

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. december 2022 blev i sag nr. 98592:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I brev af 15/8 2022 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Skadestidspunkt: 25.februar 2022. Kl. 16:30 – kl. 17:00.
Anmeldt politi: 25.februar 2022. / ... / kl. 16:30 – kl. 17:00 'Røveri/tyveri af taske/bagage'.

Hændelsesforløb.

25.februar 2022. mellem kl. 16:30 og kl. 17.00. var [klageren] – efter endt besøg - ved at pakke sin bil på vejen ud for [adresse] for at køre tilbage til [landsdel].

Pludselig fik [klageren] et hårdt skub, så hun mistede balancen. En høj ... udseende mand stjal derpå [klagerens] kuffert med indhold.

[Klageren] var meget rystet men formåede at melde det skete til ... Politi. (Se upload ... Politiets kvittering for anmeldelse).

[Klageren] kunne kun anmelde 'tyveri' på Codans online-skadesanmeldelse, medens det reelt var 'røveri'.

26.02.2022 - 28.02.2022 anmelder [klageren] online røveriet/tyveriet til Codan. Se upload ...

28.02.2022 – 24.06.2022 Det er vanskeligt at uploade / vedlægge denne anke fuldstændig dokumentation for det røvede, idet [klageren] og Codan har kommunikeret på forskellige medier (e-mail, sms, mobiltelefon, møde og fotos). Men alle kvitteringer, fotos, vurderinger, mastelister, m.v. er udleveret til Codan, som hævdede, at det var deres ejendom, når de nu udbetalte erstatning. Problemet er bare, at Codan efterfølgende nægtede at udbetale erstatning eller genanskaffe det røvede. Derfor, skulle der mangle noget, forventer vi således, at Codan kan forsyne Ankenævnet For Forsikring med dette.

[Klageren] har udleveret alt den dokumentation – inkl. mastelister – som Codan udbad sig og accepterede, som dokumentation og/eller sandsynliggørelse af tabet.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98592

Efterfølgende har Codan blokeret [klagerens] adgang til 'Mit Codan'. Jeg kan således ikke dokumentere, at [klageren] på skadestidspunktet har betalt en forøget præmie på indboforsikringen på kr. 6.927,15 om året for, at de værdifulde tasker/bagage/smykker også var forsikringsdækket.

Codan havde ikke ulejliget sig ud at besigtige de værdifulde genstande inden forsikringsdækning. Efter skaden betegnede to Codan-ansatte [klageren] som en 'underskudsforretning'. Se nærmere beskrivelse af de to's ransagning af [klagerens] bopæl efterfølgende.

Jeg kan ikke dokumentere den samlede erstatningssum, men det drejer sig om ca. Kr. 200.000. Den samlede erstatning kan Codan oplyse, idet de har opgjort skaden, men nægter at udbetale erstatningen. Endvidere tog de alle kvitteringer, dokumentation, sandsynliggørelse med fra deres hjemmebesøg. Se efterfølgende.

Ultimo juni 2022 flyttede [klageren] midlertidigt (ca. 1 1/2 måneder inden hun kunne flytte ind på ny adresse i [by]) til [adresse] og straks hævde Codan præmien på den helt ordinære indboforsikring fra kr. 6.927,15 om året til kr. 8.176,94 om året.

([klageren] er flyttet til [adresse]).

Præmie pr 01.05.2020 – kr. 5.502,47 / Præmie pr 17.06.2021 – kr. 6.927,15 / Præmie pr 30.06.2022 – kr. 8.176,94.

Når jeg sammenligner ovenstående præmier med min egen præmie på indbo inkl. verdensrejse (ca. kr. 2.500. om året) så indikerer dette, at der umuligt kan være underforsikret til en skade på ca. kr. 200.000. Min voksne [barn] har f.eks. en sumløs indboforsikring (inkl. pludselig skade / ekskl. Verdensrejseforsikring) til ca. kr. 2.200. om året.

Da [klageren] 18. juni 2021. første gang modtog den ændrede police og præmieforhøjelsen til kr. 6.414,14 med en forsikringssum 'op til' kr. 251.294. kontaktede [klageren] Codan og aftalte samlede sum ca. kr. 1.000.000. og yderligere 'særligt private værdigenstande' til kr. 250.000.

[Klageren] modtager senere samme dag 18.06.2021. mail nr. 2 fra Codan. I denne mail præciseres, at intet er ændret i forsikringsdækningen – kun præmien er forhøjet kr. 6.414,14.

[Klageren] kan således kun tro, at hun er forsikret med de tidligere samme dag aftalte summer.

Endvidere var det nærliggende at tro, at det forholdt sig således med den præmiestørrelse.

07.marts 2022. [Klageren] har afgivet Samtykkeerklæring til Codan til indhentelse af politirapporten. Se upload ...

22. marts 2022. [navn], Codan svarer på [klagerens] forespørgsel, at Codan har modtaget indsendte kvitteringer. Se upload 'Codan JA Kvitterer for modtagelse'.

Før 1. april 2022. ønskede Codan at sende deres taksator til at besøge [klageren] i hendes hjem – angiveligt for at færdiggøre skadesopgørelsen. Foruden taksator [navn] dukkede der noget overraskende yderligere en person fra Codan op. Disse to ransagede meget grundigt [klagerens] hjem – formentligt i håb om at finde nogle af de genstande, som [klageren] havde anmeldt at være røvet fra hende.

Det lykkedes ikke for de to Codan folk at finde noget, idet det jo var røvet.

Det lykkedes dog [navn] og den anden person at optræde særdeles ubehøvlet. I en efterfølgende telefonsamtale lykkedes det endda [navn], Codan bl.a. at betegne [klageren] som en 'underskuds-forretning'. Altså for Codan forstås. [Klageren] har en lydfil af denne samtale.

Endvidere tog de alle [klagerens] dokumentation i form af kvitteringer, fotos, vurderinger, certifikater o. lign. med – angiveligt fordi, de skulle bruge det til en endelig skadesopgørelse og som de forklarede [klageren], at når nu de erstattede det røvede, så tilhørte dokumentationen Codan.

Ovenstående er forståeligt, hvis blot Codan havde erstattet det røvede.

Ovenstående findes på et lydspor på [klagerens] telefon.

25. marts 2022 – 1. april 2022 – 4. april 2022. [navn], Codan meddeler [klageren], at Codans taksator, [navn] skal indhente Codans juridiske afdeling, hvor ledes [klageren] indkøbte brugt genstande skal afregnes.

Det forekommer mærkeligt, at en taksator ikke ved dette. Måske problemet er, at de røvede genstande ikke kan genanskaffes?

[Navn] meddeler også, at Codans taksator [navn] tjekker prisen på de smykker, som [klageren] har indsendt certifikat på.

[Navn] Codan udbad sig også reg.nr. på den bil, som [klageren] havde lånt. (Bil: ...).

[Navn], Codan kontakter efterfølgende ejer/udlåner af bilen og han bekræfter, at [klageren] havde lånt bilen på skadestidspunktet.

[Klageren] sender info vedrørende sine Balenciaga sko, pris, hvor de er købt og hvor gamle de er.

[Klageren] sender kvittering fra [butik] for ringe, halskæder m.m.

[Navn] Codan lover [klageren] at 'Hun hører nærmere' og 'Det skulle gerne blive i denne uge, vi (læs Codan) vender tilbage'.

Se upload

7. april 2022 – 8. april 2022 [klageren] fremsender screen shots af pas-kvitteringer. [Navn], Codan kvitterer for modtagelsen. Se upload 'KKK'.

16. maj 2022 – 17. maj 2022 fremsender teleoplysninger til [navn] fra Codan.

Se upload 'PPP telemaste Info.

Codans juridiske afdelinger havde forlangt, at [klageren] indhentede telemaste-informationer som dokumentation på, at hun havde været på skadestedet på det anmeldte tidspunkt.

[Klageren] kontaktede ... Politi, som fandt et sådant krav højst mærkeligt. De kunne desværre ikke være behjælpelige, hvilket [klageren] meddelte Codan.

[Navn] Codan kontaktede derpå [klageren] og dikterede en tekst, som [klageren] kunne skrive til telestyrelsen (tror jeg nok).

[Klageren] modtog nu listerne og videresendte lister dækkende 3 timer omkring skadestidspunktet.

Se upload 'PPP telemaste Info.

Det var imidlertid ikke tilstrækkeligt for Codan, som forlangte at få lister for tre dage. [Klageren] kontaktede atter politiet, som var af den opfattelse, at tre timer var tilstrækkeligt, hvorfor [klageren] ikke gjorde videre.

24.juni 2022. [Klageren] modtager Codans 'Svar på klage'.

Se upload ...

Codan slutter mailen med: "'vis du vil klage over vores afgørelse', så kan det ske til Ankenævnet For Forsikring. Det er således dette vi er i færd med.

...

Codan afdelingschef [navn] til [klageren]:

Afslag til udbetaling af erstatning pga.: 'Det påhviler dig, efter almindelige forsikringsretlige principper at sandsynliggøre dit krav og, at der er sket en dækningsberettiget skade'.

- [klageren]: Ovenstående er som klippet ud af policebetingelserne. Hvorfor sendte Codan ikke blot en kopi af forsikringsbetingelserne? Det var de ivrige nok til hver gang, de hævdede præmien til skyhøje kr... [Klageren] har dokumenteret alle Codans krav. Denne dokumentation findes på forskellige medier, som er aftalt og godkendt af Codan. Efter vores opfattelse påhviler det derpå Codan at udbetale erstatning.

24.juni 2022. Codan afdelingschef [navn] til [klageren]: 'Der tale om et særegent hændelsesforløb og sammenholdt med, at der er tale om tyveri af ganske betydelige værdier, ser vi os nødsaget til at få sagen belyst med bl.a. teleoplysninger osv.'.

- [klageren]: Ja, men disse teleoplysninger er indsendt til Codan. [Navn], Codan dikterede mig i telefonen, hvorledes jeg skulle formulere mig overfor telestyrelsen. Da jeg modtog listerne, blev de vigtige videresendt til Codan. Det endskønt politiet mente, at det kunne jeg bare lade være med.

24.juni 2022. Codan afdelingschef [navn] til [klageren]: 'Hvis skaden er dækningsberettiget, vil der være nogle af genstandene, hvor den fremsendte dokumentation ikke er god nok'.

- [Klageren]: Det forekommer meget mærkeligt, at Codan hidtil har accepteret min dokumentation, men da jeg skal have udbetalt erstatning, så er den pludselig ikke god nok. Jeg kan desværre ikke fremsende yderligere, idet Codans taksator, [navn] og en anden Codan-medarbejder tog rub og stub med, da de ransagede mit hjem i håb om at finde nogle af de ting, der var blevet frarøvet mig. Ransagningen foregik i øvrigt under dække af, at de to herrer skulle færdiggøre skadesanmeldelsen og dernæst fastsætte erstatningssummen.

Åh ja forresten, det var efterfølgende dette, at den ene af disse gentlemen i et telefonopkald betegnede mig som en underskudsforretning – altså for Codan.

24.juni 2022. Codan afdelingschef [navn] til [klageren]: 'Hvis skaden er dækningsberettiget, vil der være nogle af genstandene, hvor den fremsendte dokumentation ikke er god nok'. OG FORTSÆTTER 'Derudover skal vi gøre opmærksom på, at der er maksimumdækning af smykker og kontanter, og der kan være tale om underforsikring'.

Ankenævnet for Forsikring

5.

98592

- [Klageren]: Jeg har netop aftalt en stor sum som særskilt specialdækning for de dyre effekter, som jeg VAR i besiddelse af. Mærkværdigvis fandt Codan ikke anledning til at besigtige genstandene FØR jeg tegnede forsikringen.

24.juni 2022. Codan afdelingschef [navn] til [klageren]: 'Det er dog vigtigt at understrege, at teleoplysningerne fortsat kan være afgørende for, om skaden er dækket. Iht oplysninger i sagen skulle du have modtaget disse, men oplyst, at du ikke vil sende rapporten til os. Som oplyst af Codans skadekonsulent [navn] er det ikke nok at vi modtager uddrag/screenshot. Vi (Codan) skal have hele rapporten',

- [Klageren]: Det er helt ude i skoven. Torsdag 16.maj 2022 sms [navn], Codan til [klageren] og spørger, om hun har sendt noget til ham. [Klageren] svarer tilbage, at det har hun og sender atter 'i dag' noget'.

Endvidere, politiet ryster på hovedet ad Codan. De havde ikke behov for telelistedokumentation og fandt, at det materiale, som [klageren] havde indsendt var mere end rigeligt'.

Hvad sker der Codan?"

Selskabet har i brev af 2/9 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 28.02.2022 anmeldte klager til selskabet, at hun den 25.02.2022, i tidsrummet kl. 16-17; '... står og er i gang med at tømme bil da min partner og jeg er på vej op til min [familiemedlem]. Dette er ved [adresse] og bilen holder nærmest lige ude foran. Jeg åbner bagagerummet for at tømme bilen og vi har 2 kufferter med som er fra Louis Vuitton og et par poser, da planen var, at vi skulle være på [landsdel] i flere dage. I det jeg tager den ene kuffert ud af bilen og drejer kroppen lidt ind mod den kuffert der stadig lagde bag i bilen og rækker hånden ind efter at tage den ud, kommer der en mand løbene og griber fat i den ene Louis Vuitton kuffert og løber ned af [vej]. Jeg turde desværre ikke løbe efter ham, da jeg i forvejen har angst for at være på [landsdel] da de skyder og stikker hinanden ned hele tiden. Signalement af manden er givet til politiet også. Han var ca. ...'

Som bilag 3 fremlægges Skadesanmeldelse.

Den 04.03.2022 fremsendte selskabet en kvittering for modtagelsen af anmeldelsen og anmodede samtidig klager om at indsende de oprindelige købskvitteringer, for de stjalne genstande, samt politianmeldelsen.

Senere samme dag modtog selskabet syv skærmpoint fra klager. De syv skærmpoint viser et brev til klager fra ... politi, dateret den 03.03.2022, hvoraf det fremgår; 'Jeg har i dag besluttet ikke at indlede en efterforskning af den anmeldelse om Tyveri...'

Den 05.03.2022 skrev klager til selskabet; 'Hvad menes der med oprindelige kvitteringer? Jeg kunne ikke vedhæfte kvittering på ca 3-4 af genstandene, men resten er der vedhæftet kvittering fra diverse køb? Nogle af dem har jeg kun fået via mail, hvis det er en ting der er købt online. Skal ba-

re lige forstå helt korrekt, om jeg skal sende ALLE kvitteringerne igen (også dem jeg har sendt) eller du blot referer til de kvitteringer jeg ikke kunne få lov at vedhæfte i første omgang?'

Den 07.03.2022 skrev selskabet til klager, at klager, grundet tekniske udfordringer, skulle indsende alle billeder igen, og at klager også skulle underskrive en samtykkeerklæring, så selskabet kunne indhente politirapporten.

Som bilag 4 fremlægges Mail fra selskabet af 07.03.2022.

Senere samme dag modtog selskabet en underskrevet samtykkeerklæring fra klager.

Den 08.03.2022 modtog selskabet 35 billeder og en video fra klager, der bl.a. viste indbogenstande.

Den 10.03.2022 modtog selskabet yderligere 20 billeder fra klager, der bl.a. viste indbogenstande.

Den 12.03.2022 modtog selskabet yderligere 5 billeder fra klager, der bl.a. viste indbogenstande.

Som bilag 5 fremlægges Eksempler af billeder.

Den 14.03.2022 skrev selskabets taksator til klager for at aftale en dag for et fysisk møde, hvor hændelsesforløbet og kravet kunne gennemgås.

Som bilag 6 fremlægges Mail fra selskabet af 14.03.2022.

Den 18.03.2022 modtog selskabet anmeldelsesrapporten fra politiet. Det fremgår af rapporten, at anmeldelsesdatoen var den 25.02.2022 kl. 18.55 og at gerningstidspunktet var den 25.02.2022 kl. 16.30-17.00.

Som bilag 7 fremlægges Anmeldelsesrapport.

Den 22.03.2022 afholdt selskabet og klager et møde hos klager, hvor hændelsesforløbet og kravet blev gennemgået.

Den 11.04.2022 anmodede selskabet om, at klager, til selskabet, skulle fremsende teleoplysninger, fra klagers teleselskab, for perioden 24.02.2022-26.02.2022.

Den 06.05.2022 ringede klager til selskabet og beklagede sig over selskabets sagsbehandlingstid, håndtering af hendes anmeldelse og rykkede for erstatning.

Den 17.05.2022 modtog selskabet 3 skærmpoint med klagers teleoplysninger, for tidsrummet den 25.02.2022 kl. 13:11-14:15, 13:12-14:38 og 20:41-21:29.

Klager afviste, trods gentagende anmodning, at videresende originalfilen, med teleoplysningerne fra hendes teleselskab, til selskabet, ligesom klager afviste at fremsende de komplette teleoplysninger.

Som bilag 8 fremlægges Skærmpoint af teleoplysninger.

Den 15.06.2022 modtog selskabet en klage fra klager, hvor I klager beklagede sig over selskabets sagsbehandlingstid, håndtering af hendes anmeldelse og rykkede for erstatning.

Som bilag 9 fremlægges Klage.

Den 17.06.2022 ringede klager igen til selskabet og beklagede sig over selskabets sagsbehandlingstid, håndtering af hendes anmeldelse og rykkede for erstatning.

Den 20.06.2022 skrev selskabets klageansvarlig til klager og bekræftede modtagelsen af klagen og oplyste samtidig om, at klager kunne forvente svar på klagen senest den 28.06.2022.

Den 24.06.2022 fremsendte selskabets klageansvarlig en klagebesvarelse til klager. I besvarelsen forklarede selskabet, at klager, på baggrund af de foreliggende oplysninger, ikke havde sandsynliggjort, at der var indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Som bilag 10 fremlægges Klagebesvarelse.

Som bilag 11 fremlægges Foreløbig taksatoropgørelse.

Selskabets indstilling til sagen

Sandsynliggørelse af tyveri

Klagers første forklaring (bilag 7) om hændelsesforløbet, som blev afgivet til politiet, forlyder, at hun; '... havde lige taget kufferten ud af bilen og stillet den fra sig for at tage en anden taske, da en mand pludselig kom og tog hendes kuffert og løb fra stedet.' Gerningstidspunktet blev angivet til den 25.02.2022 kl. 16:30-17:00.

Klagers anden forklaring (bilag 3), som blev afgivet til selskabet den 26.02.2022, forlyder; 'Jeg åbner bagagerummet for at tømme bilen (...). I det jeg tager den ene kuffert ud af bilen og drejer kroppen lidt ind mod den kuffert der stadig lagde bag i bilen og rækker hånden ind efter at tage den ud, kommer der en mand løbene og griber fat i den ene Louis Vuitton kuffert og løber ned af [vej]'. Gerningstidspunktet blev angivet til den 25.02.2022 kl. 16:00-17:00.

Klagers forklaring om hændelsesforløbet til nævnet (klagers bilag 'AnkenTotal15aug2022') forlyder imidlertid, at hun var; '... ved at pakke sin bil på vejen (...) for at køre tilbage til [landsdel]. Pludselig fik [klageren] et hårdt skub, så hun mistede balancen.

En høj ... udseende mand stjal derpå [klageren] kuffert med indhold.'

Gerningstidspunktet blev angivet til den 25.02.2022 kl. 16:30-17:00.

Udover de forskellige oplysninger om gerningstidspunktet, har klager nu ændret sin forklaring til, at tyveriet skete ved anvendelsen af vold.

Selskabet finder det ydermere bemærkelsesværdigt, at klager, trods hændelsen og den omstændighed, at klager; 'har angst for at være på [landsdel] da de skyder og stikker hinanden ned hele tiden.' (bilag 3), ikke fandt anledning til at kontakte politiet før kl. 18:55 (bilag 7) – dvs. mindst 1 time og 55 minutter efter hændelsen.

Klager oplyste også ved første og anden forklaring (bilag 7+3), at hun var ved at tømme bilen, da hændelsen skete.

Overfor nævnet (klagers bilag 'AnkenTotal15aug2022') er denne forklaring nu blevet ændret til; '... var [klageren] – efter endt besøg – ved at pakke sin bil på vejen ud for [adresse] for at køre tilbage til [landsdel].'

Det fremgår bl.a. af teleoplysningerne (bilag 8), at klager allerede befandt sig på eller omkring gerningsstedet kl. 13:11. Dette kan udledes af Google Maps som viser, at der ca. er 250 meter i luftlinje mellem telemasten (...) og gerningsstedet (...).

Sammenholdes teleoplysningerne med klagers første og anden forklaring (bilag 7+3) om, at hun var ved at tømme bilen mellem kl. 16:00/16:30-17:00, stemmer dette ikke overens.

Det fremgår endvidere af teleoplysningerne (bilag 8), at klager var i [by 2] (igen) kl. 20:46.

Sammenholdes teleoplysningerne med klagers forklaring til selskabet (bilag 3) om, at; '... vi skulle være på [landsdel] i flere dage.', stemmer dette heller ikke overens.

Selskabet finder det dog yderst bemærkelsesværdigt, at teleoplysningerne netop stemmer overens med klagers nyeste og ændrede forklaring (klagers bilag 'AnkenTotal15aug2022') om, at klager var; '... ved at pakke sin bil på vejen (...) for at køre tilbage til [landsdel].'

Ydermere finder selskabet det yderst bemærkelsesværdigt, at klager – uagtet at have modtaget teleoplysninger for perioden 24.02.2022-26.02.2022 – har valgt alene at fremlægge tidsrummet kl. 13:11-14:38 og kl. 20:41-21:29 den 25.02.2022 – og derved bevidst bl.a. at have udeladt gerningstidsrummet kl. 16:00/16:30-17:00.

I sammenhæng med ovennævnte kommer hertil selve klagers krav på 129.170 kr. (bilag 11), som kun består af nyere og meget dyre effekter, hvoraf flere af dem fremstår udokumenteret (bilag 11). Et krav som i øvrigt overfor nævnet er blevet opskrevet til; '... ca. Kr. 200.000.' (klagers bilag 'AnkenTotal15aug2022').

Sammenfattende fastholder selskabet således principalt, at klager – på baggrund af det foreliggende – ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt et dækningsberettiget tyveri.

Sandsynliggørelse af krav

Indledningsvis bestrider selskabet på det kraftigste klagers påstand om, at selskabets taksatorer, [navn] og [navn], under mødet; '... ransagede meget grundigt [klageren] hjem...' (klagers bilag 'AnkenTotal15aug2022').

Klager har indsendt skærmpoint af effekter, visse kvitteringer mv., ligesom klager til selskabets taksatorer har udleveret visse kvitteringer ifm. mødet den 22.03.2022. De udleverede kvitteringer vil naturligvis blive returneret til klager i overensstemmelse selskabets dækningsgrad.

Såfremt nævnet måtte komme frem til, at klager har sandsynliggjort at der er indtrådt et dækningsberettiget tyveri, ligger selskabet subsidiært til grund, at klager ikke har sandsynliggjort stør-

relsen og rigtigheden af hendes krav – hvilken bevisbyrde der, efter selskabets vurdering, skærpes, grundet at kravet kun omhandler nyere og meget dyre effekter.

Som følge heraf kan kravet skønsmæssigt opgøres til 39.735 kr. iht. Selskabets taksatoropgørelse (bilag 11).

Forsikringssummen

Det fremgår af klagers tidligere forsikringsvilkår (bilag 2), at klagers indbo var dækket op til 251.294 kr. (indeks 2020).

Da klager flyttede til adressen ..., forblev – som det også fremgår af forsikringsvilkårene (bilag 1) – forsikringsdækningen uændret.

Den eneste ændring var således præmien, der blev ændret fra 5.502,47 kr. til 6.414,14 kr. pr. år (indeks 2021).

Præmien er i øvrigt fastsat på baggrund af selskabets acceptpolitik og risikovurdering.

Klager har overfor nævnet oplyst (klagers bilag 'AnkenTotal15aug2022'); 'Da [klageren] 18.juni 2021. første gang modtog den ændrede police og præmieforhøjelsen til kr. 6.414,14 med en forsikringssum 'op til' kr. 251.294. kontaktede [klageren] Codan og aftalte samlede sum ca. kr. 1.000.000. og yderligere 'særligt private værdigenstande' til kr. 250.000.'

Selskabet bestrider at være blevet kontaktet af klager med ønske om, at forsikringssummen skulle hæves.

Selskabet stiller sig i øvrigt fuldstændig uforstående over for klagers påstand om, at; [klageren] kan således kun tro, at hun er forsikret med de tidligere samme dag [18.06.2021 red.] aftalte summer.', når klager samtidig forklarer; '[klageren] modtager senere samme dag 18.06.2021. mail nr. 2 fra Codan. I denne mail præciseres, at intet er ændret i forsikringsdækningen – kun præmien er forhøjet kr. 6.414,14.'

Selskabet fastholder på denne baggrund, at klagers police (bilag 1), hvor indbo dækkes op til 256.316 kr. (indeks 2022) og særlige private værdigenstande med op til 25.631,60 kr. (10%) er gældende.

Selskabet forbeholder sig i øvrigt underforsikring iht. forsikringsaftalelovens § 40."

Klagerens repræsentant har i brev af 20/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis vil denne repræsentant / amatøradvokat pointere, at det var mig, der ifm. skrivningen af anken misforstod [klagerens] forklaring vedrørende, om hun ankom eller rejste. Det er således forklaringen i tidligere 'selskabs-upload' 3. skadesanmeldelse, der er korrekt. Jeg beklager misforståelsen og vil senere i dette høringssvar kommentere selskabets pittoreske beskrivelse af løgnerne fra [landsdel].

Desværre er vi ikke i tvivl om, at Codan fra starten har lagt sig fast på, at i denne skade var der noget, der vist ikke var helt, som det skulle være. Codan har – efter vores opfattelse - nærmest jagtet [klageren].

Vi er ikke i tvivl om, at når Codan af flere omgange udbeder sig kvitteringer, fotos o. lign. dokumentation/sandsynliggørelse materiale, som de allerede har fået tilsendt eller fysisk/telefonisk indhentet, så skyldes det, at Codans højre hænder modtog 'noget materiale', som ikke blev videregivet til de venstre hænder, vice versa. Kort sagt har Codan ikke haft styr på skaden.

[Klageren] har konsekvent samarbejdet med Codans sagsbehandler, taksator m.v.

[Klageren] har:

- Anmeldt tyveriet til politiet.
- Givet samtykke til, at Codan kan indhente politijournalen.
- Indsendt 2 x skadesanmeldelse til Codan. (selvom Codan lader som om den første ikke eksisterer eller er bortkommet).
- Efter Codans sagsbehandlers diktat fremskaffet teleoplysninger.
- Indsendt adskillige fotos til Codan som dokumentation.
- Indsendt adskillige kvitteringer som dokumentation.
- Åbnet sit hjem for ransagning foretaget af to Codan folk.
- Udleveret originalkvitteringer til Codan ifm ransagningen.
- Udleveret diverse certifikater til Codan ifm ransagningen.
- Oplyst navn/tlf.nr på person/nummerplade på bil, som hun havde lånt. Codan har efterfølgende talt med vedkommende, der bekræftede ovenstående.
- [Klageren] har oplyst hvor flere af genstandene er købt, hvilket Codan har fået bekræftet ved henvendelse til butikkerne eller privat-personer.
- [Klageren] rykker i perioden 22.03.2022. til 04.09.2022. Codan flere gange for at få skaden gjort op.
- [Klageren] har først set en samlet skadesopgørelse ifm selskabets 1. høringsvar, idet selskabet lidt efter lidt har overtaget kvitteringer, fotos m.m.
- [Klageren] forespørger flere gange om Codan har modtaget kvitteringer m.m. og får mindst to gange svar, at det er OK.

Jeg har i upload til AFF 'AnkenTotal15august2022' beskrevet, hvor vanvittigt mange præmiekroner, som Codan tog for en indboforsikring med en sum på ca. kr. 250.000. Se venligst ovenstående, tidligere upload.

Codan skriver i 'upload 1. høringsvar':

Forsikringssummen

Det fremgår af klagers tidligere forsikringsvilkår (bilag 2), at klagers indbo var dækket op til 251.294 kr. (indeks 2020).

Da klager flyttede til adressen [adresse], forblev – som det også fremgår af forsikringsvilkårene (bilag 1) – forsikringsdækningen uændret.

Den eneste ændring var således præmien, der blev ændret fra 5.502,47 kr. til 6.414,14 kr. pr. år (indeks 2021).

Klager mener:

Ovenstående viser med al tydelighed, hvordan Codan hele tiden drejer deres svar, så det ser troværdigt og legalt ud.

Ankenævnet for Forsikring

11.

98592

Codan refererer til deres upload 1, at forsikringsdækningen således er uændret. Alligevel er overskriften i mailen: 'Din indboforsikring er ændret Det var præmien, der atter blev skruet op.

Præmien var således steget fra Kr. 5.520 i 2019 til kr. 8.176,94 i 2022. Forsikringssum i 2022 for [klageren], som Codan betegner som Kernekunde er Kr. 251.294. Præmien er altså steget fra Kr. 5.520. til Kr. 8.176,94 på bare 3 år.

Kr. 5.520 i 2019 vores upload 20 / Kr. 5.387,13 i 2020 selskabets upload 2. tidligere forsikringsbetingelser / Kr. 6.414,14 i 2021 selskabets upload 1. Gældende forsikringsbetingelser – begrundelse for ændring af præmie var flytning / Kr. 6.927,15 til Kr. 8.176,94 juli 2022 grundet flytning i ca. 2 mdr. til [by] i ... kommune. Vores upload 23.

Codan skriver også i 'upload 1. høringsvar':

Præmien er i øvrigt fastsat på baggrund af selskabets acceptpolitik og risikovurdering.

Klager mener:

Jeg er mildest talt målløs. Det skyldes sikkert, at Codan ved lige præcis, hvordan deres svar skal drejes i håb om, at ignoranterne (læs: Forsikringstagerne) ikke forstår Codans kommentar og/eller i øvrigt kan dokumentere anderledes.

Jeg har tidligere i vores upload: 'AnkenTotal15Aug2022' beskrevet, at min voksne [barn] og jeg betalte – i to andre selskaber end Codan – et betydeligt mindre beløb for bedre dækninger.

Efter, at jeg har set Codans ovenstående bemærkning vedrørende dette, har jeg indhentet et tilbud

via Codans website på en sumløs forsikring + Kr. 250.000. kr. til særlige værdigenstande + bolig på samme antal m2 som [klageren] og beliggende i [by].

Codan tilbød mig ovenstående til ca. Kr. 1.900. pr. år.

Det ville klæde Codan at tilbagebetale [klageren] Kr. 25.487. minus 4 x Kr.2.000. = Kr. 17.497. Så fremt det skulle være Codans risikovurdering, der gjorde [klageren] forsikring specielt dyr, så fremstår dette argument som ynkeligt af Codan. Risikoen var ca. kr. 250.000. I Codans risikobillede reduceres en evt. erstatning for særligt værdifulde indbogenstande som smykker, kontanter endvidere til max dækning på 10% af forsikringssummen – altså ca. kr. 25.000.

Hvilken gigantisk - ironi kan forekomme – risiko, som Codan har ligget inde med i fire år. Codan havde og har ikke bemærket 'Klausul 39031 – indbo medbragt på rejse'.

Codan skriver videre i 'upload 1. høringsvar':

Klager har overfor nævnet oplyst (klagers bilag 'AnkenTotal15aug2022'); 'Da [klageren] 18.juni 2021. første gang modtog den ændrede police og præmieforhøjelsen til kr. 6.414,14 med en forsikringssum 'op til' kr. 251.294. kontaktede [klageren] Codan og aftalte samlede sum ca. kr. 1.000.000. og yderligere 'særligt private værdigenstande' til kr. 250.000.' Selskabet bestrider at være blevet kontaktet af klager med ønske om, at forsikringssummen skulle hæves. Selskabet stiller sig i øvrigt fuldstændig uforstående over for klagers påstand om, at; '[klageren] kan således kun tro, at hun er forsikret med de tidligere samme dag [18.06.2021 red.] aftalte summer.', når klager samtidig forklarer; '[klageren] modtager senere samme dag 18.06.2021. mail nr. 2 fra Codan. I denne mail præciseres, at intet er ændret i forsikringsdækningen – kun præmien er forhøjet

kr. 6.414,14.' Selskabet fastholder på denne baggrund, at klagers police (bilag 1), hvor indbo dækkes op til 256.316 kr. (indeks 2022) og særlige private værdigenstande med op til 25.631,60 kr. (10%) er gældende. Selskabet forbeholder sig i øvrigt underforsikring iht. forsikringsaftalelovens § 40.

Vi mener:

Ovenstående er det mest mærkelige og usympatisk, jeg har set længe. Jeg har konstateret, at Codan

omgår sandheden meget lemfældig og kun læser tekst, der er til deres fordel. Med mindre, at jeg –

som lægmand - er meget dårlig til at læse forsikringspolicer, så opfatter jeg det som bevidst, at Codan kun har beskrevet: ' Selskabet fastholder på denne baggrund, at klagers police (bilag 1), hvor indbo dækkes op til 256.316 kr. (indeks 2022) og særlige private værdigenstande med op til 25.631,60 kr. (10%) er gældende. Selskabet forbeholder sig i øvrigt underforsikring iht. forsikringsaftalelovens § 40''

Codan burde have læst videre i policen og under klausuler have fundet: 'Ud over policens almindelige betingelser er følgende særlige klausuler gældende.'

'Klausul 39031 – indbo medbragt på rejse.' / 'Uanset forsikringsbetingelsernes punkt 3.14 i dækningen indbo er denne forsikring udvidet til at dække indbo medbragt på rejser uden begrænsningen på 10% af forsikringssummen'.

I øvrigt er ovenstående også en bekræftelse på, [klageren] kontaktede Codan og modtog to policer d. 18.06.2021.

Vedrørende Klausul 39031 se venligst upload 20.Ungdomspolice, upload 23.Flytningtil..., upload 1-gældendepolice og upload 2.tidligerepolice.

Vores upload 'Codan svar på ...Klage'.

I Codans 'Svar på klage1040324.pdf' skriver afdelingschef [navn] i e-mail maksimum sum for smykker/kontanter/underforsikring/ganske betydelige værdier/Teleoplysninger osv. dog uden at nævne klausul39031. I vores øjne har Codan bevidst undladt at skrive dette.

Codan skriver til slut i 'upload 1. høringssvar':

Selskabet fastholder på denne baggrund, at klagers police (bilag 1), hvor indbo dækkes op til 256.316 kr. (indeks 2022) og særlige private værdigenstande med op til 25.631,60 kr. (10%) er gældende. Selskabet forbeholder sig i øvrigt underforsikring iht. forsikringsaftalelovens § 40.

Vi mener:

Codan lader stadigvæk som om Klausul 39.031 ikke er indskrevet i policen. Det kan ikke længere være en fejl, men en bevidst handling.

Codan skriver videre i 'upload 1. høringssvar':

Sandsynliggørelse af krav

Indledningsvis bestrider selskabet på det kraftigste klagers påstand om, at selskabets taksatorer, [navn] og [navn], under mødet; '... ransagede meget grundigt [klagerens] hjem...' (klagers bilag 'AnkenTotal15aug2022').

Vi mener:

Det forekommer pinligt for Codan, at de to mænd under påskud af at skulle færdiggøre skadesopgørelsen i stedet gennemgik hele [klagerens] bolig formentligt mhp at finde noget af det anmeldte

stjålne og se om fotos, der allerede var indsendt til Codan, nu også var fotograferet i boligen. Endvidere tog de diverse originalkvitteringer med, som [klageren] ikke har set siden.

Skulle vi følge Codans holdning til dokumentation/sandsynliggørelse, bedes Codan venligst dokumentere, at de IKKE ransagede boligen og de IKKE betegnede [klageren] som en 'underskudsforretning' – for Codan forstås.

Codan skriver videre i 'upload 1. høringssvar':

Klager har indsendt skærmpoint af effekter, visse kvitteringer mv., ligesom klager til selskabets taksatorer har udleveret visse kvitteringer ifm. mødet den 22.03.2022. De udleverede kvitteringer vil naturligvis blive returneret til klager i overensstemmelse selskabets dækningsgrad.

Vi mener:

Netop hele denne mærkelige opførsel fra Codans taksatorer og Codan ikke fremsendte en samlet skadesopgørelse før 1.høringssvar gjorde, at [klageren] 'sjussede' et samlet tab. Codan holdt sig derefter ikke for god til at lade som om, at [klageren] nok forsøgte at få mere i erstatning end hun var berettiget til.

Codan: Såfremt nævnet måtte komme frem til, at klager har sandsynliggjort at der er indtrådt et dækningsberettiget tyveri, ligger selskabet subsidært til grund, at klager ikke har sandsynliggjort størrelsen og rigtigheden af hendes krav – hvilken bevisbyrde der, efter selskabets vurdering, skærpes, grundet at kravet kun omhandler nyere og meget dyre effekter. Som følge heraf kan kravet skønsmæssigt opgøres til 39.735 kr. iht. selskabets taksatoropgørelse (bilag 11).

Vi mener: Vi udarbejder og uploader en skadesopgørelse, som efter vores mening er korrekt ud fra dokumentation/sandsynliggørelse m.m. Upload 25. Desværre står vi i den situation, at vi ikke er

enige med Codan om, hvor meget dokumentation/sandsynliggørelse i form af kvitteringer, fotos m.m. som Codan ikke mener allerede at have fået. Vi vil derfor uploade adskillige fotos af det stjålne, de fotos af kvitteringer, som vi er i besiddelse af i håb om, at AFF kan træffe en afgørelse.

Codan skriver videre i 'upload 1. høringssvar':

Sagsfremstilling.

'Den 28.02.2022. anmeldte klager osv. Punktet afsluttes med 'Som bilag 11 fremlægges Foreløbig Taksatoropgørelse'.

Vi mener: Jeg undlader at kopiere hele afsnittet ind her og overlader det til læseren at se dette i Codan i upload 1. høringssvar.

Som skrevet indledningsvis i dette 1. høringssvar fra Klager skyldes misforståelsen vedrørende bagage ind/ud af bilen udelukkende min fejltagelse og ikke [klagerens] ændring af forklaring.

Ifm. udarbejdelse af anken til AFF (indsendt 19.08.2022) havde [klageren] ikke mulighed eller overskud til at finde endegyldig dokumentation/sandsynliggørelse frem vedrørende sagen. Det blev derfor til en mundtlig beskrivelse - (altså ca. 5 mdr. efter tyveriet) - samt første skadesanmeldelse til Codan dateret 28.02.2022.

Ifm. samtalen var det tydeligt, at [klageren] stadig var meget berørt af hændelsen og Codans efterfølgende håndtering af sagen.

Selskabets upload '3. skadesanmeldelse' af 06.09.2022. ser jeg i selskabets først i selskabets 1. høringssvar 06.09.2022. Denne 'nr.2' anmeldelse var angiveligt nødvendig fordi selskabet på en eller anden måde ikke kunne læse den første anmeldelse.

Selvom selskabet argumenterer på den sædvanlige mistænksomme måde, Er der således ingen divergens i de to første anmeldelser. Divergensen optræder først, da jeg misforstår bagage ind/ud.

Selskabet forsøger også at mistænkeliggøre omkring 3 forskellige gerningstidspunkter. Vores opfattelse er, at der er oplyst ens tidsrum.

Selskabet forsøger at mistænkeliggøre omkring, at de modtager en meddelelse fra politiet, at de har besluttet ikke at indlede en efterforskning. Det er efter vores mening en ganske almindelig procedure i sådanne sager, som fremstår som umulige at opklare og ikke – som Codan får det til at se ud – mistænkeligt. Det kan næppe passe, at Codan ikke er bekendt med dette.

Selskabet vedlægger: 'Som bilag 11 fremlægges foreløbig taksatoropgørelse'. 06.09.2022 er det således første gang [klageren] overhovedet ser denne efter to Codan-folk allerede 22.03.2022. havde ransaget [klageren]s bolig med henblik på at færdiggøre skadesopgørelsen.

Selskabet skriver, at de 08.03.2022 har modtaget 35 billeder, 10.03.2022 modtaget yderligere 20 billeder og 12.03.2022 yderligere 5 billeder.

Selskabet skriver om billederne: 'Der bl.a. viste indbogenstande'.

Det må således have været en stor skuffelse – ironi kan forekomme – for de to Codan-folk, der 22.03.2022, at de kunne konstatere, hvor billederne var taget samt intet af de tyverianmeldte genstande var at finde.

Codan skriver videre i 'upload 1. høringssvar': Selskabets indstilling til sagen. Sandsynliggørelse af tyveri.

Afsnittet starter med 'Klagers første forklaring (bilag 7) om hændelsesforløbet, som blev afgivet til politiet, forlyder, at hun; '... og afsluttes med '.... at der er indtrådt et dækningsberettiget tyveri'. Vi mener: Jeg undlader at kopiere hele afsnittet ind her og overlader det til læseren at se dette i Codan i upload 1. høringssvar.

Codan mener, at der er anmeldt 3 forskellige gerningstidspunkter, hvilket er suspekt.

Vi mener, at der er 3 gange er anmeldt samme gerningstidspunkt eller tidsrum.

Codan forsøger at mistænkeliggøre mig, at jeg beskriver, at [klageren] blev skubbet ifm tyveriet og dermed tyveri med anvendelse af vold. hvilket er røveri og ikke tyveri.

Vi mener ifm. med [klagerens] forklaring af hændelsesforløbet til mig ca. 5 mdr. efter skaden, nævner hun, at hun blev skubbet væk af gerningsmanden.

Codan mistænkeliggør [klageren], at hun først anmelder røveriet til politiet knap 2 timer efter hændelsen.

Vi mener, at det er fantastisk, at Codan har normer for, hvor lang tid max efter røveriet, aten ry-stet

Ankenævnet for Forsikring

15.

98592

[klageren] burde have anmeldt dette til politiet. Atter en mistænkeliggørelse af både [klageren] og mig.

Codan har mange kommentarer til teleoplysningerne specielt hvad man kan udlede af disse ift om skaden er dækningsberettiget.

Vi mener, at Codans tolkning af disse telemast-oplysninger er meget selektiv – mærkværdigvis altid således, at det er til Codan's fordel og en mistænkeliggørelse af [klageren]. Vi har tidligere beskrevet, at disse lister er indhentet hos teleselskabet efter ordlyden til anmodningen blev dikteret til [klageren] af sagsbehandleren ved Codan.

Forinden da havde politiet meddelt [klageren], at de ikke kunne være behjælpelig med at fremskaffe disse og i øvrigt fandt politiet det var mærkeligt, at Codan krævede så omfattende dokumentation/sandsynliggørelse.

Codan har mange sarkastiske bemærkninger til, at klagers krav skulle være opskrevet OVERFOR NÆVNET til ca. kr. 200.000.

Vi mener, at dette kan Codan ganske enkelt ikke være bekendt. Codan forsøger således bevidst at påvirke AFF. Codan skriver uden blusel, at [klageren] har forsøgt at snyde nævnet.

På det tidspunkt (19.08.2022), hvor vi indsender klagen til ankenævnet, har vi ikke set den 'foreløbige skadesopgørelse', som Codan skulle udarbejde efter ransagningen hos [klageren] 22.03.2022.

Den 'foreløbige skadesopgørelse' dukkede først op ifm. Codans 1. høringsvar 12.09.2022. og iflg. Codan lød den på kr. 129.170.

Det vil sige, at [klageren] havde været nødt til at skønne skadesomfanget i anken til AFF.

[Klageren] har således IKKE OPSKREVET KRAVET OVERFOR AFF.

Jeg har kun en betegnelse for ovenstående: 'Det er usselt, Codan'.

Ifm. Med denne Klagers 1. høringsvar vil vi udarbejde en skadesopgørelse, som vi finder korrekt ud fra den dokumentation / sandsynliggørelse, som vi enten stadig er i besiddelse af eller med reference til tidligere uploads og materiale, som Codan er i besiddelse af.

Se upload 25.VoresSkadesopgørelse'

Vores konklusion.

Det er ganske utroligt hvis Codan mener, at [klageren] har iscenesat hele sagen, idet både [klageren], politiet, teleselskabet, 4-5 personer/forretninger, som Codan har kontaktet i givet fald skulle have løjet og udskrevet falske kvitteringer, udlånt genstandene til [klageren], så hun kunne fotografere dem i eget hjem.

Det forekommer beskæmmende for Codan, at de forsøger med halve sandheder og antydninger.

Det forekommer beskæmmende for Codan, at Codans medarbejdere ransager ulovligt.

Det forekommer beskæmmende for Codan, at de i fire år har opkrævet en urealistisk høj præmie for en forsikring med en meget lille sum. Selv, da Codan betegnede forsikringen som en ungdomsforsikring, var præmien skyhøj.

Vi vil derfor iht vores skadesopgørelse forvente, at [klageren] modtager en erstatning på Kr.139.635. Se upload 25.VoresSkadesopgørelse.

Endvidere ville det klæde Codan at tilbagebetale [klageren] Kr.17.497. for de skyhøje præmier, som Codan har opkrævet igennem de seneste 4 år."

Selskabet har i brev af 28/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har forklaret, at; '... Codans tolkning af disse telemast-oplysninger er meget selektiv (...). Vi har tidligere beskrevet, at disse lister er indhentet hos teleselskabet efter ordlyden til anmodningen blev dikteret til [klageren] af sagsbehandleren ved Codan.'

Selskabet bestrider at have modtaget de fuldstændige/komplette teleoplysninger, som selskabet gentagende gange har opfordret klager til at fremlægge. Selskabet finder det i øvrigt fuldstændig usandsynligt, at politiet overfor klager skulle have tilkendegivet; '... at tre timer [teleoplysninger red.] var tilstrækkeligt [for selskabet red.]' (klagers bilag AnkenTotal15aug2022) – 3 timer som ikke dækker gerningstidsrummet.

For så vidt angår de teleoplysninger som klager selektivt har fremlagt, har selskabet alene sammenholdt disse med klagers forklaringer om færdens.

Selskabet bemærker hertil, at klager nu har oplyst, at det var en misforståelse; '... vedrørende, om hun [klager red.] ankom eller rejste. Det er således forklaringen i tidligere 'selskabs-upload' 3. skadesanmeldelse, der er korrekt.'

Klager har også forklaret, at; '... hun [klager red.] blev skubbet væk af gerningsmanden.', hvilket ikke stemmer overens med forklaringen i skadesanmeldelsen (selskabets bilag 3) og for så vidt heller ikke anmeldelsesrapporten fra politiet (selskabets bilag 7).

Den omstændighed at klager ikke kan afgive en konsistent forklaring på simple, men væsentlige, detaljer om hændelsesforløbet (skete hændelsen ved ankomst eller afgang? og benyttede gerningsmanden vold?) finder selskabet – også henset til klagers forklaringer om færdens, teleoplysningerne, de udelukkende nyere værdifulde effekter og anmeldelsen til politiet, mindst 1 time og 55 minutter efter hændelsen – er utroværdigt.

Med de bemærkninger fastholder selskabet principalt, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Sandsynliggørelse af krav

Ankenævnet for Forsikring

17.

98592

Sammenholdes den foreløbige taksatoropgørelse (selskabets bilag 11) med klagers skadesopgørelse (klagers bilag 25), kan det ligges til grund, at klager og selskabet er enige om effekterne 2, 3, 6, 7, 8, 9 og 10 til i alt 39.735 kr.

Selskabet og klager er derimod ikke enige om effekterne 1, 4, 5, 11, 12, 13, 14 og 15, hvor klagers krav (nu) udgør 99.900 kr., idet selskabet overordnet gør gældende, at klager ikke har sandsynliggjort, at klager, på tyveritidspunktet, var i besiddelse af nærværende genstande og at klager er rette ejer.

Selskabet bemærker hertil, at der i kufferten også befandt sig én genstand (pas) tilhørende klagers kæreste ..., som ikke er omfattet af den sikrede personkreds.

Ad 1.

Klager har anført, at hun har; '... indsendt adskillige fotos til Codan, Fotos taget i hendes bolig af en stolt [klageren]'.

Selskabet anerkender at have modtaget fotos af selve genstanden – men bestrider at disse fotos dokumenterer, ægtheden, alderen og ejerskabet.

Ad 4.

Klager har anført, at hun har; 'udleveret tidligere ejers originalkvittering til Codan.' Selskabet anerkender at have modtaget kvitteringen, men bestrider at kvitteringen kan ligges til grund som dokumentation for, at klager vitterlig er nuværende ejer, eftersom at det af klagers betalingsdokumentation (klagers bilag 28, 29 og 31) ikke fremgår;

- hvem/hvilket telefonnummer, der har afsendt pengene,
- hvilken dato at pengene er afsendt,
- hvad betalingen vedrører og
- hvem modtageren af pengene er.

Hertil kommer, at personen på originalkvitteringen (klagers bilag 26), ikke er den samme person, som den der er indehaver af beløbsmodtager-telefonnummeret.

Som bilag 12 fremlægges Udskrift fra Krak.dk

Ydermere finder selskabet det usandsynligt, at betaling for én brugt varer sker ved hele 3 forskellige MobilePay overførsler samt kontant betaling.

Ad 5.

Selskabet anerkender at have fået udleveret en kvittering, men fastholder, at klager må dokumentere, at hun har købt genstanden af [sælger] – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

Ad 11.

Selskabet anerkender at have modtaget et certifikat, men fastholder at klager må dokumentere, at hun har foretaget købet – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

Ad 12.

Klager har fremført; 'Selskabet mener, at det er suspækt, at [klagerens] navn tilsyneladende er påskrevet Kvittering/Vurdering efter det øverste navn. Dette ønsker vi ikke at uddybe nærmere.'

Selskabet fastholder at klager må dokumentere, at hun har købt genstanden af [sælgeren] – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

Ad 13.

Selskabet bestrider at have modtaget en købskvittering (kun certifikat) fra klager og fastholder, at klager må dokumentere, at hun har foretaget købet – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

Ad 14.

Selskabet bestrider at de fremlagte skærmpoints (klagers bilag 50-51) kan anvendes som dokumentation for, at klager har foretaget købet, der skulle være sket ca. 2 måneder før tyveridatoen.

Selskabet skal igen opfordre klager til at fremsende en komplet udskrift af ordrenummeret fra klagers profil på Zalando.dk (hvor også eventuelle returneringer fremgår), sammen med en betalingskvittering fra hendes bank.

Ad 15.

Klager har anført; 'Ved ransagningen 22.03.2022. af [klagerens] bopæl fik de to Codan ansatte kvitteringen med. Dette beviser atter, at der foregår et eller andet bag facaden i Codan. Se upload: '48. CodanJAmødtagetKvittering' og '49InfoVedrLåntBil.'

Selskabet bestrider at have modtaget eller fået udleveret nogen form for kvittering eller dokumentation og fastholder at klager må dokumentere, at hun har foretaget købet – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

Med de bemærkninger fastholder selskabet subsidiært, at klager ikke har sandsynliggjort størrelsen, rigtigheden og ejerskabet af mere end de 39.735 kr.

Forsikringspræmien

Klagers forsikringspræmie er blevet fastsat på baggrund af selskabets acceptpolitik og risikovurdering.

I takt med at klager har flyttet adresse, er denne forsikringspræmie blevet ændret/ tilpasset det nye forsikringssted, hvilket klager også er blevet orienteret om (selskabets bilag 1 og klagers bilag 52).

Selvom det kun er forsikringspræmien der er blevet ændret ved skift af forsikringssted, og ikke forsikringsdækningen/-summen, finder selskabet samlet set, at formuleringen; 'Din indboforsikring er ændret', som anført af selskabet i overskriften på orienteringsskrivelserne til klager (selskabets bilag 1 og klagers bilag 52), er retvisende.

Med de bemærkninger fastholder selskabet, at klagers forsikringspræmie er korrekt – og bestrider i øvrigt at være pligtig til at tilbagebetale 17.497 kr. i forsikringspræmie til klager.

Forsikringssummen – herunder klausul 39031

Klager har anført; '(...) Codan burde have læst videre i policen og under klausuler have fundet: 'Ud over policens almindelige betingelser er følgende særlige klausuler gældende.' 'Klausul 39031 (...) og; 'Codan lader stadigvæk som om Klausul 39.031 ikke er indskrevet i policen. Det kan ikke længere være en fejl, men en bevidst handling.'

Det fremgår af 'Klausul 39031 - Indbo medbragt på rejse', at; 'Uanset forsikringsbetingelsernes punkt 3.14 i dækningen Indbo er denne forsikring udvidet til at dække indbo medbragt på rejser uden begrænsningen på 10 % af forsikringssummen.'

Henvisningen til punkt 3.14 betyder, at klausulen alene omhandler dette punkt.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 16, punkt 3.14, at; 'Forsikringen dækker med indtil 10% af forsikringssummen for indboforsikringen: Under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland i indtil 12 måneder fra afrejsedato.'

Da punkt 3.14 og dermed også klausul 39031 alene omhandler rejse til/fra og i udlandet, har selskabet bevidst undladt at nævne klausulen tidligere.

Med de bemærkninger fastholder selskabet, at klagers police (selskabets bilag 1), hvor indbo dækkes op til 256.316 kr. (indeks 2022) og særlige private værdigenstande med op til 25.631,60 kr. (10%) er gældende."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 16/10 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Tyveriet/røveriet fandt sted 25.02.2022. En rystet [klageren] anmeldte samme aften dette til ... Politi.

[Klageren] anmeldte skaden til Codan d. 28.02.2022.

[Klageren] korresponderede efterfølgende på forskellige medier med Codan og efterlevede alle Codans krav om dokumentation/sandsynliggørelse. Se vores tidligere upload: Bilag 52.

1.HøringssvarKlager.pdf.

I forbindelse med Codans krav om dokumentation/sandsynliggørelse af, at hun havde været i besiddelse af det stjalne, kontaktede [klageren] telefonisk Codan for nærmere at få oplyst dette.

[Klageren] har en lydfil på sin telefon, hvoraf det tydeligt fremgår, at Codan-medarbejderen pointerer, at fotos vil være OK-dokumentationsmateriale.

Ca. 6 mdr. senere finder Codan nu, at fotos af [klageren] med sine smykker på ikke længere er tilstrækkelig dokumentation. Dette skønt Codan også havde modtaget kvitteringer, certifikater, m.m.

[Klageren] åbnede 22.03.2022. sit hjem – efter aftale - for én Codan taksator, angiveligt for at færdiggøre skadesopgørelsen. Der kom imidlertid - uanmeldt - to Codan taksatorer, som ransagede [klagerens] bopæl formentligt i håb om at finde de stjalne genstande gemt væk i skabe og skuffer. De to kunne kun konstatere, at fotos indsendt som dokumentation / sandsynliggørelse var taget i [klagerens] bopæl.

De to Codan taksatorer fik udleveret fysiske kvitteringer, certifikater m.m. og lovede hurtigt at færdiggøre skadesopgørelsen. I den efterfølgende periode indsendte [klageren] efter ønske fra

Ankenævnet for Forsikring

20.

98592

Codan, yderligere dokumentation og Codan erklærede, at de kunne lukke erstatningssagen i løbet af en uges tid.

Da vi ankede sagen 19.08.2022. havde [klageren] endnu ikke set Codans samlede skadesopgørelse.

I vores anke til AFF blev vi derfor nødt til at skønne værdien af det stjålne (ca. kr. 200.000). Da Codans skadesopgørelse endelig forelå, accepterede [klageren] denne uden forbehold. Dog har vi fået oplyst af Codan, at de ikke kan skaffe en 'second hand'-halskæde magen til den stjålne, hvorfor vi hæver erstatningskravet vedrørende halskæden fra købssummen kr. 15.000 til vurderingssummen fra 27.08.2019 på kr. 29.000.

Codan holdt sig imidlertid ikke for god til direkte at påstå, at 'vores kr. 200.000.' udelukkende var et forsøg fra vores side på at bedrage AFF.

I perioden 22.03.2022. frem 24.06.2022. hvor [klageren] modtager mail fra Codans afdelingschef [navn]: Vores upload 'Svar på klage 1040324.pdf.' [navn] giver afslag på dækning og fremfører også, at vi kan anke afgørelsen til AFF, hvilket vi så gør.

[Navn] anfører også, at: 'Der er maksimum på dækning af smykker og kontanter, og der kan være tale om underforsikring'. Altså atter én Codan ansat, der ikke læser policen om klausul 39.031. (vedrørende med på rejse).

[Navn] anfører også, at iht RETSPRAKSIS: 'Jo dyrere genstande jo større krav til dokumentation'.

Ovenstående er skrevet INDEN sagen blev anket til AFF. Efterfølgende vores anke, så skriver Codan i deres Bilag 12 under 'Sandsynliggørelse af krav', at det nu er CODAN, der mener dette.

Atter en lille tvist fra Codans side – eller - fordi teksten nu skal læses af AFF?

Jeg vil tillade mig at konkludere på Codans adfærd, at [klageren] med djævelens vold og magt ikke skulle have erstatning.

Jeg er også umådeligt skuffet over, at Codan blot – for anden gang - henviser til selskabets acceptpolitik og risikovurdering for at opkræve en præmie på en indboforsikring (sum ca. kr. 250.000) på ca. kr. 8.000. Codan behøver altså ikke at dokumentere dette f.eks. ved at fremlægge deres acceptpolitik og risikovurdering.

[Klageren] betegnes i øvrigt i Codans police som 'Kernekunde'.

Vi er ikke tvivl om, at Codan mener, at [klageren] forsøger at snyde.

Det vil således sige, at [klageren] har overtalt en person i [udenlandsk by] til at fremsende kvittering, overtalt adskillige forretningsdrivende til at forklare falsk, når de blev opsøgt af Codans detektiver, fået overtalt politiet til at 'ryste på hovedet' over mastekrav, fået overtalt udlåneren af bil til at lyve overfor Codans detektiver.

Vi er klart af den opfattelse, at Codans jurist fra skadejura, [navn] ikke helt har fattet, hvordan der blandt unge mennesker handles på de forskellige IT-platforme og dermed ikke samme dokumentation, som en skreven kvittering, hvilket heller ikke er godt nok til Codan for så er der jo svindlet med navne. Al dokumentation i form af fotos, bestillinger, køb m.v. ligger på [klagerens] mobil og ikke i et velorganiseret arkiv, som Codans.

Mht. dokumentation/sandsynliggørelse er der mærkværdigt mange dokumenter i form af foto's, skadesanmeldelser, kvitteringer, mastelister m.v. der er blevet væk medens det har været i Codans besiddelse.

Det er også mærkværdigt, hvorledes Codan fremsætter forskellige påstande overfor [klageren] uden at kunne dokumentere disse. Bare ét enkelt eksempel. Iflg. Codan har [klageren] nægtet at indsende mastelisterne. Dette har [klageren] ikke gjort, tværtimod. Se tidligere beskrivelser. Vores 'Bilag 52. 1. HøringssvarKlager.pdf.'

Codan har nedværdiget sig til at lade en jurist fremkomme i deres 2. høringssvar med noget forvrøvlet sludder om, hvorfor Codan ikke har iagttaget Klausul 39.031. Se senere i dette 2. høringsvar klager, hvor vi yderligere kommenterer på Codans mange, mærkelige krumspring.

Hvis ikke det var fordi, at [klageren] skal/må kæmpe for at få sin retmæssige erstatning, så er det ganske fantasifulgt at læse Codans forklaringer.

I hele forløbet har [klageren] konsekvent samarbejdet med Codan. Se venligst listen i vores 'Bilag52.1.HøringssvarKlager.pdf'.

2.Høring Codan:

Selskabet bestrider at have modtaget de fuldstændige/komplette teleoplysninger, som selskabet gentagende gange har opfordret klager til at fremlægge. Selskabet finder det i øvrigt fuldstændig usandsynligt, at politiet overfor klager skulle have tilkendegivet; '... at tre timer [teleoplysninger red.] var tilstrækkeligt [for selskabet red.]' (klagers bilag AnkenTotal15aug2022) – 3 timer som ikke dækker gerningstidsrummet.

2.høring klager [klageren]:

Vi gentager, at [klageren] ikke har nægtet, som påstået af Codan, at indsende masteoplysninger. Tværtimod har [klageren] præcist fulgt Codan-medarbejderens diktat om indhentning af teleoplysninger og efterfølgende indsendelse af disse til Codan.

Codan er også velkommen til at kontakte ... Politi med hensyn til at kunne dokumentere Codans udtalelse, at 'det' har politiet aldrig sagt.

2.HøringCodan:

For så vidt angår de teleoplysninger som klager selektivt har fremlagt, har selskabet alene sammenholdt disse med klagers forklaringer om færden. Selskabet bemærker hertil, at klager nu har oplyst, at det var en misforståelse; '... vedrørende, om hun [klager red.] ankom eller rejste. Det er således forklaringen i tidligere 'selskabs-upload' 3. skadesanmeldelse, der er korrekt.'

2.Høring klager [klageren]:

Mht. 3. skadesanmeldelse, så skyldes dette, at på et tidligt tidspunkt i forløbet bortkom en skadesanmeldelse i Codans system. Den er tilsyneladende fremkommet igen, så Codan nu kan sidde

og tjekke om der er sat komma i den skadesanmeldelse, der er foretaget 2 dage efter tyveriet og den beskrivelse, der er udarbejdet ca. 6 måneder efter tyveriet og [klageren] kun mundtligt efter hukommelsen kunne videregive hændelsesforløbet. Codans undladelse med at fremsende en endeligskadesopgørelse samt Codan havde alle kvitteringer, certifikater, udtalelser fra involverede forretningsdrivende m.v. gjorde, at der sagtens kan forekomme forskelle i sagsfremstilling.

2.HøringCodan: Klager har også forklaret, at; '... hun [klager red.] blev skubbet væk af gerningsmanden.', hvilket ikke stemmer overens med forklaringen i skadesanmeldelsen (selskabets bilag 3) og for så vidt heller ikke anmeldelsesrapporten fra politiet (selskabets bilag 7).

2.HøringKlager [klageren]:

I forbindelse med udarbejdelse af anken til AFF spurgte jeg meget detaljeret ind til hændelsesforløbet.

Det går her op for mig, at [klageren] også var blevet skubbet. Hun havde ikke tillagt det nogen betydning, idet hun ikke var kommet til skade ved skubbet og hun var rystet over det skete samt at have mistet sine fine ting. Jeg havde umiddelbart forinden læst i nyhederne om en mand, der havde skubbet til en politibetjent, hvilket blev betegnet som vold. Jeg undersøgte derfor definitionen på vold, hvorfor jeg tilskrev dette i beskrivelsen i [klageren]s anke til AFF.

2.HøringssvarCodan:

Den omstændighed at klager ikke kan afgive en konsistent forklaring på simple, men væsentlige, detaljer om hændelsesforløbet (skete hændelsen ved ankomst eller afgang? og benyttede gerningsmanden vold?) finder selskabet – også henset til klagers forklaringer om færden, teleoplysningerne, de udelukkende nyere værdifulde effekter og anmeldelsen til politiet, mindst 1 time og 55 minutter efter hændelsen – er utroværdigt.

2.Høringssvar[klageren]:

I ovenstående er hverken 'konsistent forklaring' 'ankomst/afgang', 'vold', 'nyere værdifulde effekter' og 'anmeldelse til politiet' begrundelse nok til at betegne deres hidtidige kernekunde [klageren] som utroværdig.

Codan forlanger, at [klageren] skulle have vidst, at et skub, hvor hun ikke kommer til skade, er mere vigtig for Codan end hun fik frarøvet sine private genstande.

Jeg har tidligere beskrevet, at jeg misforstod [klageren], da hun ca. 6 måneder efter røveriet/tyveriet mundtligt berettede om hændelsen for mig. Jeg opfattede det, som om hun var ved at rejse. Nu mener Codan, at hun er den store snyder og bedrager.

Jeg vil gerne citere Codans forklaring andetsteds: 'Da punkt 3.14 (i policen C.B.) og dermed også klausul 39031 alene omhandler rejse til/fra og i udlandet, har selskabet bevidst undladt at nævne klausulen tidligere'. Så vidt jeg kan vurdere har det altså ingen indflydelse på dækningen hvad enten [klageren] ankom eller rejste.

Codans forsøg med at gøre 'til/fra' suspikt i ovenstående sammenhæng og senere påstå, at det var samme 'til/fra', der gjorde, at Codan bevidst undlod at nævne at Klausul 39031 overhovedet fandtes.

Codan har således hverken principalt eller på anden vis fremført argumenter, der skulle medføre, at der IKKE var indtrådt en forsikringsdækket begivenhed.

2. Høringssvar Codan:

Sandsynliggørelse af krav Sammenholdes den foreløbige taksatoropgørelse (selskabets bilag 11) med klagers skadesopgørelse (klagers bilag 25), kan det ligges til grund, at klager og selskabet er enige om effekterne 2, 3, 6, 7, 8, 9 og 10 til i alt 39.735 kr.

2.Høringssvar[klageren]:

Ej hvor dejligt, at Codan – om end nødtvungent – erkender, at [klageren] ikke er 100% forsikrings-svindler.

Bare mærkeligt, at det er nøjagtig tilsvarende dokumentation/sandsynliggørelse, der nedenfor fører til afvisning med mystiske tilhørende begrundelser.

2. HøringssvarCodan:

Selskabet og klager er derimod ikke enige om effekterne 1, 4, 5, 11, 12, 13, 14 og 15, hvor klagers krav (nu) udgør 99.900 kr., idet selskabet overordnet gør gældende, at klager ikke har sandsynliggjort, at klager, på tyveritidspunktet, var i besiddelse af nærværende genstande og at klager er rette ejer. Selskabet bemærker hertil, at der i kufferten også befandt sig én genstand (pas) tilhørende klagers kæreste ..., som ikke er omfattet af den sikrede personkreds.

Ad 1. Klager har anført, at hun har; '... indsendt adskillige fotos til Codan, Fotos taget i hendes bolig af en stolt [klageren].'. Selskabet anerkender at have modtaget fotos af selve genstanden – men bestrider at disse fotos dokumenterer, ægtheden, alderen og ejerskabet.

2.Høringssvar[klageren]:

Selskabet bemærker hertil, at der i kufferten også befandt sig én genstand (pas) tilhørende klagers kæreste ..., som ikke er omfattet af den sikrede personkreds.

Ja, men det accepterede [klageren] straks, da hun så Codans skadesopgørelse efter 6 måneders venten og blev klar over, at ... ikke var omfattet af forsikringen. Fantastisk, at man er en slyngel, fordi man under en rejse opbevarer sin partners pas i sin bagage.

2.HøringssvarCodan:

Ad 4. Klager har anført, at hun har; 'udleveret tidligere ejers originalkvittering til Codan.'

Selskabet anerkender at have modtaget kvitteringen, men bestrider at kvitteringen kan ligges til grund som dokumentation for, at klager vitterlig er nuværende ejer, eftersom at det af klagers betalingsdokumentation (klagers bilag 28, 29 og 31) ikke fremgår;

- hvem/hvilket telefonnummer, der har afsendt pengene,
- hvilken dato at pengene er afsendt,
- hvad betalingen vedrører og
- hvem modtageren af pengene er.

Hertil kommer, at personen på originalkvitteringen (klagers bilag 26), ikke er den samme person, som den der er indehaver af beløbsmodtager-telefonnummeret.

Som bilag 12 fremlægges Udskrift fra Krak.dk

2.Høringssvar[klageren]:

Atter roder Codan det hele sammen i en stor pærevælling. Atter er det ganske indlysende, at Codans jurist ikke har fulgt med i moderne tiders handelsfora. Codans upload Bilag12.pdf er et udskrift fra Krak og er helt korrekt svarende til det, som vi tidligere har forklaret.

Da Codans udgangspunkt for deres videre argumentation er forkert/fordrejet, medfører det, at Jeg

umuligt kan argumentere mod fantasifulde forklaringer og må henvise til vores tidligere upload 25.VoresSkadesopgørelse.

2.HøringssvarCodan:

Ydermere finder selskabet det usandsynligt, at betaling for én brugt varer sker ved hele 3 forskellige MobilePay overførsler samt kontant betaling.

2. Høringssvar[klageren]:

Man skal ikke være bruger af MobilePay ret mange gange før, man opdager, at der nogle gange kan være begrænsning på, hvor meget du kan overføre i ét hug, på én dag o. lign. via mobilepay.

2.HøringssvarCodan:

Ad 5. Selskabet anerkender at have fået udleveret en kvittering, men fastholder, at klager må dokumentere, at hun har købt genstanden af [sælger] – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

2.Høringssvar[klageren]:

Se venligst vores upload 25.

2.HøringssvarCodan:

Ad 11. Selskabet anerkender at have modtaget et certifikat, men fastholder at klager må dokumentere, at hun har foretaget købet – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

2.Høringssvar[klageren]:

Se venligst vores upload 25.

2.HøringssvarCodan:

Ad 12. 3 Klager har fremført; 'Selskabet mener, at det er suspækt, at [klagerens] navn tilsyneladende er påskrevet Kvittering/Vurdering efter det øverste navn. Dette ønsker vi ikke at uddybe nærmere.' Selskabet fastholder at klager må dokumentere, at hun har købt genstanden af [sælgeren] – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

2.Høringssvar[klageren]:

...

2.HøringssvarCodan:

Ad 13. Selskabet bestrider at have modtaget en købskvittering (kun certifikat) fra klager og fastholder, at klager må dokumentere, at hun har foretaget købet – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

2.Høringssvar[klageren]:

Se venligst vores upload 25.

[klageren] 2. Høringssvar til Ankenævnet For Forsikring.

2.HøringssvarCodan:

Ad 14. Selskabet bestrider at de fremlagte skærmprents (klagers bilag 50-51) kan anvendes som dokumentation for, at klager har foretaget købet, der skulle være sket ca. 2 måneder før tyveridatoen. Selskabet skal igen opfordre klager til at fremsende en komplet udskrift af ordrenummeret fra klagers profil på Zalando.dk (hvor også eventuelle returneringer fremgår), sammen med en betalingskvittering fra hendes bank.

Ad 15. Klager har anført; 'Ved ransagningen 22.03.2022. af [klageren]s bopæl fik de to Codan ansatte kvitteringen med. Dette beviser atter, at der foregår et eller andet bag facaden i Codan. Se upload: '48. CodanJAmodtagetKvittering' og '49InfoVedrLåntBil.' Selskabet bestrider at have modtaget eller fået udleveret nogen form for kvittering eller dokumentation og fastholder at klager må dokumentere, at hun har foretaget købet – herunder købsdato og købspris – og dermed er rette ejer.

2.Høringssvar[klageren]:

Codan har indrømmet at have modtaget materiale på platforme, som de har lidt svært ved at håndtere – specielt at finde dokumentet igen. Codan har indrømmet, at de fik kvitteringer, certifikater, o.lign. med, da de 26.03.2022. ransagede [klageren]s bopæl. Codan bestrider, at fotos med [klageren] med sine smykker på, skulle være ægte og dermed bevise, at [klageren] er ejer af smykkerne, skoene, taskerne m.m.

Codan opretholder total tavshed vedrørende deres to agents ransagning af hendes bolig og nedslået måtte konstatere, at fotos var taget i [klagerens] bolig.

Det er et ganske omfattende arbejde, som [klageren] skulle have sat i scene, såfremt det blot var for at snyde Codan. Jeg kunne have gjort det meget lettere.

2.Høringssvar[klageren]:

Se venligst vores upload 25.

2.HøringssvarCodan:

Med de bemærkninger fastholder selskabet subsidiært, at klager ikke har sandsynliggjort størrelsen, rigtigheden og ejerskabet af mere end de 39.735 kr.

2.Høringssvar[klageren]:

Vi fastholder principalt [klageren] skal erstattes med kr. 139.635. plus kr. 17.497. I alt: Kr. 157.132.

Codan har undladt at fremvise deres accept politik og risikovurdering og dermed dokumentere, at deres kernekunde, [klageren] skulle betale 4 x almindelig præmie (godt kr. 8.000. for en indboforsikringssum på kr. ca. 250.000.

Med de bemærkninger fastholder [klageren] subsidiært, at Codan ikke på nogen måde – bortset fra ... pas, har bevist, at deres påstande, falske forudsætninger til at spinne videre på, hævden, mistede dokumenter, miskreditering af [klageren] m.m. har vist sig sande eller bare sandsynlige

sandsynliggjort, at [klageren] havde iscenesat hele showet, hvorfor vores subsidære krav er kr. 139.635.

2.Høringssvar[klageren]:
Se venligst vores upload 25.

2.HøringssvarCodan:
Forsikringspræmien Klagers forsikringspræmie er blevet fastsat på baggrund af selskabets acceptpolitik og risikovurdering. I takt med at klager har flyttet adresse, er denne forsikringspræmie blevet ændret/tilpasset det nye forsikringssted, hvilket klager også er blevet orienteret om (selskabets bilag 1 og klagers bilag 52).

2.Høringssvar[klageren]:
Jeg er også umådeligt skuffet over, at Codan blot henviser til selskabets acceptpolitik og risikovurdering for at opkræve en præmie på en indboforsikring (sum ca. kr. 250.000) på ca. kr. 8.000. Codan altså ikke at de behøver at dokumentere dette f.eks. ved at fremlægge deres acceptpolitik og risikovurdering.

Jeg tøver ikke med at skrive, at ovenstående er direkte usandt.
Bemærk, via Codans hjemmeside har jeg indhentet tilbud på samme by/område med indboforsikringssum på kr. 1.000.000. til en årligpræmie på kr. 2.000. / holdt op imod [klagerens] præmie på godt kr. 8.000. for en forsikringssum på kr. 250.000. Det er ganske enkelt grotesk.

2.HøringssvarCodan:
Selvom det kun er forsikringspræmien der er blevet ændret ved skift af forsikringssted, og ikke forsikringsdækningen/-summen, finder selskabet samlet set, at formuleringen; 'Din indboforsikring er ændret', som anført af selskabet i overskriften på orienteringsskrivelserne til klager (selskabets bilag 1 og klagers bilag 52), er retvisende.

2.Høringssvar [klageren]:
Ovenstående viser, at Codan mener, at de godt kan være upræcise overfor deres kunder. Kunderne må ikke have den mindste, totalt ligegyldige slingren i valsen, før man lyver og snyder Codan.

2.HøringssvarCodan:
Med de bemærkninger fastholder selskabet, at klagers forsikringspræmie er korrekt – og bestrider i øvrigt at være pligtig til at tilbagebetale 17.497 kr. i forsikringspræmie til klager.

2.Høringssvar[klageren]:
Bemærk, at Codan ikke har fremlagt nogen som helst dokumentation for, at deres præmie (på mere end kr. 8.000 / år til kernekunden [klageren] er den korrekte eller den Codan gav mig tilbud på mindre end kr. 2.000. /år.
Se venligst vores upload 25.

2.HøringCodan:
Forsikringssummen – herunder klausul 39031 Klager har anført; '(...) Codan burde have læst videre i policen og under klausuler have fundet: 'Ud over policens almindelige betingelser er følgende særlige klausuler gælden- 4 de.' 'Klausul 39031 (...)' og; 'Codan lader stadigvæk som om Klausul 39.031 ikke er indskrevet i policen. Det kan ikke længere være en fejl, men en bevidst handling.'

Det fremgår af 'Klausul 39031 - Indbo medbragt på rejse', at; 'Uanset forsikringsbetingelsernes punkt 3.14 i dækningen Indbo er denne forsikring udvidet til at dække indbo medbragt på rejser uden begrænsningen på 10 % af forsikringssummen.'. Henvisningen til punkt 3.14 betyder, at klausulen alene omhandler dette punkt.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 16, punkt 3.14, at; 'Forsikringen dækker med indtil 10% af forsikringssummen for indboforsikringen: Under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland i indtil 12 måneder fra afrejsedato.'

Da punkt 3.14 og dermed også klausul 39031 alene omhandler rejse til/fra og i udlandet, har selskabet bevidst undladt at nævne klausulen tidligere.

Med de bemærkninger fastholder selskabet, at klagers police (selskabets bilag 1), hvor indbo dækkes op til 256.316 kr. (indeks 2022) og særlige private værdigenstande med op til 25.631,60 kr. (10%) er gældende.

...

2.Høringssvar[klageren]:

Jeg har taget alt med fra Codans 2. høringssvar vedrørende ovenstående og klausul 39031. Grunden til dette er, at jeg har fået mareridt af at læse denne beskrivelse fra en jurist, hvorfor Codan har undladt at gøre opmærksom på klausul 39031.

Disse fine Codan folk, som kalder sig jurister, kan efter min opfattelse ikke engang læse og forstå en simpel tekst. Ja, jeg bruger ordet 'simpel' fordi det er simpelt.

Ovenfor har jurist [navn] skrevet: ' Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 16, punkt 3.14, at; 'Forsikringen dækker med indtil 10% af forsikringssummen for indboforsikringen: Under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland i indtil 12 måneder fra afrejsedato.'

Ovenstående er fuldstændig samme dækning, som på bopælen. Intet mystisk i det.

Ovenfor har jurist [navn] yderligere skrevet: 'Da punkt 3.14 og dermed også klausul 39031 alene omhandler rejse til/fra og i udlandet, (Færøerne og Grønland. C.B.) har selskabet bevidst undladt at nævne klausulen tidligere'.

Ja, men Codan har ikke undladt at true med underforsikring, selvom de jo mener, at det stjålne plus det besigtigede indbo på [klageren]s bopæl samlet ikke kunne overstige forsikringssummen.

Men jeg er trods alt glad for, at jurist [navn] skriver, at det er bevidst, at Codan har ageret på denne måde.

For mig er det ganske simpelt – men jeg er jo også bare en simpel forsikringstager – jurist [navn] skriver også: 'Det fremgår af 'Klausul 39031 - Indbo medbragt på rejse', at; 'Uanset forsikringsbetingelsernes punkt 3.14 i dækningen Indbo er denne forsikring udvidet til at dække indbo medbragt på rejser uden begrænsningen på 10 % af forsikringssummen.'

'Under rejse til/fra' - Ja, det var netop, hvad [klageren] var. / 'og i udlandet'- ja det er jo nødvendigt at præcisere vedrørende rejser, idet forsikringen omfatter [klageren] adresse i DK /'da Færø-

erne og Grønland – de er jo ikke DK eller udlandet. / i indtil 12 måneder fra afrejsedato.' Ergo er det totalt ligegyldigt ift dækningen af skaden om [klageren] ankom eller rejste.

...

Vi – en meget berørt [klageren] og undertegnede ... – gennemgik ovenstående og besluttede, at vi ikke længere ville have vores liv ødelagte af at skulle argumentere mod, hvad vi opfatter som Codans løgne, beskyldninger, fordrejelser, fejlagtig, kreativ fortolkninger af egen police-tekst m.m.

Vi vil derfor meddele, at vi med dette 2. høringsvar fra [klageren] og undertegnede indgiver sagen til behandling i Ankenævnet For Forsikring.

P.S. Vi tror begge, at et eller andet er gået galt hos Codan og de nu ikke vil tabe ansigt ved at anerkende skaden og skadesomfanget samt policen og klausul 39031 ordlyd og mening.

Vi har efterfølgende listet diverse stikord og sætninger op, hvor vi mener, at Codan opfører sig uacceptabelt.

Liste: (ikke prioriteret-alle punkterne findes i vores anke, vores 1. høringsvar og dette vores 2. Høringsvar).

- Codan antager, at [klageren] har opfundet eller iscenesat 'det hele' blot for at snyde dem.
- Codan påstår overfor AFF, at [klageren] er en bedrager. Codan påstår, at [klageren] bevidst vil bedrage AFF med skadesomfanget. Dette på et tidspunkt i forløbet, hvor Codan endnu ikke har fremsendt en opgørelse, lovet ca. 5 mdr. tidligere.
- Codan har igennem hele forløbet truet med at gøre underforsikring gældende og – bevidst ved vi nu fra Codans 2. Høringsvar – undladt at nævne klausul 39.031. I vores øjne ligner det: 'Går den – så går den'.
- Codans forvrøvlede forklaring – i hvert tilfælde forvrøvlet for forsikringstager [klageren] og undertegnede – på hvorfor de bevidst har undladt at informere om klausul 39.031. I vore øjne er det bedrageri – ligesom Codans tolkning af klausul/policetekst/ (medtag også den ekstremt høje præmie) sikkert også er strafbart.
- I anden sammenhæng har jeg som lægmand erfaret fra retssager, at der er forskel på at være det store stærke Codan-forsikringsselskab og den unge, kvindelige forsikringstager.
- Codan opkræver Ekstrem høj Præmie på en lille forsikringssum. Præmien er opkrævet i mindst 3 år før [klageren] anskaffede de stjålne genstande.
- Codan har ikke dokumenteret, hvorledes deres acceptpolitik og risikovurdering kan føre frem til kernekunden [klageren]s ekstremt høje præmie for at forsikre en ekstremt lille forsikrings-sum.
- Codan mistænkeliggør min fejl 'rejse/ankomme' skønt der står i policen, at begge dele er dækket.
- Codan ransager – under dække af at skulle færdiggøre erstatningen – [klageren]s bopæl ved to Codan folk i stedet for én som aftalt.
- Codan har en meget mærkelig, manglende forklaring på at have fremsendt to ens policer samme dag. Det eneste, Codan er helt sikre på, er, at [klageren] ikke havde kontaktet dem i mellem 1. og 2. police. Man kan så undres, hvorfor Codan fremsender to policer samme dag.
- Codan bruger før vores anke til AFF begrebet, RETTEN mener: 'Jo dyrere genstande jo større krav til dokumentation'. Enten kan man dokumentere eller ikke dokumentere. Efter vores anke er indsendt har Codan pludseligt ændret dette (overfor ankenævnet) til 'Codan anser' osv. Hvorfor?

- Codan erkender at have modtaget kvitteringer, fotos, certifikater, fået bekræftet [klagerens] køb personligt i butikkerne, fået bekræftet personligt af udlåner af bil, indhentet politijournal, indhentet mastelister efter diktat fra Codan, ransaget, m.m. Disse var OK som dokumentation i det halve år fra skadestidspunktet til vores anke. Efterfølgende anken var foranstående blot et led i et snyderi iflg. Codan.
- Efter vi ankede, krævede Codan mere og mere dokumentation fra os, medens Codan blot kunne fremsætte den ene udokumenterede påstand efter hinanden, f.eks. Den ekstremt høje præmie, fremsendelse af to policer samme dag, osv. mere beskrevet tidligere.
- Codan gør det suspekt, at [klageren] ikke straks efter røveriet/tyveriet kiggede på sit ur og noterede sig skadestidspunktet på minuttet og derefter øjeblikkelig anmeldte dette til politiet."

Hertil har selskabet i brev af 31/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser; 'Tværtimod har [klageren] præcist fulgt Codan-medarbejderens diktat om indhentning af teleoplysninger og efterfølgende indsendelse af disse til Codan.'

Selskabet bestrider, at klager – som opfordret til – har fremlagt teleoplysninger for hele perioden den 24.02.2022-26.02.2022.

Om de uspecificerede betalingsbilag (klagers bilag 28, 29 og 31) på henholdsvis 5.375 kr., 750 kr. og 750 kr., oplyser klager; 'Man skal ikke være bruger af MobilePay ret mange gange før, man opdager, at der nogle gange kan være begrænsning på, hvor meget du kan overføre i ét hug, på én dag o. lign. via mobilepay.'

Det fremgår af vilkårene for brugen af MobilePay, at; 'Du kan overføre for 10.000 kr. om dagen til andre privatpersoner. Derudover kan du betale med MobilePay i butikker for 15.000 kr. om dagen.' Da der således kan laves én eller flere overførsler indtil 10.000 kr. pr. døgn, finder selskabet klagers forklaring utroværdig. Selskabet bemærker hertil, at klager ikke har fremlagt yderligere dokumentation eller udskrifter fra MobilePay, der kan sandsynliggøre betalingerne.

Klager oplyser også; 'Jeg er også umådeligt skuffet over, at Codan blot henviser til selskabets acceptpolitik og risikovurdering for at opkræve en præmie på en indboforsikring (sum ca. kr. 250.000) på ca. kr. 8.000.' og henviser til en lavere præmie på selskabets hjemmeside.

Selskabet kan hertil oplyse, at klagers præmie også er fastsat på baggrund af klagers subjektive skadeshistorik, hvilket præmien på selskabets hjemmeside ikke tager højde for."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 2/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"[klageren] har modtaget Codans 3. høringssvar til Ankenævnet for Forsikring. Selvom vi i 'Klagers Høringssvar 3' skrev, at vi gav op overfor Codans hidtidige mærkværdige tolkninger og udokumenterede påstande, så finder vi, at Codans uhyrlige påstande (tidligere såvel som nye) ikke kan stå uimodsagt.

Vi har derfor følgende afsluttende bemærkninger til Codans Høringssvar 3.

Codan skriver: # Selskabet kan hertil oplyse, at klagers præmie også er fastsat på baggrund af klagers subjektive skadeshistorik, hvilket præmien på selskabets hjemmeside ikke tager højde for.#

[klageren]: # Hvor er det ynkeligt af Codan. [klageren] kan dokumentere – i modsætning til Codans manglende dokumentation – at allerede i 2019 betalte [klageren] en uhyrlig præmie for en ungdomsforsikring og Codan havde dengang som nu betegnet [klageren] som 'kernekunde'. Vi har så svært ved at forstå, at Codan bare kan slynge sådanne påstande ud. #

Codan skriver: # Klager oplyser; 'Tværtimod har [klageren] præcist fulgt Codanmedarbejderens diktat om indhentning af teleoplysninger og efterfølgende indsendelse af disse til Codan.' Selskabet bestrider, at klager – som opfordret til – har fremlagt teleoplysninger for hele perioden den 24.02.2022-26.02.2022. #

[klageren]: # [klageren] har aldrig påstået andet end at have indsendt de teleoplysninger, som Codan dikterede indhentning af. Vi er glade for, at Codan endelig erkender at have krævet teleoplysninger for 3 døgn. #

Codan skriver: # Det fremgår af vilkårene for brugen af MobilePay, at; 'Du kan overføre for 10.000 kr. om dagen til andre privatpersoner. Derudover kan du betale med MobilePay i butikker for 15.000 kr. om dagen.' Da der således kan laves én eller flere overførsler indtil 10.000 kr. pr. døgn, finder selskabet klagers forklaring utroværdig. #

[klageren]: # Codan finder vores forklaring utroværdig og opremser, hvor mange penge man kan overføre iflg. 'Vilkårene for brugen af MobilePay'. Vi finder stadig Codans argumenter håbløse.

De beløb Codan nævner er formentlig rigtige. Men det kan da ikke passe, at Codan's jurist ikke ved, at der skal være penge på kontoen for at overføre et hvilket som helst beløb indenfor MobilePay's vilkår. Altså der kan være en begrænsning i [klageren] umiddelbare formåen i at overføre et samlet beløb, men pengene overføres i 'klatter'. #

Nedenstående underskriver/amatøradvokat vil gerne undskylde overfor Ankenævnet For Forsikring for min næste bemærkning, men midt i alt det sørgelige kunne jeg simpelthen ikke lade være. Bemærkning: 'Det kunne jo være, at [klageren] ikke kunne overføre pengene på én gang fordi, hun havde brugt pengene til at betale sin uhyrligt høje præmie til Codan'.

Sekretariatet bad i meddelelse af 8/11 2022 klageren om at fremlægge teleoplysninger for perioden omkring skadestidspunktet. Klageren svarede i brev af 14/11 2022 bl.a.:

"I vores upload 'PPPTelemastinfo' ses det materiale, som [klageren] sendte til [navn] fra Codan 17.05.2022.

I Codans upload '8. Skærmpoint af teleoplysninger' fremstår det ganske rigtigt, at der ikke er telemast-oplysninger i perioden 14.16.57 – 20.41.14. Dog er det korrekte tidsrum 14.38.25 – 20.41.14, hvilket fremgår af både Codans upload og vores '60.2upload'.

Det er vigtigt for os at pointere, at listerne modtaget fra teleselskabet er identiske, både Codans upload '8.Skærmpoint af teleoplysninger' og vores '60.2Upload'.

[Klageren] har her 9 måneder efter hændelsen ikke længere en præcis erindring om hændelsesforløbet. [Klageren] mener stadig, at hun har sendt alt relevant materiale til Codan og fået OK fra

Ankenævnet for Forsikring

31.

98592

Codan, at det var modtaget. [Klageren] har imidlertid atter udbedt sig – og modtaget - teleinformation, som uploades '60.2 upload'.

Codan påstår, at [klageren] ikke har indsendt hele materialet vedrørende teleoplysningerne. [klageren] havde fulgt [navn] fra Codans instrukser og indhentet telemast-oplysningerne. Det var ikke muligt for [klageren] at fremskaffe telemast-oplysninger for tre døgn, som Codan krævede. [Klageren] har således ikke nægtet at indsende, som Codan påstår.

Codan har tidligere fremført, om nu [klageren] ankom eller rejste, da skaden skete? Bl.a. har Codan SELV fastslået, at listerne passer med tidsrummet fra skaden skete (16:30) til [klageren] blev registreret i [by 2] (20:41) er den tid, det tager at køre fra [by 1] til [by 2]. tidsrummet fra skades-tidspunktet det passede med tiden til at køre til [by 2]. Se upload 'Selskabets besvarelse af 02.09.2022'.

Der er altså intet mystisk i, at der ikke er registreret [klageren] opkald i en periode, hvor hun formentlig kører bil. De anførte mobilnr. (opkald registreret på telemast ... i [by 1]) var til familie.

Codan mente i deres upload 'Selskabets besvarelse af 02.09.2022', at Vi/Jeg virkede utroværdige ifm, at vores forklaring varierede. Ja, det gjorde vi måske fordi, Codan havde holdt [klageren] hen med snak i næsten ½ år inden, hun efter hukommelsen mundtlig beskrev situationen/hændelsesforløbet for undertegnede, som skulle hjælpe med at anke til AFF.

Med hensyn til, at der ikke er telemast-oplysninger i perioden 14.16.57 / 14.38.25. – 20.41.14. kan det – måske - skyldes flere ting.

- Det mest nærliggende er selvfølgelig, at [klageren] ikke brugte telefonen i denne periode.
- [Klageren] har navne- og adressebeskyttelse, så der – måske – ikke udleveres oplysninger til private, når det f.eks. drejer sig om opkald til politi og andre offentlige myndigheder.
- [Klageren] benyttede/benyttede sig af tre forskellige telefoner. Se anmeldelsesrapport fra politiet, hvor ovenstående plus de to øvrige telefonnr. er angivet. Codans upload '7.Anmeldelsesrapport'.
- Mob.nr. ... er et taletidskort med automatisk tankning. Måske kan der være problemer med data-roaming på den type kort, hvis man bevæger sig. F.eks. kører bil.
- I flg politiet kan der forekomme fejl på registreringen af data på telemasterne.
- Tyveriet kan være anmeldt via partnerens telefon medens [klageren] kørte bil.

Ovenstående kommer desværre til at fremstå, som dårlige undskyldninger, hvilket ikke var meningen, men Codan har til egen fordel gjort alt for at forvirre [klageren] og undertegnede. De har brugt de samme argumenter til at påstå forskellige, modstridende (i Codan's egne) konklusioner. Når den første påstand blev modbevist, så brugte de samme argumenter til at påstå noget andet."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 28/2 2022 fremgår bl.a.:

"Hvilken dato er skaden sket? 25/02-2022

I hvilket tidsrum er skaden sket? 16-17

...

Ankenævnet for Forsikring

32.

98592

Ser du tyveriet ske? Ja. Jeg står og er i gang med at tømme bil da min partner og jeg er på vej op til [familiemedlem]. Dette er ved [adresse i by 1] og bilen holder nærmest lige ude foran. Jeg åbner bagagerummet for at tømme bilen og vi har 2 kufferter med som er fra Louis Vuitton og et par poser, da planen var, at vi skulle være på [landsdel] i flere dage. I det jeg tager den ene kuffert og drejer kroppen lidt ind mod den kuffert der stadig lagde bag i bilen og rækker hånden ind efter at tage den ud, kommer der en mand løbende og griber fat i den ene Louise Vuitton kuffert og løber ned af [gade] Jeg turde desværre ikke løbe efter ham, da jeg i forvejen har angst over at være på [landsdel] da de skyder og stikker hinanden ned hele tiden. Signalementet af manden er givet til politiet også ... Vi havde rigtigt mange ting i vores kufferter, dog var det kun den ene han fik fat i. Heldigvis ... Jeg mistede rigtigt mange af mine ting i den kuffert og mange ting er noget jeg aldrig kan få igen ... jeg havde også mange smykker og mange af mine designer sko, et par tasker mm med."

Af politirapport af 25/2 2022 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt:
Fredag den 25. februar 2022 kl. 18.55

...

Sagens art:
Tyveri af taske/bagage

Fredag den 25. februar 2022 kl. 16.30
Fredag den 25. februar 2022 kl. 17.00

Sagens genstand:
A/F oplyste, at hun lige havde fået stjålet en Louis Vuitton kuffert indeholdende 4 andre mindre Louis Vuitton tasker, Prada støvler, sygesikringskort, pas og 4500 kr. kontant. Tasken blev stjålet af en mand, A/F havde lige taget kufferten ud af bilen og stillet den fra sig for at tage en anden taske, da en mand pludselig kom og tog hendes kuffert og løb fra stedet."

Af den foreløbige taksatoropgørelse fremgår bl.a.:

"

Genstand	Dokumentation	Alder	Kundens krav	Codans vurdering	Begrundelse
Louis Vuitton kuffert model Horizon 55	Ingen dokumentation modtaget	1 år 11 mdr.	18.200 kr.	0 kr.	Meget dyr genstand, som minimum skal dokumenteres via original købskvittering
...					
Louis Vuitton taske model Locky modelnr. M44141 med tilhørende rem modelnr.- Købt	Oprindelig ejer ... originale kvitteringer, samt 2 MobilePay betalinger til Noname mobilnr.	1 år 8 mdr.	12.300 kr.	0 kr.	Fst. må kunne fremvise, at disse to MobilePay betalinger på henholdsvis kr. 5.375 og kr. 1.500 er trukket på hendes bankkonto, og

Ankenævnet for Forsikring

33.

98592

second hand af sælger ..., hvis original kvittering for tasken samt en original kvittering for 'deposit without order' fst. er i besiddelse af. Købet er afregnet via 2 stk. MobilePay samt kontanter iflg. Fst.	som ikke eksisterer i dag ved opslag på MobilePay app'en.				banken må kunne bevidne til hvilken konto betalingerne er sket. Derudover må restbetalingen med kontanter kunne dokumenteres i form af hævebevis fra banken.
Prada Calzature Donna Spazzolato Rois støvler - Købt second hand af sælger ..., hvis original kvittering fst. er i besiddelse af. Købet skulle være betalt kontant mellem fst. og sælger	Oprindelig ejer ...'s original kvittering - Dog ingen dokumentation for betalingen mellem fst. og sælgeren ...	1 år og 8 mdr.	7.400 kr.	0 kr.	Betalingen mellem fst. og sælger ... skal dokumenteres.
...					
14 kt. guldring med diamanter 0,3 ct. VS kvalitet	Original certifikat, men ingen angivelse af, hvem ringen tilhører	4 år 11 mdr.	15.000 kr.	0 kr.	Dokumentation for betaling af ringen, samt at det er fst's ring afventes.
Second hand 14 kt. guld murstens halskæde i forløb, ingen angivelse af antal rækker kæden var i, kun 35,9 gram, nypris kr. 29.000	Original kvittering tilhørende en ..., hvor fst's navn senere er påskrevet kvitteringen med anden kuglepen	2 år 6 mdr.	15.000 kr.	0 kr.	Der skal forevises et eller andet dokumentation/betaling mellem oprindelig ejer ... og fst.

Ankenævnet for Forsikring

34.

98592

10 kt. guldring med 6,5 mm. ametyst og 3 diamanter total 0,03 ct. Kvalitet AA	Original certifikat, men ingen angivelse af, hvem ringen tilhører	15 dage	7.000 kr.	0 kr.	Dokumentation for betaling af ringen, samt at det er fst's ring afventes
Diverse tøj i form af bukser, trøjer, strømper mm.	2 stk. ordrebekræftelser på diverse tøj fra d. 30.12.2021	2 mdr.	6.000 kr.	0 kr.	Kravet skal udspecificeres styk for styk, og der afventes dokumentation for køb af tøjet via fst's profil på Zalando.dk, da tøjet kun er 2 mdr. gammelt.
Balanciaga sko	Ingen dokumentation modtaget	1 år 11 mdr.	5.000 kr.	0 kr.	Dokumentation afventes, som fst. iflg. tidligere oplysninger skulle have i form af original købskvittering.
			129.170 kr.	39.735 kr.	

Af selskabets brev af 18/6 2021 fremgår bl.a.:

"Din indboforsikring er ændret

Vi har fået oplyst, at du er flyttet til [adresse], hvor prisen på din forsikring desværre er højere. Derfor stiger din indboforsikring fra den 01.06.2021. Selve forsikringen er uændret, og du beholder den samme gode dækning, du hele tiden har haft.

Din nye pris på din forsikring

Indboforsikring policenr. ...

Din pris i dag 5.502,47 kr. om året

Ny pris pr. 01.06.2021 6.414,14 kr. om året

Prisen er inkl. 1,1% skadesforsikringsafgift og normal indeksering. Bemærk, at der oven i den årlige pris kommer stormflods- og stormfaldsbidrag på 60 kr. samt opkrævningsgebyr på 9,50 kr. pr. betaling, hvis du betaler via Betalingsservice, eller 48,50 kr. for årlig girobetaling."

Af police af 18/6 2021 fremgår bl.a.:

"Policen gælder fra 01.06.2021

Forsikringen dækker

Dækning

Ansvar

Indbo

Ankenævnet for Forsikring

35.

98592

Retshjælp

Elskade

Verdensrejse inkl. skitillæg

Elektronik

...

Forsikringssummer

Indbo dækkes op til 251.294 kr.

Særlige private værdigenstande (fx smykker) dækkes med op til 10 % af din Indbo forsikringssum.

...

Pris og indeksregulering

Årlig pris inklusiv 1,1% skadesforsikringsafgift er 6.414,14 kr.

Den årlige pris gælder det første år, du er forsikret. Prisen bliver hvert år indeksreguleret, medmindre vi har angivet andet for den enkelte forsikring. Alle beløb tager udgangspunkt i 2021 priser. Bemærk, at der oven i den årlige pris kommer stormflods- og stormfaldsbidrag på 60 kr. samt opkrævningsgebyr på 9,50 kr. pr. betaling via Betalingsservice eller 48,50 kr. for årlig girobetaling.

Fra den 1. januar 2019 opkræver vi også et bidrag til Garantifonden for skadesforsikringsselskaber på 40 kr. Vi opkræver bidraget en gang om året ved hovedforfald, og når en ny forsikring træder i kraft.

Forsikringen er tegnet med månedlig betaling. Betalingsdatoerne er den første i hver måned.

Alle beløb tager udgangspunkt i 2021 priser. Forsikringens summer og selvriscici indeksreguleres hvert år pr. 1. januar. Prisen indeksreguleres ved hovedforfald den 1. marts.

...

Klausuler

Ud over policens almindelige betingelser er følgende særlige klausuler gældende:

Klausul 39031 - Indbo medbragt på rejse

Uanset forsikringsbetingelsernes punkt 3.14 i dækningen Indbo er denne forsikring udvidet til at dække indbo medbragt på rejser uden begrænsningen på 10 % af forsikringssummen."

Af selskabets brev af 1/7 2022 fremgår bl.a.:

"Din indboforsikring er ændret

Vi har fået oplyst, at du er flyttet til [adresse], hvor prisen på din forsikring desværre er højere. Derfor stiger din indboforsikring fra den 30/6 2022. Selve forsikringen er uændret, og du beholder den samme gode dækning, du hele tiden har haft.

Din nye pris på din forsikring

Indboforsikring policenr. ...

Din pris i dag

Ny pris pr. 30.06.2022

6.927,15 kr. om året

8.176,94 kr. om året"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Indbo

...

1.4 Særlige private værdigenstande.

Som 'særlige private værdigenstande' anses:

- Frimærkesamlinger
- Ting af guld, platin eller sølv *)
- Møntsamlinger
- Perler *)
- Smykker
- Ædelstene *)

Genstande, hvori de med *) -mærkede ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.

Dækningen er begrænset til maksimalt 10% af din indbosum pr. forsikringsbegivenhed, medmindre der står noget andet i din police.

...

Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet:

	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
Hvad dækker forsikringen?	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale	Tyveri uden for bygning eller fra uaf låst bygning eller lokale	Tyveri fra biler, beboelsesvogne private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne og telte. Forsikringen dækker også tyveri fra biler, selvom der ikke er tegn på voldeligt opbrud af bilens udvendige lås, døre eller vinduer. Maksimalt erstatningsbeløb er 6.759 kr. (2021) pr. skade.

...

Særligt privat indbo, jf. punkt 1.2	ikke i: loft- og kælderrum i etagebyggeri. udhuse og garager.	Maksimalt 10% af forsikringssummen, dog ingen dækning i a) loft- og kælderrum i etagebyggeri. b) udhuse og garager. c) for udvendig bagage på biler, herunder i bagageboks.	Maksimalt 37.600 kr. (2021) Det er en betingelse for dækningen, at genstandene har været anbragt således, at de ikke har været synlige udefra.
Penge m.m. (maksimalt 25.100 kr. (2021), jf. punkt 1.3 Særlige private værdigenstande (maksimalt 15% af forsikringssummen), jf. punkt 1.4	ikke i: loft- og kælderrum i etagebyggeri. udhuse og garager. bolig, der har været ubeboet i mere end 2 måneder.	Dækker vi ikke	Dækker vi ikke

...

3.11 Ran, røveri og overfald

Ran

Ran er tyveri, der sker åbenlyst. Det skal opdages i gerningsøjeblikket, enten af dig selv eller af en anden tilstedeværende, og det er en betingelse, at der gøres anskrig øjeblikkeligt.

Dækningen omfatter

- ran
- tyveri af tasker med indhold, når de bliver frarevet dig eller en anden sikret.

Den samlede dækning af penge m.m. jf. punkt 1.3 (maksimalt 25.100 kr. (2021) og særlig private værdigenstande jf. punkt 1.4 maksimalt 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

...

3.14 Dækning under rejser.

Forsikringen dækker med indtil 10% af forsikringssummen for indboforsikringen:

- Under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland i indtil 12 måneder fra afrejsedato.

Dækning ydes efter de regler, der gælder for indboforsikringen, når genstandene medbringes eller sendes som rejsegods.

Rejsegods, bortset fra penge m.m. (jf. punkt 1.3) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 1.4), der sendes med fly, bane eller fragtmand, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse, hvad enten bestemmelsesstedet er i Danmark eller i udlandet. Rejsegods, bortset fra penge m.m. (jf. punkt 1.3) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 1.4), der medbringes og anbringes i et særligt bagagerum i en bus, er dækket ved bortkomst under selve transportforløbet ved rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland.

Ved bortkomst dækkes efter reglerne om simpelt tyveri i dækningskemaet.

...

Verdensrejse

...

2 Hvor dækker forsikringen

Dækningen gælder ferierejser i hele verden, herunder også rejser i Danmark, som indeholder minimum en overnatning.

3 Dækningsperiode

Dækningen omfatter rejser indtil 60 dages varighed og træder i kraft for den enkelte rejse, når sikrede forlader sin bopæl for at starte rejsen, og dækningen ophører ved hjemkomsten til bopælen (rejseperioden), dog maks. De første 60 dage af rejseperioden.

4 Hvilke rejser omfatter dækningen?

Dækningen omfatter alene private ferierejser og studierejser, hvor forsikringstager ikke er tilmeldt en uddannelsesinstitution i udlandet. Forretningsrejser, er dermed ikke omfattet af dækningen.

...

22 Bagagedækning

Dækningen omfatter anden pludselig skade, der ikke er nævnt eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indbo.

Ved pludselig skade forstås en skade, hvor både skadens årsag og virkning er øjeblikkelig. Årsag og virkning skal altså ske samtidig og ikke over et tidsrum."

Ankenævnet for Forsikring

38.

98592

Nævnet har fået forelagt skærbillede af pris på 18.200 kr. for Louis Vuitton M23203 Horizon 55, foto af Prada støvler i æske, foto af en hånd med en Louis Vuitton taske, foto af en kvittering fra 6/6 2020 på 10.500 kr. for en Louis Vuitton "Locky BB MNG Noir", foto af to ringe i en æske, kvittering på overførsel af 5.375 kr. til et telefonnummer, 2 kvitteringer på overførsel af 750 kr. til et telefonnummer, fotos af en hånd med 2 fingerringe, skærmfoto af en e-mail med en vedhæftet kvittering, hvoraf alene ses klagerens navn og adresse øverst, foto af klageren med to halskæder, skærmfoto af en sms af 4/4 hvoraf anes en håndskrevet kvittering på i alt 11.900 kr., kvittering fra onlinebutik for en T-shirt, Versace shorts og Versace T-shirt på 2.291 kr., kvittering fra onlinebutik for Adidas sweatshirt, Adidas bukser, Adidas træningsbukser, Adidas træningsjakke på 1.611 kr., foto af en kvittering på 999 euro fra en Prada butik, foto af kvittering på 14.000 kr. stilet til klageren for brugt murstenscollier 14 kt i mat/blank, foto af uddrag af teleoplysninger for perioderne 25/2 2022 kl. 13.11 – 14.53 og kl. 20.41 – 21.29 og foto fra opslagsside på internettet, hvoraf fremgår, at klagerens telefonnummer har tilknyttet et tale-tidskort.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 28/2 2022, at hun havde fået stjålet en kuffert med indhold den 25/2 2022 omkring kl. 16:30. Hun anførte bl.a. "Jeg står og er i gang med at tømme bil da min partner og jeg er på vej op til [familiemedlem]. Dette er ved [adresse i by 1] og bilen holder nærmest lige ude foran. Jeg åbner bagagerummet for at tømme bilen og vi har 2 kufferter med som er fra Louis Vuitton og et par poser, da planen var, at vi skulle være på [landsdel] i flere dage. I det jeg tager den ene kuffert og drejer kroppen lidt ind mod den kuffert der stadig lagde bag i bilen og rækker hånden ind efter at tage den ud, kommer der en mand løbende og griber fat i den ene Louis Vuitton kuffert og løber ned af [gade]".

Forsikringsbegivenheden

Klageren kræver erstatning på ca. 200.000 kr. Hun har anført, at manden, der stjal kufferten, gav hende et hårdt skub, så hun mistede balancen. Hun har anført, at hendes repræsentant ved

en fejl kom til at skrive, at hun var ved at pakke sin bil efter endt besøg. Hun var rettelig lige ankommet og ved at pakke ud. Hun har anført, at hun har udleveret den telemasteinformation, som selskabet har bedt om. Hun har anført, at hun her 9 måneder efter hændelsen ikke længere har en præcis erindring om hændelsesforløbet. Skaden skete kl. 16:30, og hendes telefon blev registreret i by 2 kl. 20:41, hvilket passer med den tid, det tager at køre fra by 1 til by 2. Der er ikke registreret opkald i den periode, hvor hun formodentlig kørte bil. Der kan være flere årsager til, at der ikke er telemastoplysninger i perioden 14.38.25. – 20.41.14. Det mest nærliggende er, at hun ikke brugte telefonen i denne periode. Hun har navne- og adressebeskyttelse, så der udleveres måske ikke oplysninger til private, når det f.eks. drejer sig om opkald til politi og andre offentlige myndigheder. Hun benyttede/benyttede sig af tre forskellige telefoner. Hendes telefon er et taletidskort og måske kan der være problemer med data-roaming på den type kort, hvis man bevæger sig og f.eks. kører bil. Tyveriet kan være anmeldt via partnerens telefon, mens hun selv kørte bil. Hun er utilfreds med selskabets sagsbehandling og har anført, at taksatoren har ransaget hendes hjem formentlig i håb om at finde nogle af de anmeldte genstande. Hun har anført, at hun har dokumenteret sit krav med fotos, originalkvitteringer og diverse certifikater, som hun udleverede til taksatoren ved ransagningen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt et dækningsberettigende tyveri, og i anden række at klageren ikke har sandsynliggjort rigtigheden og størrelsen af sit krav. Selskabet har opgjort kravet skønsmæssigt til 39.735 kr. Selskabet har anført, at klageren for nævnet har ændret forklaring til, at tyveriet skete ved anvendelse af vold. Hun har også ændret forklaringen om, at hun var ved at tømme sin bil, til at hun var ved at pakke sin bil for at køre hjem. Selskabet har også anført, at det er bemærkelsesværdigt, at klageren først anmeldte hændelsen til politiet 1 time og 55 minutter efter hændelsen. Selskabet har anført, at det fremgår af teledata, at klageren allerede befandt sig på eller omkring gerningsstedet kl. 13.11, hvilket ikke stemmer overens med, at klageren var ved at tømme bilen kl. 16/16.30-17. Ifølge teleoplysningerne var klageren tilbage igen i den landsdel, hvor hun bor, kl. 20.46, hvilket ikke stemmer overens med klagerens forklaring om, at hun skulle være i den del af landet, hvor hændelsen skete, i flere dage. Selskabet har anført, at klageren bevidst har und-

Ankenævnet for Forsikring

40.

98592

ladt at fremlægge teledata omkring gerningstidspunktet kl. 16/16.30-17. Selskabet har anført, at klagerens krav - som for nævnet er opskrevet til 200.000 kr. - består af nyere og meget dyre effekter, hvoraf flere fremstår udokumenteret. Selskabet har anført, at klageren på intet tidspunkt tidligere har oplyst, at hun skulle have flere telefonnumre.

Forsikringssummen

Hun har anført, at hun – den 18/6 2021 da selskabet forhøjede hendes præmie for indboforsikringen til 6.414,14 kr. - forhøjede forsikringssummen for indbo til 1.000.000 kr. og for særlige private værdigenstande til 250.000 kr. Hun har anført, at hun samme dag modtog en e-mail fra selskabet om, at intet var ændret i forsikringsdækningen – kun præmien var forhøjet til kr. 6.414,14. Hun kunne således kun tro, at hun var forsikret med de tidligere samme dag aftalte summer. Hun er utilfreds med størrelsen på sin præmie og ønsker 17.497 kr. tilbagebetalt. Hun har anført, at hvis man på selskabets hjemmeside indhenter tilbud på en sumløs forsikring med en forsikringssum på 250.000 kr. for særlige værdigenstande og bolig på samme størrelse som hendes, er den årlige præmie på 1.900 kr. Hun har anført, at den anmeldte hændelse er omfattet af klausul 39031 i policen, hvoraf det fremgår, at "Uanset forsikringsbetingelsernes punkt 3.14 i dækningen Indbo er denne forsikring udvidet til at dække indbo medbragt på rejser uden begrænsningen på 10 % af forsikringssummen".

Selskabet har anført, at klagerens forsikringssum på indbo er 256.316 kr. (indeks 2022) og forsikringssummen for særlige private værdigenstande er 25.631,60 kr. (10%). Selskabet bestrider, at klageren har henvendt sig med ønske om at hæve forsikringssummen. Selskabet har anført, at klagerens præmieændring er fastsat på baggrund af selskabets acceptpolitik og risikovurdering.

Nævnets afgørelse

Af politirapport af 25/2 2022 fremgår det, at klageren anmeldte hændelsen den 25/2 2022 kl. 18.55, og at gerningstidspunktet var kl. 16.30-17. Det fremgår, at "A/F oplyste, at hun lige havde fået stjålet en Louis Vuitton kuffert indeholdende 4 andre mindre Louis Vuitton tasker, Prada

Ankenævnet for Forsikring

41.

98592

støvler, sygesikringskort, pas og 4500 kr. kontant. Tasken blev stjålet af en mand, A/F havde lige taget kufferten ud af bilen og stillet den fra sig for at tage en anden taske, da en mand pludselig kom og tog hendes kuffert og løb fra stedet".

Af teledata fremgår det, at klagerens telefon blev registreret på en mast i by 1 kl. 12.40 – 13.13. Der ses data-aktivitet kl. 14.15-14.53 og kl. 20.41. Telefonen registreres på en mast i by 2 kl. 20.46. Der er ikke fremlagt teledata for perioden 14.53 - 20.41. Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klagerens oplysninger om hændelsen er behæftet med sådanne usikkerheder, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er overensstemmelse mellem klagerens forklaring om, at hændelsen skete kl. 16.30-17, da hun netop var ankommet til by 1 og var ved at pakke bilen ud, og teledata, der viser, at klagerens telefon blev registreret på en mast i by 1 kl. 12.40. Nævnet har henset til, at klageren alene har fremlagt udsnit af teledata, og at klageren både til selskabet og for nævnet alene har fremlagt udsnit, der går frem til kl. 14.53. Klageren har ikke fremlagt et foto, der viser, hvilken aktivitet der er eller ikke er på telefonen i perioden 14.53 - 20.41.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har anført, at tyveriet kan være anmeldt via partnerens telefon, medens hun selv kørte bil, hvilket ikke understøttes af politirapporten, hvoraf det fremgår, at det er klageren, der kl. 18.55 ringede og forklarede hændelsesforløbet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren alene har fremlagt teledata for et enkelt telefonnummer på trods af, at hun efter egne oplysninger benyttede sig af tre forskellige telefoner.

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale præmie til klageren. Nævnet finder i overensstemmelse med det af selskabet anførte at måtte lægge til grund, at

Ankenævnet for Forsikring

42.

98592

selskabet har fastsat klagerens præmie konkret på baggrund af selskabets acceptpolitik og klagerens risikoprofil.

Nævnet finder det endvidere ikke bevist af klageren, at hun skulle have hævet forsikringssummen den 18/6 2021.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen