

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. juni 2023 blev i sag nr. 98899:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 31/10 2022 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Det er af forsikringsselskabet oplyst os følgende;
'Det viser sig, at forældelsesfristen rent faktisk udløber pr. 1. november 2022' - hvorfor sagen naturligvis indgives til Ankenævnet for Forsikring d.d. 31.10.2022, således sagen ikke forældes.

Det er en sag omhandlende indbrud. Det er et spørgsmål om der har været indbrud - det er alle parter enige om. Der er således taget stilling hertil og der er tale om voldeligt opbrud med større værdi stjålet. Herunder arvesmykker.

Selskabet går meget langt iht. at komme udenom en dækning af smykkerne. Derfor ender selskabet med at påstå afvisning af kravet grundet forsikringssvind.

En sag der naturligvis følges til dør af forsikringstager, da dette kan komme på tale, eftersom der øjensynligt har været sket et konkret indbrud i huset.

Selskabet mener dog, at fordi forsikringstagers afdøde mor, flere år forinden havde indbrud, og ligeledes fik stjålet smykker, så kan forsikringstager ikke have arvet de genanskaffede smykker. Deraf fremkommer selskabets tese om forsikringssvind.

Forsikringstager har fremlagt alle tænkelige måder at dokumenterer smykkerne på. Herunder billeder af hendes mor samt billeder af hende selv, påført smykkerne - flere år efter moderen er gået bort.

Alligevel påstår selskabet, at der er tale om forsikringssvindel, idet de ikke mener moderen flere år tidligere skulle have genanskaffet sig smykkerne???! vel og mærke smykker forsikrede kan dokumentere at bære på billeder efter moderens indbrud og bortgang.

Det er naturligvis dybt problematisk, at selskabet afviser på baggrund af, at forsikrede skulle være en forsikringssvindler, når akterne på sagen fortæller en anden historie.

Bemærk, at selskabets afvisningsårsag er, at de ikke kan dække skaden, idet de mener der er tale om forsikringssvindel - derfor kan anden årsag herefter ikke tages til følge, da selskabet ikke må ændre i afvisningsårsagen.

Politiet har efterforsket sagen og kommet frem til, at der ikke er noget at komme efter, henset til billeder, forklaring og konkret dokumentation på sagen. Herunder nærmere gengivelse omkring smykkerne fra flere parter på sagen.

Selskabet vil ikke anerkende Politiets afgørelse og oplyser herefter om, at det ikke kan ændre udfaldet af selskabets holdning til, at de mener der er tale om forsikringssvindel - men selskabet har tabt sagen – Politiet frafalder enhver sigtelse mod forsikrede. Der er ikke noget at komme efter.

Selskabet oplyser herefter, at nu mener de ikke de skal rette sig efter den polititekniske efterforskning, da den ikke har noget med den forsikringstekniske bevisførelse at gøre? Men det er jo netop selskabet der har afvist på baggrund af forsikringssvindel - ikke andre forhold!

Derfor må selskabet naturligt følge myndighedernes anerkendelse af kravet og dokumentationen.

Hvis ikke vi kan sætte vores lid til Politiet og deres gennemgang af sagen, da kan vi jo slet ikke have tiltro til nogen form for gennemgang af sager.

Selskabet må således fremkomme med konkret dokumentation for, at sikrede begår forsikringsvindel, da det er afvisningsårsagen på sagen. Et forhold som selskabet ikke kan løfte.

Selskabet oplyser følgende i dets skrivelse fra sidste uge; 'der er forskel på hvad Domstolene kræver af bevis for at kunne afsige kendelse i sager vedr. forsøg på bedrageri (begrundet mistanke), og hvad forsikringsselskabet kræver af bevis og dokumentation for, om der har fundet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed sted'.

Men [repræsentanten] har tidligere overfor selskabet fremført konkret lovgivning, som selskabet skal overholde - en klar overskridelse heraf er sket og selskabet skal således forholde sig til det fremsatte krav, da de ikke kan løfte den skærpede bevisbyrde der er dem pålagt ved en afvisning på baggrund af forsikringssvindel:

'Vi skal i det store hele henvise til og bede selskabet dokumentere deres påstand, som giver anledning til politianmeldelse. I selve afvisningen siger selskabet, at kunden optræder svigagtigt og dermed realiserer et strafbart gerningsindhold, nemlig forsøg på bedrageri, jf. straffelovens § 279. Et sådant udsagn som vi klart anfægter med henvisning til injuriereglerne i straffelovens § 267, således at selskabet SKAL bevise sin påstand.'

Da det er tydeligt selskabet ved frembringelse af akter overfor Politiet ikke kan konkretisere eller dokumenterer eller løfte bevisbyrden for, at forsikringstager svindler, eller handler svigagtigt, skal vi bede selskabet opgøre kravet herefter.

Vi skal herudover henvise til Bilag A og B, som i det store hele gennemgår forholdet omkring Politianmeldelse og de regler og lovgivning selskabet herved har overtrådt i deres tilstræbelser på, at true kunden til tavshed.

Der kan herudover fremlægges konkrete bilag på sagen, som tydeligt viser selskabet trækker sagen i langdrag (mere end et halvt år) og undlader at indgive politianmeldelse rettidig, men først på opfordring om udlevering af akterne herom foretager en egentlig politianmeldelse. dette er også stik imod reglerne på området.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi fastholder fulde krav mod selskabet med tillæg af renter fra den 29.04.2020."

Selskabet har i brev af 31/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om Alka Forsikrings afgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrud på klagers bopæl.

Klager anmeldte den 4. november 2019 telefonisk til Alka Forsikring, at han den 1. november 2019 havde haft indbrud på sin bopæl.

Der var bl.a. blevet stjålet en del smykker - hovedsageligt arvesmykker - fra et pengeskab/ brandskab der var blevet opbrudt, Moncler jakker og støvler, dyre jakkesæt, 30.000 kr. i kontanter og parfumer.

Smykkerne havde efter det oplyste befundet sig i et pengeskab/brandskab indkøbt på nettet kort tid før indbruddet.

Klager indsendte efterfølgende dokumentation i form af fotos samt kvitteringer for nogen de stjålne genstande og fotos af det opbrudte pengeskab/brandskab.

For så vidt angik det opbrudte pengeskab/brandskab oplyste klager, at det var indkøbt på nettet kort tid før den anmeldte skade, hvorfor skadekonsulenten bad klager indsende kvittering for købet.

Klager oplyste imidlertid, at han ikke havde kvitteringen længere og at al dokumentation vedrørende købet var slettet, hvorfor skadekonsulenten bad om kontoudtog til støtte for købet. Da pengeskabet var købt på nettet, måtte det være købt enten ved overførsel, kortbetaling eller lignende, som det ville være muligt at dokumentere.

Klager har dog ikke ønsket at indsende dokumentation for købet.

For så vidt angik de arvede smykker oplyste klager, at der var tale om arv fra klagers moder og at de havde fordelt smykkerne mellem klager og denne [søskende] i foråret 2019.

Klagers far oplyste at fordelingen skete i sommeren 2019.

Af de indsendte fotos af bl.a. tre fingerringe fremgik det imidlertid, at disse var optaget den 3. november 2019, hvilket vil sige to dage efter indbruddet. Fotoene var optaget på en lokation tæt på klagers fars bopæl.

Foreholdt dette oplyste klager, at der var tale om fotos taget af printede papirbilleder, hvorfor dateringen var som den var.

Klagers far forklarede, at de omhandlede fotos var nogen han havde taget for længe siden – nogle år måske – han havde billederne på sin computer og han nok havde taget billeder med sin mobiltelefon af computerskærmen.

Klagers far havde dog ikke mere - kun tre måneder efter indbruddet - de omhandlede fotos på sin computer.

Klagers kæreste oplyste ved en telefonsamtale i marts 2020, at der var tale om fotos taget af allerede printede billeder.

Skadekonsulenten sammenholdt de modtagne digitale fotos med de eftersendte printede billeder, som de pågældende fotos skulle være taget af, men fandt at de ikke var ens.

Billedudsnittet på de indsendte digitale fotos taget den 3. november 2019 var større end på de indsendte papirbilleder, som skulle være de originale billeder, hvilket i sagens natur ikke er muligt.

Ved skadekonsulentens undersøgelse af den indsendte dokumentation fremgik det, at kravet omfattede flere smykker, som var blevet anmeldt stjålet ved et indbrud hos klagers forældre i 2011 og som ifølge oplysningerne ikke var genanskaffet.

Klagers [søskende] anmeldte tre uger efter klager også indbrud, hvor der blev stjålet smykker. Det rejste krav for dette indbrud omfattede også smykker som tidligere var stjålet ved indbruddet i 2011 hos klagers forældre.

Klagers krav på erstatning for en hjerteformet ring med brillanter var dokumenteret med kvittering. Klagers [søskende] havde imidlertid i august 2018 taget fotos til dokumentation af sine smykker, herunder var foto af en helt identisk ring, trods klagers [søskendes] indledende oplysninger om, at [søskende] ikke ejede en sådan ring.

Klager har desuden rejst krav om erstatning for et smykke, som skadekonsulenten kunne konstatere, var tilbageleveret til forretningen.

Kvitteringerne for en Moncler jakke og to habitter, som klager oplyste de selv havde betalt, var desuden ikke i klagers eller kærestens navne.

Ankenævnet for Forsikring

5.

98899

På baggrund af ovennævnte forhold fandt Alka Forsikring det vanskeligt at fæste lid til den anmeldte forsikringsbegivenhed og afviste derfor klagers krav.

En anden af selskabets skadekonsulenter havde en samtale med klager omkring forældelse og oplyste efterfølgende ved mail af 26. september 2022, at sagen ville forælde den 1. november 2022.

Klager indbragte herefter sagen for kundeklager.dk, som ved mail af 25. oktober 2022 fastholdt den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Alkenævnet for Forsikring.

Klager havde på skadetidspunktet Indboforsikring for adressen ... i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne IA-01.

Forsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 indbrudstyveri.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende. Det påhviler således klager at dokumentere/sandsynliggøre sit krav både i relation til forsikringsbegivenheden såvel som i henhold til det rejste krav for så vidt angår ejerskab, omfang art og lødighed.

Først og fremmest skal den sikrede ved anmeldelse af tyveriskade med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 22.6 sandsynliggøre, at der er sket et tyveri.

For så vidt angår dokumentationen for det rejste krav fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8, at:

'For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst.

Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

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

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

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

Alka Forsikring må på baggrund af sagens omstændigheder fastholde, at selskabet er af den opfattelse, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der foreligger en dækningsberettiget forsik-

ringsbegivenhed og ligeledes fastholde, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for kravets rigtighed, hverken for så vidt angår art, omfang, ejerskab eller lødighed.

Alka Forsikrings stillingtagen er begrundet i flere forhold som beskrevet ovenfor, hvoraf nogle skal nævnes i det følgende.

Klager har oplyst, at han selv har købt og betalt det pågældende pengeskab/brandskab på nettet i april/maj måned 2019 og dermed kun 6 måneder forud for det anmeldte indbrud.

Trods det forhold, at det pågældende skab fortsat var omfattet af garanti, har klager oplyst, at han ikke længere havde kvitteringen og at han havde slettet alt omkring det pågældende skab og ikke ønskede at dokumentere købet.

Da pengeskabet/brandskabet var købt på nettet, kan det kun være sket ved overførsel eller kortbetaling, hvorfor dokumentation helt uden gene eller ulempe for klager ville kunne ske ved fremsendelse af f.eks. kontoudtog med betalingen.

Klager har på intet tidspunkt efterkommet opfordringen til at fremlægge kontoudtog for en mulig sandsynliggørelse af kravet.

En langt senere fremkommen påstand om at pengeskabet/brandskabet var købt af en vis [navn] er ikke nærmere belyst eller dokumenteret.

De anmeldte arvesmykker som klager og hans kæreste (og klagers [søskende]) skulle have modtaget i foråret eller sommeren 2019 er dokumenteret med fotos og enkelte kvitteringer – både fotos og kvitteringer fra 1980'erne og 1990'erne, hvorfor et indbrud i 2011 hos klagers forældre, hvor klagers mor kortvarigt havde luftet hunden og der skete et indbrud, hvor der blev anmeldt stjålet ganske tilsvarende smykker til en værdi af 350.000 kr. er særdeles relevant at få belyst.

Årsagen til at metadata på de fremsendte fotos af de tre guldringe var dateret efter indbruddet, var ifølge klagers fader, at fotoene havde ligget på hans computer og at han havde affotograferet dem fra skærmen med sin mobiltelefon.

Billederne befandt sig dog ikke længere på computeren.

Selskabet finder det savner logik at slette relevante billeder fra computeren - billeder som efter det oplyste var taget flere år tidligere - medens erstatningssagen var under behandling og billedernes vigtighed for opgørelsen af erstatningskravet ikke kan have været klagers fader ubekendt.

Efterfølgende blev det oplyst, at der var tale om en affotografering af papirbilleder. Papirbillederne blev indsendt til selskabet.

Ingen af de to forklaringer kan imidlertid være i overensstemmelse med sandheden, da de digitale billeder med metadata fra 3. november 2019 (to dage efter indbruddet) viser et større udsnit end de angiveligt affotograferede billeder – både de digitale billeder og papirbillederne.

Da hverken klager eller klagers rådgiver har taget stilling til dette eller ønsket at medvirke til en opklaring må selskabet fastholde, at disse billeder ikke kan lægges til grund som dokumentation samt er med til i det hele at øge mistilliden til det rejste krav.

Selskabets interesse i klagers [søskendes] smykker er udledt af et krav om erstatning for en ring formet som et hjerte med brillanter, hvor der er indsendt kvittering for købet (klager har ikke fotos af denne ring). Klagers [søskende] oplyste til selskabet at hun aldrig havde haft en sådan ring.

Klagers [søskende] har imidlertid 3 uger efter indbruddet hos klager også anmeldt et indbrud til sit forsikringsselskab, hvor klagers [søskende] havde indsendt et foto af en hjerteformet ring med brillanter som dokumentation for det rejste krav.

Der foreligger en forholdsvis omfattende korrespondance mellem skadekonsulenten og klagers rådgiver om kravene til dokumentation og den fremlagte dokumentation.

Den modtagne korrespondance fra klagers rådgiver igennem sagens forløb indeholder imidlertid ikke nogen form for plausibel forklaring eller forsøg på at skaffe den ønskede dokumentation for kravet i forhold til de af skadekonsulenten ønskede oplysninger, men alene en gennemgang af mere eller mindre relevante regler og et voldsomt personangreb på selskabets medarbejder.

Klagers rådgivers hovedpåstand er, at selskabet/selskabets skadekonsulent ikke har krav på yderligere dokumentation. Rådgiver forholder sig imidlertid ikke til de konkret påpegede udfordringer med forklaringer/dokumentation.

Rådgivers påstand om at Moncler jakker og støvler er almindelige dagligdags brugsgenstande og derfor ikke kræver dokumentation er selskabet ikke enig i, da mærket Moncler er et eftertragtet luksusmærke med jakker i prisklassen 10.- 15.000 kr.

Alka Forsikring finder - for så vidt angår krav i den rejste størrelsesorden, hvor ikke alene det samlede krav, men også de enkelte genstande har en forholdsvis høj værdi, at selskabet er berettiget til at stille krav om dokumentation for både ejerskab, art og lødighed.

Under sagens oplysning er der fremkommet en række atypiske omstændigheder som ovenfor beskrevet og vi finder på den baggrund, at selskabet er berettiget til at skærpe kravene til dokumentation.

Både klager og klagers rådgiver har imidlertid afvist Alka Forsikrings anmodninger om dokumentation endsige en forklaring på de forhold, som har vakt selskabets undren.

Alka Forsikring finder på baggrund af det anførte, at klager ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

For så vidt angår dokumentationen af det fremsatte krav, finder selskabet, at den fremlagte dokumentation har vakt så stor tvivl om rigtigheden af det rejste krav, at selskabet ikke kan fæste lid til anmeldelsen og derfor i det hele må fastholde, at vi ikke kan udbetale erstatning i forbindelse med den anmeldte hændelse."

Klagerens repræsentant har i brev af 3/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabets høringssvar, som der skulle rykkes for ad flere omgange, hvorefter de ikke kommer med nye beviser, som kan løfte selskabets bevisbyrde eller kommer med nyt til sagen.

Selskabet burde derfor jf. vedtægterne i Ankenævnet have givet besked om, på et meget tidligere tidspunkt, at de ikke havde yderligere til sagen, således denne kunne komme videre til juristerne.

Anført af klageansvarligheden i selskabet ser vi ydermere, at denne ikke kender sagen, da der fortsat køres rundt i forhold, som skadekonsulenten på sagen meget tidligt i forløbet blev bekendt med.

Hvis sådanne oplysninger ikke er kommet videre til den klageansvarligheden, som varetager sagen her i nævnet, så er det desværre ikke første gang, da vi har en del sager, hvor selvsamme scenarie gør sig gældende.

Klageren anmeldte telefonisk et indbrud til selskabet den 04. november 2019, hvor der blandt andet var blevet stjålet smykker, tøj mv. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for det fremsatte krav. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling og afslag på at udbetale erstatning samt politianmeldelse.

Skadeårsag

Alka Forsikring fremfører i dets høringssvar af 31. januar 2023, at de på baggrund af det anførte finder, at klager ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Men det er direkte forkert.

Selskabet kan ikke komme på nuværende tidspunkt, mere end 3 år senere, og fremsætte nyt afvisnings forhold på sagen. Der er i slut 2019 afgivet dækningstilsagn på sagen iht. at der er sket indbrudstyveri og dette er dokumenteret iht. til vilkårets ordlyd. Derfor er det helt absurd at selskabet nu skriver ovenstående.

Herefter udestår kravet og det er derfor sagen er i Ankenævnet for Forsikring.

Vi vil derfor ikke kommentere yderligere på om der er tale om en dækningsberettiget skadebegivenhed, da det er klarlagt i ultimo 2019.

Sagen i nævnet omhandler slet ikke om der er sket en forsikringsdækket begivenhed. Dette grundet at der i mere end 3 år alene er kørt en sag omhandlende dokumentationskravet på sagen.

Sagen er således aldrig blevet afvist, idet der er fundet tilbage i 2019, at der er sket et dækningsberettiget indbrudstyveri. Deraf sagens kerne, som alene omhandler kravet, kravet størrelse og dokumentation heraf.

Vi skal derfor henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at der alene skal kigges på dokumentations forhold på sagen, da det er denne del der er uenighed om og ikke noget andet.

Bemærk i øvrigt, at Politiet ej heller fandt grundlag for at køre sag mod klager, idet der var grundlag for indbrudstyveri og ikke noget strafbart i form af selskabets fremlagte materiale. Derfor blev

selskabets politianmeldelse af klager ikke til yderligere. Politiet fandt, at det var rimeligt at antage, at klager havde et krav mod selskabet.

Det kan således informeres allerede nu, at selve skadeårsagen – indbrudstyveri – er anerkendt. Ikke bare af skadekonsulenten, men ligeledes af dennes chefer, som undertegnede har snakket med. Der er alene tale om en sag i Ankenævnet for Forsikring, som angår dokumentationskravet.

Sagen og dokumentation herpå

For så vidt angår dokumentationen af det fremsatte krav, finder selskabet, at den fremlagte dokumentation har vakt så stor tvivl om rigtigheden af det rejste krav.

Ovenstående står dog i modstrid til faktiske omstændigheder på sagen. Dette må vi gøre fuldstændig klart, ved at uploade al dokumentation på sagen. Faktisk er der mere end det der uploades i høringsvar 2 her på sagen. Vi finder det dog iht. bevisbyrdereglerne mærkeligt, at selskabet ikke selv har lagt dette op, såfremt de mente der var meget lidt dokumentation på sagen.

Klageren har anført, at parterne er uenige om en række forskellige forhold, herunder hvilke oplysninger selskabet kan kræve fremlagt.

Klager har oplyst, at han allerede tidligt på sagen gav samtykke til indhentelse af politirapporten. Klager mener ikke, at selskabet er berettiget til at kontakte øvrige parter på sagen, herunder venner, far som man ikke taler med længere m.fl.

Klager har senere i forløbet givet samtykke til, at selskabet kunne indhente yderligere oplysninger, herunder fra tidligere forsikringsselskaber, [søskende] og far.

Bevisbyrderegler

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

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

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

Efter en samlet vurdering finder vi, at klageren har dokumenteret, at der har været indbrud i klagers hjem – som er anerkendt og afgivet dækningstilsagn på – og at klager i fornøden grad har dokumenteret de effekter der blev stjålet, som han over for selskabet har ønsket erstatning for.

Vi har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af politirapporten – samt det forhold, at klager har

fremlagt konkret dokumentation for – at der var synlige opbrudsmærker på sikringsskab, at sikringsskabet var slået/skåret/vredet op, og at klageren til politiet har oplyst, at der var stjålet smykker mv., som klager herefter over for selskabet, har ønsket erstatning for.

Vi har også lagt vægt på, at klageren har fremlagt kvittering fra stor del af kravet i form af kvittering fra relevante sælgere af de pågældende genstande. Af kvittering fra diverse butikker fremgår det, at klageren har betalt for diverse effekter kontant som på kort. Herudover en del fotos som sandsynliggør varetægten af diverse effekter, som sammen med kvitteringer dokumenterer ejerskabet.

Samtykker fra skadekonsulent

Vi har videre lagt vægt på, at selskabet har krævet samtykke til at kunne indhente ganske mange oplysninger, herunder oplysninger, som ikke umiddelbart kan anses for at være nødvendige for, at selskabet kunne afgøre sagen.

Vi henviser til AK 95969, som er med samme omfattende beskyldninger og undersøgelser og selskab.

Vi har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet ikke bad om disse samtykker kort efter modtagelsen af skadesanmeldelsen, hvorimod selskabet – som sagen foreligger oplyst – først fremsatte ønske om øvrige samtykker flere måneder efter, at selskabet modtog skadesanmeldelsen.

På dette tidspunkt var forholdet mellem selskabet og klageren ikke længere optimalt.

Redegørelsen fra Forsikring & Pension behandler de bevisformer, der kan indhentes i forbindelse med en privat efterforskning. For nogle bevisformer gælder særlige, herunder procesretlige, regler om bevisvægt og bevistilladelighed. Men i øvrigt er det dansk retsudgangspunkt, at bevisernes vægt ikke er bundet af lovregler, se herved retsplejelovens § 344 (der fastslår princippet om den fri bevisvurdering i borgerlige sager) og § 896 (tilsvarende om straffesager). Derimod kan særlige regler begrænse muligheden for at føre bestemte beviser, fordi selve bevisførelsen i et eller andet omfang kan siges at krænke privatlivet for de involverede parter, hvilket der er tale om på den pågældende skadesag.

Der er på den pågældende sag fremlagt flere relevante dokumenter, som tydeligt viser ægthed, krav, ejerskabet og dertil vidne udtalelser fra familiemedlemmer. Herudover er der tale om en hændelse, som er dokumenteret i form af indbrudstyveri. Der kan derfor ikke herske tvivl om dokumentationskravet er opfyldt, idet der på sagen foreligger billeder som viser smykkerne samt udtalelser fra flere forskellige parter på sagen.

Vi må derfor henvise til, at reglerne for øvrige bevisformer på sagen, således vil krænke privatlivet for de involverede parter iht. F & P's regelsæt og lovgivningen i øvrigt. Herunder levevilkår, bankforbindelser, kontoudtog fra klager og tredje parter eller længere ude.

En række af de efterforskningsskridt, som selskabet ønsker at få indsigt i, kan alene gennemføres med samtykke fra den berørte. Det gælder for det første alle de skridt, der falder inden for det område, der beskyttes af straffelovens regler om privatlivets fred.

For det andet gælder det reglerne i persondataloven. Det første spørgsmål, man kan stille i den forbindelse er, om selskabet handler i strid med god skik i finansiel virksomhed, jf. § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, ved at stille et sådant krav. I den forbindelse må det spille en rolle, om der er et mistankegrundlag, som selskabet kan begrunde sit ønske med.

På nærværende sag valgte selskabet at politianmelde klager – dog uden Politiet fandt noget på sagen.

Bemærk, at klager var indkaldt til samtale og kunne fremlægge kravet og smykkernes oprindelige ejermand, som desværre er gået bort. Herudover kunne klager konkret forklare, hvordan sagens omstændigheder er og hvorfor der ikke er tale om forsikringssvig. Politiet fandt herefter ikke yderligere på sagen og kunne således henlægge sagen, idet der ikke er grundlag for en sag mod klager.

Vi har herudover tillige lagt vægt på, at selskabet – da klageren meddelte, at han alene ønskede at afgive samtykke til, at selskabet måtte kontakte [søskende], far, bank og andre personer på sagen, hvis han på forhånd kunne få oplyst, hvilke spørgsmål selskabet ville stille – relativt let kunne have affattet 3-5 spørgsmål, som disse skulle besvare. Selskabet må derfor bære risikoen for, at selskabet ikke har fået afklaret, om klageren har arvet de konkrete smykker og købt det tøj, som overfor selskabet ønskes erstattet.

Vi bemærker, at det har formodningen mod sig, at klageren – der ifølge kvitteringer og fotos har haft diverse effekter, herunder smykker – skulle have et sikringsskab, hvis han ikke havde arvet smykkerne.

Afrunding

Der er knyttet en bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, bekendtgørelse nr. 965 af 30. september 2009. § 3 heri pålægger en finansiel virksomhed at handle 'redeligt og loyalt' over for sine kunder.

Det kan man næppe plædere for på denne skadesag, som alene er afvist ud fra efterforskers egen interesse i at forplumre enhver udtalelse og ethvert dokumenteret forhold på sagen.

Selskabet, Alka Forsikring, skal anerkende kravet som fremsat, efter indbrud i klagerens hjem, og at klager fik stjålet de genstande, som han over for selskabet har anmeldt stjålet og dokumenteret.

Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Vi mener derfor, at selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget."

Selskabet har i brev af 27/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis har vi bemærket, at klagers repræsentant ikke forholder sig til de konkrete fakta, som selskabet har stillet spørgsmålstegn ved.

Som klagers repræsentant selv nævner i sit høringssvar, så er det netop den fremlagte dokumentation, der har skabt tvivl om kravets rigtighed. Dokumentationen kan selskabet selv sagt ikke tage højde for før den er fremlagt.

Det virker efter selskabets opfattelse fortsat besynderligt, at klager ikke ønsker at samarbejde for så vidt angår dokumentationen for brandskabet eller de øvrige rejste spørgsmål.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at Retsplejelovens bevisbyrderegler ikke finder anvendelse i forsikringsforhold.

Alka Forsikring har på det foreliggende grundlag ikke yderligere bemærkninger til sagen, men må i det hele fastholde den stillingtagen og de anbringender der fremgår af vores svar af 31. januar 2023."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 16/3 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Selskabet mener fortsat – uden at løfte sin bevisbyrde herfor – at fordi forsikringstagers afdøde mor, flere år forinden havde indbrud, og ligeledes fik stjålet smykker, så kan forsikringstager ikke have arvet de genanskaffede smykker. Deraf fremkommer selskabets tese om forsikringssvindel.

Forsikringstager har fremlagt alle tænkelige måder at dokumenterer smykkerne på. Herunder billeder af hendes mor samt billeder af hende selv, påført smykkerne - flere år efter moderen er gået bort.

Selskabet vil ikke anerkende Politiets afgørelse og oplyser herefter om, at det ikke kan ændre udfaldet af selskabets holdning om forsikringssvindel - men selskabet har tabt sagen - Politiet frafalder enhver sigtelse mod forsikrede. Der er ikke noget at komme efter. Selskabet har således ikke løftet bevisbyrden for forsikringssvindel.

§ 'Vi skal i det store hele henvise til og bede selskabet dokumentere deres påstand, som giver anledning til politianmeldelse. I selve afvisningen siger selskabet, at kunden optræder svigagtigt og dermed realiserer et strafbart gerningsindhold, nemlig forsøg på bedrageri, jf. straffelovens § 279. Et sådant udsagn som vi klart anfægter med henvisning til injuriereglerne i straffelovens § 267, således at selskabet SKAL bevise sin påstand.'

Selskabet er aldrig fremkommet med dokumentation på sikrede skulle have foretaget forsikringssvig.

Selskabet kan ej heller komme mere end 3 år senere, og fremsætte nyt afvisnings forhold på sagen, blot fordi deres sag er blevet afvist af Politiet. Sagen er i øvrigt aldrig blevet afvist, idet der tilbage i 2019 er fundet, at der er sket et dækningsberettiget indbrudstyveri. Dette har selskabet anerkendt.

Vi skal derfor henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at der alene skal kigges på dokumentationskravet iht. smykkerne, da det er denne del der er uenighed om og ikke noget andet.

Vi må henvise til gennemgang af Bevisbyrdereglerne i vores 1. høringsvar af 03.02.2023, som omhandler reglerne i forsikringsforhold. Der er således ikke gengivet forhold vedr. retsplejeloven. Reglerne fremgår ydermere i bog om Dansk Forsikringsret, hvori dette er gengivet.

Vi må bede Ankenævnets jurister overtage sagen og finde afgørelse på denne ud fra akterne på sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadekonsulentens opsummering af 21/8 2020 fremgår bl.a.:

" Den 4. november 2019 anmeldte [klageren] til Alka forsikring, at der var foretaget indbrud i deres bolig. Hændelsen var ligeledes blevet anmeldt til ... Politi den 2. november 2019.

I forbindelse med undersøgelsen af sagen er Alka forsikring stødt på omstændigheder der gør, at vi ønsker at politiet undersøger sagen. Alka er bl.a. stødt på nogle fotos af nogle guldringe der er taget efter skadedato ligesom der er meldt smykker stjålet der ses helt magen til smykker der blev meldt stjålet ved et anmeldt indbrud i 2011 ([klagerens] forældre).

I forbindelse med indbruddet er et stort brandskab brudt op. Størstedelen af de anmeldte stjålne effekter (smykker og kontanter) skulle have ligge i dette brandskab. [Klageren] er kommet med en forklaring om, at han selv har købt og betalt brandskabet omkring april/maj 2019 på internettet. Da Forsikringstager IKKE ønsker at dokumentere dette køb skaber det en vis bekymring for rigtigheden af forklaringen se yderligere nedenfor.

Forsikringstager har efter et stykke tid involveret en rådgiver i sagen. Navnet på denne rådgiver er:

... Rådgiveren har, som det fremgår nedenfor, afvist at medvirke til flere at de ting som vi ønskede at få dokumenteret i sagen.

Vedr. fotos optaget efter skadedato

- Som nævnt ovenfor har forsikringstager indsendt 2 fotos af nogle guldringe. Metadata viser disse fotos er taget den 3. november 2020 kl. 14.03 i nærheden af [farens] adresse ([klagerens] fader). Det er oplyst, at forsikringstager fik disse fotos tilsendt fra faderen midt i november 2019 til brug for kravet. Dette er dog udokumenteret.
- Den 17. januar 2020 forklarede [faren], at der var længe siden at han havde taget de pågældende fotos. Nogle år måske.
- Den 13. februar 2020, forklarede [faren], at han fandt de pågældende fotos på sin computer og førte dem over på sin mobiltelefon. Forespurgt hvordan de ført over på mobiltelefonen forklarede [faren], at han nok tog fotos af sin computerskærm. [Faren] blev anmodet om, at finde det pågældende fotos på sin computer, idet meta-data siger det er taget efter skadedato. Vi har efterfølgende fået oplyst, at man ikke længere kan finde dette foto hvilket undrer.
- Efterfølgende er det oplyst til Alka, i telefonsamtale den 3. marts 2020 med [kæreste] ([klagerens] kæreste og også forsikringstager), at forklaringen nu er, at der er taget fotos af nogle udprintede A4- fotos af ringene. [Kæresten] gav udtryk for en bekymring omkring rigtigheden af denne forklaring som [faren] havde givet hende. Det er også Alkas opfattelse, at denne forklaring ikke kan være korrekt begrundet i følgende:

Digitalfoto 1: (meta-data 3. november 2019 kl. 14.03)

Bemærk skygge på det digitale foto

...

Tilsvarende foto efterfølgende indleveret i papirformat. Forklaring er, at (som Alka forstår det fra rådgiver), at [faren] har taget foto af disse papirfotos.

Bemærk skygge ikke findes (digitalfoto er en anelse større)

...

Udsnit af digitalfoto 2:

...

Bemærk afstand mellem "L" og billedets afslutning /Kant)

...

Tilsvarende Papirfoto 2 indleveret efterfølgende. Forklaring er, at (som Alka forstår det fra rådgiver), at [faren] har taget foto af disse papirfotos.

...

Udsnit af papirfoto 2

...

Bemærk ingen afstand fra 'L' til afslutning af kant. (Det digitale foto er en anelse større end det indleverede papirfoto)

Det er derfor Alkas opfattelse, at de pågældende digitale fotos med meta-data optaget efter dato for indbruddet, ikke kan være optaget af de indleverede papirfotos, idet de digitale fotos har flere detaljer og er større end de indleverede papirfotos.

Såfremt dette er tilfældet, er fotoet af ringene taget efter skadedato og derfor er det Alkas opfattelse, at de pågældende ringe ikke kan være stjålet. Det bemærkes Både de digitale fotos og de indleverede udprintede fotos vedlægges.

Alka har forsøgt at få lov til, at tale med [faren] igen for at høre, om detaljerne vedrørende optagelsen af disse fotos. Dette er afvist via deres rådgiver.

Vedr. pengeskab:

- [Kæresten og klageren] har den 14. januar 2020 samstemmende forklaret, at pengeskabet er købt over internettet på ... hjemmeside. De oplyser de ikke længere har kvitteringen.
- Grundet omstændighederne i sagen anmodede Alka om, at få den bekræftelse mm der tilsende
- i forbindelse med internetkøb. Det er efterfølgende via deres rådgiver oplyst, at disse er slette (Dette på trods af skabet var under 1 år gammelt (6-8 mdr. på skadetidspunktet og altså omfattet af garanti).
- Alka har derfor anmodet om, at få dokumentation for deres betaling på bankkort til bekræftelse af deres forklaring om køb på internettet. De har via deres rådgiver oplyst, at de ikke ønsker at udlevere bankoplysning vedr. køb af pengeskab til Alka. Dette gør, at Alka er bekymret for rigtigheden af hele forklaringen omkring pengeskabet og derfor også selve anmeldelsen.

Andre omstændigheder der gør, at Alka er bekymret for rigtigheden af kravet og som vi skal anmode politiet om, at undersøge:

- Smykker der er magen til de smykker der blev anmeldt stjålet ved indbrud 2011.

Ankenævnet for Forsikring

15.

98899

I forbindelse med undersøgelsen af sagen har Alka konstateret, at [klagerens] forældre anmeldte et indbrud i 2011. Her skulle hans nu afdøde mor have ... og imens var der blevet stjålet smykker for 350.000 kr.

Det er ved undersøgelse af sagen konstateret, at [klageren] har anmeldt flere smykker stjålet som er fuldstændig svarende til nogen der også blev anmeldt stjålet af hans forældre i 2011. Det er ligeledes konstateret, at [søskende] ... er i besiddelse af flere smykker der er tilsvarende smykker der blev meldt stjålet i 2011. Dette er [søskende] blevet foreholdt og [søskende] har oplyst det er smykker [søskende] selv har købt. Alka har anmodet om at få en kopi for disse køb. Dette er p.t. ikke sket.

Der kan fremsendes yderligere materiale vedr. dette.

- Hjertesmykke - Forsikringstager har krævet erstatning for en hjerteformet ring med brillanter og som dokumentation for dette indsendt en kvittering. Forsikringstager har ingen fotos af den pågældende ring. Alka har i forbindelse med sagen haft samtaler med forsikringstagers [søskende] (der til orientering anmeldte et indbrud 3 uger efter sin brors (hvor [søskende] var væk et meget kort tidsrum for boligen), dette i et andet selskab). På forespørgsel har [søskende] forklaret, at [søskende] ikke havde nogle smykker med et hjerte. I forbindelse med undersøgelsen af sagen har Alka fået udleveret fotos fra [søskendes] forsikringsselskab [andet forsikringsselskab]. Her kan det konstateres, at [søskende] omkring august 2018 tog fotos af sine smykker. Her fremgår en hjerteformet ring med brillanter. Det er derfor Alkas opfattelse, at der er en mulighed for, at [søskende] er i besiddelse af ringen og at kvitteringen er afleveret til Alka for at få udbetalt et uberettiget krav."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst.

Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

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

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

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

Nævnet har fået forelagt en række fotografier fra familiesammenkomster og af familiemedlemmer, fotografier af værktøj, et åbent vindue, opbrudsmærker på vindue, et opbrudt penge-

Ankenævnet for Forsikring

16.

98899

skab, tomme smykkeæsker, jakker på bøjler, certifikat på diamanter, certifikat på hvidgulds-smykke med brilliant, certifikat på alliancing, certifikat på vedhæng, certifikat på ring, certifi-
kat af 14/4 2011 på guldsmykke, kvittering af 14/4 2011 på sølvørering og guldkæde, kvittering
af 2/12 1989 på ring, kvittering af 18/1 1992 på 2 ringe, kvittering af 23/4 2011 på smykker,
diamantbevis af 31/3 2003 på alliancing med brilliant, kvittering af 23/10 1982 på prinsesse-
ring, kvittering af 23/4 2011 på Georg Jensen dameur, kvittering af 21/1 2012 på Georg Jensen
armbåndsur, kvittering af 11/1 2011 på ring med brillianter, kvittering af 25/3 2011 på hjerte
ring med brillianter, kvittering af 16/4 2011 på tryllering i hvidguld og tryllering i rødguld, en
armlænke med perler, kvittering af 14/4 2011 for ring i hvidguld og armbånd med Cartierlås,
kvittering af 16/4 2011 af hjertecollier, kvittering af 31/10 1989 for armbånd, kvittering af 14/4
2011 for hvidguldsalliancing, hvidguldsring, armbånd og hvidguldsarmlænke, kvittering af
14/9 2018 for Monclerjakke, kvittering af 8/3 2014 for "Moncler (M-0X ST)", kvittering af 22/11
2018 for "New Vancouver scarpa 41", kvittering af 24/8 2018 for habitter, håndskrevet liste
med smykker og henvisning til "billede nr. 1", foto med teksten "NR 1 28/12 1989" af en rød
smykkeæske og en række smykker, foto af håndskrevet liste med smykker og henvisning til "bil-
lede 2 28/12 1989", og foto med teksten "NR 2 28/12 1989" af en rød smykkeæske og en ræk-
ke smykker.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 4/11 2019, at han den 1/11 2019 havde indbrud, og at der blev stjålet
arvesmykker fra et pengeskab/brandskab, Moncler jakker og støvler, jakkesæt, parfumer og
30.000 kr. i kontanter. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke i til-
strækkelig grad har sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegiven-
hed eller dokumentation for kravets rigtighed, hverken for så vidt angår art, omfang, ejerskab
eller lødighed.

Klageren kræver fuld dækning for sit krav. Klageren har anført, at der er tale om en dæknings-
berettigende forsikringsbegivenhed, idet selskabet i 2019 gav tilsagn om, at der var dokumen-

teret indbrudstyveri. Sagen vedrører alene dokumentationskravet. Klageren har oplyst, at politiet har frafaldet enhver sigtelse, og at det ifølge politiet var rimeligt at antage, at han havde et krav mod selskabet. Han har på alle tænkelige måder dokumenteret smykkerne med kvitteringer og fotografier af klageren og klagerens mor, som bærer smykkerne. Klageren har anført, at de øvrige oplysninger, som selskabet ønsker fra ham, er en krænkelse af privatlivet.

Selskabet har anført, at der er en række atypiske omstændigheder, hvorfor selskabet har skærpet dokumentationskravet. Klageren har fremsendt fotografier af tre fingerringe, som er optaget den 3/11 2019, hvilket er to dage efter indbruddet. Selskabet har oplyst, at klageren som forklaring på fotografiernes datering har anført, at fotografierne lå på farens computer, og at faren tog fotografier af computerskærmen med sin telefon. Billederne befandt sig ikke længere på computeren. Efterfølgende blev det oplyst, at der var taget fotografier af printede papirbilleder, som blev indsendt til selskabet. Selskabet har sammenholdt de digitale fotografier med de printede billeder og har anført, at de ikke er ens. Selskabet har anført, at klageren oplyste, at pengeskabet – som smykkerne blev stjålet fra – var indkøbt på nettet 6 måneder før det anmeldte indbrud. Klageren kan ikke dokumentere købet af pengeskabet, idet al dokumentation vedrørende købet er slettet. Klageren vil ikke fremlægge dokumentation i form af kontoudtog. Selskabet har videre anført, at klagerens krav omfatter flere smykker, som blev anmeldt stjålet ved et indbrud hos klagerens forældre i 2011, og som ifølge oplysningerne ikke blev genanskaffet. Selskabet har anført, at klageren har anmeldt en ring, som er identisk med en ring, som klagerens søskende også har anmeldt stjålet til et andet forsikringsselskab i forbindelse med et andet indbrud. Selskabet har anført, at klageren har anmeldt et smykke, som var tilbageleveret til forretningen. Selskabet har anført, at klageren har fremlagt kvitteringer for jakke og habitter, som ikke var i klagerens eller kærestens navn på trods af, at han efter eget udsagn selv havde betalt for genstandene.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der blandt andet

Ankenævnet for Forsikring

18.

98899

kan afgives partsforklaring og afhøres vidner, og hvor klagerens enkelte krav vil kunne være genstand for en mere indgående bevisførelse.

Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr.3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen