, pengeflow eller økonomisk kapacitet til at anskaffe sig smykker til en værdi af ca. 500.000 kr. I perioden 2011-2020 havde klageren og ægtefællen en gennemsnitlig årsindkomst på 272.397 kr., og de har begge gæld til det offentlige. Selskabet har anført, at klageren oplyste, at smykkerne fra 2014-vurderingen var købt kontant i udlandet i 2011-2013, og smykkerne fra 2019-vurderingen var købt kontant i 2017 og 2018. Da klageren blev foreholdt, at det fremlagte ikke var tilstrækkelig dokumentation, ændrede han forklaring til, at op mod 80 % af smykkerne var gaver. Selskabet har anført, at

Ankenævnet for Forsikring

20.

98245

de fremlagte smykkevurderinger alene er udtryk for værdien af nogle smykker, som blev indleveret af klageren flere år forud for skadedatoen. Klageren kan lige så vel have lånt smykkerne og indleveret dem til guldsmeden, som han kan være ejer af smykkerne. De nyeste fotos af klagerens hustru med smykkerne på var ca. 7 år gamle. Smykkerne på fotos fra 2019-vurderingen ligger i en montre med prismærker på. Ifølge guldsmeden, der lavede vurderingerne, har klageren henvendt sig i forretningen mellem 2014 og 2019 for at høre, hvad guldsmeden ville betale for smykkerne. For så vidt angår klagerens krav for stjålne kontanter har selskabet anført, at der ikke er dokumentation for kontantbeløbet, og at 27.000 kr. i kontanter er et ganske højt beløb at have liggende.

Af smykkevurderingen fra 2014 stilet til klageren fremgår det, at værdien af 3 armring, 1 bælte, 1 kæde med vedhæng, 2 ringe, 6 armbånd, 1 vedhæng og 2 collier er 371.000 kr. Af smykkevurderingen fra 2019 stilet til klageren fremgår det, at værdien af 6 armringe og 3 sæt med collier og ørehængere er 130.000 kr.

Af e-mail fra guldsmeden fremgår det, at "Vi bekræfter at [klageren] har fået vurderet smykker her i 2014 samt i 2019. Vi bekræfter også at have oplyst, at vurderingsprisen ikke er den samme som den pris, hvis vi opkøber gammelt guld, da [klageren] var i butikken på et senere tidspunkt".

Af udaterede fotos af klagerens ægtefælle ses nogle af de smykker, der fremgår af smykkevurderingen fra 2014. Af oversigten over klagerens og ægtefællens indtægter 2011-2020 fremgår det, at parret har skiftende indtægter og periodevis gæld til det offentlige. Af e-mails fra SKAT af 3/11 2021 fremgår det, at klageren og ægtefællen har restancer til det offentlige. Af e-mail af 30/11 2021 fra Gældsstyrelsen fremgår det, at der er foretaget udlæg over for både klageren og ægtefællen.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

21.

98245

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klager ikke har bevist, at han har krav på erstatning for stjålne kontanter ud over den erstatning, som selskabet har udbetalt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger dokumentation for kontanthævninger eller rimelig begrundelse for, at klageren skulle ligge inde med et så stort kontantbeløb.

Nævnet bemærker, at kravets størrelse og oplysningerne om klagerens økonomiske forhold kan indebære, at der må stilles skærpede krav til bevis for/sandsynliggørelse af ejerskab af smykkerne på tidspunktet for indbruddet.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har et krav på ca. 500.000 kr. for stjålne smykker.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at en stor del af klagerens dokumentation for smykkerne er af ældre dato, at de fremlagte fotos er udaterede, og at klageren ikke har sandsynliggjort, at han umiddelbart forud for indbruddet var i besiddelse af de smykker, der fremgår af de fremlagte vurderinger.

Nævnet har også lagt vægt på oplysningerne dels om klagerens/ægtefællens beskedne indkomst gennem årene, dels om gæld og foretagne udlæg.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren gennem årene kan have solgt smykker. Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at "klageren ifølge guldsmeden havde været i forretningen for at forhøre sig om, hvad de ville betale for smykkerne". Af guldsmedens e-mail fremgår det, at "Vi bekræfter også at have oplyst at vurderingsprisen ikke er den samme, som den pris hvis vi opkøber gammelt guld, da [klageren] var i butikken på et senere tidspunkt".

Ankenævnet for Forsikring

22.

98245

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har været berettiget til fuldt ud at afvise at dække stjålne smykker, eller om selskabet burde have fastsat en mindre, skønsmæssig erstatning, således som selskabet har gjort i relation til de stjålne kontanter.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at der har været et indbrud.

Nævnet finder, at klagerens forhold – herunder størrelsen af hans krav og hans økonomiske forhold – ikke i sig selv skaber en sådan berettiget formodning om, at klageren ikke har ejet smykker, som kan være blevet stjålet.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal anerkende, at klageren har fået stjålet smykker ved indbruddet, som skønsmæssigt kan fastsættes til 20.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale 20.000 kr. i erstatning til klageren for stjålne smykker. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand