

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. april 2023 blev i sag nr. 99119:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 18/12 2022 samt i vedlagte bilag til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi skriver til jer vedrørende et tyveri, som vi blev udsat for i vores sommerhus tilbage i juli 2022. Vi har haft et halvt år, hvor vi føler, at behandlingstiden har taget utrolig lang tid, og vi gentagne gange skulle kontakte GF Forsikring for at forhøre os om status, hvor vi føler, at sagen bare er udskudt og udskudt gang på gang.

Derudover er vi yderst utilfredse med den endelige afgørelse, der er truffet af GF Forsikring.

Vi er en familie, der efter episoden oplever ubehag ved at være hjemme i Danmark, selvom vi blev udsat for det i vores sommerhus i [udlandet]. Vi er psykisk påvirkede af hændelsen, og vi bliver også meget påvirket af afgørelsen, som vi føler, er blevet truffet på meget meget lavt grundlag.

Vi har haft en korrespondance med GF Forsikring både mundtlig og skriftlig hen over 6 måneder, og så får vi en vurdering og afgørelse, som lyder således:

'Det er GF Forsikrings vurdering at du i denne sag ikke har løftet denne bevisbyrde, hvorfor vi ikke kan yde erstatning i sagen.

Denne afgørelse er truffet ud fra en samlet vurdering af ovennævnte oplysninger – med særlig vægt på:

- Politiet er særdeles skeptisk overfor det anmeldte tyveri og fandt ved undersøgelse af stedet ikke tegn på indbrud.
- På grundlag af undersøgelse hos guldsmed i [udlandet] må vi stille spørgsmålstegn ved validiteten af den fremsendte faktura.
- Du har ikke dokumenteret at du medbragte 140000 kr. til [udlandet]'.

Vedrørende oplysningerne fra politiet, som har været skeptiske over anmeldelsen, er noget, der undrer os. Vi har ikke hørt fra politiet omkring deres skeptiske og uafklarede spørgsmål, som vi tænker ville være oplagt, at de kontaktede os for at forhøre.

Vi har ellers korrespondance med politiet fra [udlandet], som blandt andet for en måned siden har kontaktet os vedrørende smykker, som de har fundet fra en anden gerningsmand, om det stjålne er vores – dette vi har måtte afvise. Derfor undrer det os gevaldigt, at den pensioneret agent, GF Forsikring har talt med, er skeptiske overfor tyveriet, og har adskillige uafklarede spørgsmål. Hvis der ikke er tillid til, hvad vi oplyser, så må I gerne kontakte ..., som VI har en korrespondance med. Det er det politifolk, der var der, da hændelsen lige var sket. Hvordan kan én politimand efter 6 måneder, som GF Forsikring har været i kontakt med, afgøre og være skeptiske overfor sagen? Han kommenterer på det skadet vindue omkring, at det ikke er muligt at bruge redskaber til at åbne vinduet op. Huset er bygget i 90'erne, hvilket vil sige, at vinduerne er lavet af plastik, hvilket vil sige, at man sagtens kan bruge redskaber til at bryde ind i hjemmet. 3-4 mm af vindueskarmen er lavet af hård plastik og resten af blød plastik. Den pensioneret agent har kun taget udvendige billeder af huset, og billeder af vinduerne, som er lukket helt til med plastik dækning.

Det undrer os derudover, at vi ikke har modtaget et skriftligt bevis fra GF Forsikring om, at de har talt med politiet fra [udlandet]. Dette er en sag, som vi også er inkluderet i, hvilket vi bliver ekskluderet fra. Vi føler, at sagen har taget en særlig drejning i forhold til, at vi føler, at sagerne bliver skjult fra os, der desværre har været ofre i denne hændelse.

Vinduet i vores hus var lukket, og vi har sendt adskillige billeder til vores forskellige sagsbehandlere fra GF Forsikring af skaderne på vores vindue. Vi har sendt alt, hvad de har bedt om. Vi føler, at I står meget hast i, om vinduet har været åbent eller ej på trods af alle beviser og billeder af huset. Der bliver overhovedet ikke talt eller vurderet i forhold til gitteret FORAN vinduet. Alle i området inklusiv os har været rystet over, at tyveriet har fundet sted i et centralt sommerhus som vores. For os er det ikke muligt at fortælle, om det er fremmede eller bekendte, der har begået tyveriet, hvilket GF Forsikringen mener, at vi 'bør' vide, da vi det er en lille landsby, hvor alle kender hinanden, og der ingen vidner har været til dette.

Vi synes, at det ikke er okay at afvise, at vinduet har været lukket. Vi aner jo ikke, hvordan tyvefolket er kommet ind på trods af, at vinduet har været lukket. Der er få skræmmere på vinduet, men overordnet set er de jo brudt ind i vores hjem. Der bliver nødt til at gøres noget ved dette. Retfærdighed er retfærdighed, og vi synes ikke, at det er i orden. Vi føler, at det hele virker til, at der ikke bliver betroet til vores mails og billeder både mundtlig og skriftlig.

Her i Danmark bor vi i en lille landsby, ..., hvor vi alle er godt bekendte med vores nabolag. [Byen] er en mindre by end vores landsby i [udlandet]. Her i [byen] sker der også indbrud. Skal vi også være nervøse for tyveri herhjemme, og skal vi beskyldte vores naboer, hvis dette skulle forekomme? Vi synes, at dette er en lav pointe at komme med fra GF Forsikring.

I forhold til oplysninger fra guldsmeden, så er vores faktura rigtige. Guldsmeden oplyser os om, at de betaler skat og ikke moms. I [udlandet] betaler man ikke moms af guld og smykker. Hvis der er

undring i forhold til regler i [udlandet], så må I kontakte Finansministeren i [udlandet] i forhold til, om skatten er betalt af smykkerne. Hvorfor har den pensioneret agent ikke gjort dette?

Dette er dog i bund og grund ikke vores problem, om hvorvidt DE betaler skat af smykkerne eller ej. Vi er kunder, og vi har handlet. Når vi handler herhjemme i Danmark, forhører vi heller ikke forretninger, om de betaler skat og moms af produktet.

Vores problem og jeres problem bør ikke være, hvad guldsmeden har gjort med de penge, som vi har betalt, og hvorvidt han har været i banken med pengene. Vi føler, at I glemmer, hvad sagen reelt drejer sig om.

For os er det ikke svært at fremsende dokumentation for de 140.000,- danske kroner, da vi skal flere år tilbage for at fremskaffe de dokumentationer, hvilket ikke er et problem. Alle kontanter fra [klagerens] virksomhed, sætter han ikke ind på sin konto. Han har en enkeltmandsvirksomhed, hvor han gerne må bruge pengene på kontoen. Han har derfor ikke indsat nogle af pengene på sin virksomhedskonto.

For OS føles dette som en sag, der har taget en evighed. Vi er nået til et punkt, hvor vi føler yderst svigt fra GF Forsikring, og vi føler, at deres afgørelse er på meget lavt og sølle grundlag for sager, der kan bevises. Vi har politirapporten fra den dag, hvor tyveriet fandt sted. Vi føler, at afgørelsen 'bare' skulle træffes og ud ad verden uden reelt at tænke på, hvad der er blevet mistet i forbindelse med tyveriet, og hvilken påvirkning det har haft på familien.

Vi ønsker, at der bliver set på dette med friske øjne. Vi ønsker, at vores sag bliver revurderet.

Vi har vedhæftet en masse dokumenter i forhold til transaktioner både fra grund- og virksomhedskonto. Vi har vedhæftet billeder af vinduet, hvor vi IGEN markerer skaderne på vinduet.

Vi har vedhæftet faktura. Vi har vedhæftet en indkørselsopgørelse af kontanter, som I kan se i bunden er en værdi på 56.369,-. Politirapporten er også vedhæftet."

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

"1. Sagsfremstilling

1.1. Anmeldelse:

Forsikringstager kontaktede via sin datter GF Forsikring telefonisk den 11.07.2022 kl. 8.44.

Fts datter ringer og oplyser at hun og hendes forældre befinder sig i [udlandet]. De bor i deres sommerhus som ligger i en landsby, i byen ... Forældrene kører hjemmefra i nat, da deres datter ankommer i lufthavnen omkring klokken 5 om morgenen og de skal hente hende. Datteren oplyser at der er en køretid på 2 timer fra sommerhus til lufthavn og derfor formoder de at indbruddet er sket i mellem 1-3 om natten. Der er stjålet for 120.000 kr. smykker og 20.000 kr. kontanter. Der er ikke stjålet andet har fts datter bekræftet. Hun oplyser at de specifikt er gået efter dette og at det har ligget i soveværelset. Datteren oplyser at de er kommet igennem et vindue, som har stået åbent, men der har været tremmer for, ligesom i et fængsel siger hun. GM har ødelagt tremmerne for at få adgang til

værelset, hvorefter de er gået igennem stue og ind i soveværelse, hvor genstandene har været opbevaret.

Senere samme dag kl. 15.09 sker der en ændring i forklaring om hændelsen, hvor følgende bliver noteret:

Fts datter ringer igen, hun opl at hun var så træt, da hun ringede tidligere, da hun er landet tidligt i morges, at hun har misforstået.

Hun vil gerne have det noteret på sagen, så det strå korrekt.

Hun oplyser:

Forældre forlader boligen omkring kl. 19, for at køre hjem til hendes bedsteforældre. Faren skal hjælpe med at ...

Omkring kl. 21 kører fts far hjem til boligen for at hente sin jakke, og kører igen med det samme.

Han kommer hjem omkring kl. 01.30 og konstaterer tyveriet.

Blot oplyst datter, at jeg noterer hendes oplysninger på sagen.

Efter modtagelse af fotos fra forsikringstagers bolig i [udlandet], blev sagen i selskabet overleveret til vurdering hos fagansvarlig og sagen blev den 20. juli 2022 afvist. Af afvisningen fremgik bl.a. følgende:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 4.6.A.1. at forsikringen kun dækker tyveri af smykker og kontanter, når der er tale om et tyveri fra et forsvarligt aflåst bygning eller lokale. Endvidere fremgår det i forsikringsbetingelserne punkt 4.6.2.B. at tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogle hjemme, og hvor gerningsmanden har skaffet sig adgang gennem et vindue, som ikke har været lukket og tilhaspet, ikke anses for at være tale om et indbrudstyveri.

På baggrund af dette, vil denne sag blive behandlet som et simpelt tyveri. Jf. forsikringsbetingelserne punkt 4.6.E.2. Dækkes smykker og kontanter ikke når der er tale om et simpelt tyveri.

Vi kan derfor ikke være behjælpelige med jeres krav for de stjålne smykker og kontanter.

Mail af 20. juli 2022 fremlægges som bilag 1

Forsikringstagers datter henvendte med oplysning om, at hun er blevet fejlfortolket. Ved aflytning af samtale fra anmeldelsen bekræftes det at hun ikke direkte har sagt at vindue stod åbent – Ved samtale med datter noteres følgende:

Jeg har kontaktet fts datter igen og spurgt indtil at der skulle være skade på vinduet. Hun siger at man ikke rigtig kan se noget på vinduet, hvorfor hun er i tvivl om det er sparket op, skruet op eller lignende. Jeg har bedt om billeder af vinduet for at kunne se evt. skader. Derudover opl. at vi skal have politirap. ind. Hun opl. at der nok går en måneds tid endnu, grundet DNA spor på ruden.

Sagen blev følgelig genoptage til fornyet vurdering.

1.2. Vurdering fra skønsmand:

Som følge af fortsat tvivl om hvorvidt der er tale om indbrud eller simpelt tyveri, blev de af klager fremsendte fotos sendt til uvildig skønsmand ingeniør ..., med anmodning om en udtalelse om,

hvorvidt skader på vinduet havde haft opbrydende effekt. Rapport fra skønsmanden forelå den 5. september 2022, hvoraf fremgik bl.a. følgende:

Spørgsmål 1

Det bedes oplyst, om det er muligt at opbryde de på billedet viste åbne vindue, baseret på tilstand og skader iht. fremsendt billedmateriale.

Svar:

Nej, det vil ikke være muligt at opbryde vinduer når det er korrekt lukket, baseret på elementets tilstand og de skader elementet har.

Dette begrundes i at lukkebeslag er vurderes at være intakte og fuld funktionsduelige, samt at tolerancer mellem karm og ramme ved lukkeslag, er så små, at pladsen ikke tillader brug af værktøj der kan udløse samtlige rullepaskviller i terrassedørens indgreb med karm. Dette underbygges af, at adgangen til vinduets lukkebeslag udefra ikke er muligt når vinduet er lukket, da sprossens udformning ikke giver direkte adgang til vinduets lukkebeslag. (Se principskitse bilag 1)

Vinduet kan muligvis opbrydes såfremt at lukkebeslag ikke er lukket helt til, eller hvis lukkebeslag er placeret i ventilationsstilling.

Som bilag 2 fremlægges kopi af skønsmandens rapport.

På baggrund af rapporten meddelte selskabet ved mail af 10. oktober 2022, at afvisningen fastholdes, men at selskabet kunne være indstillet på en forligsmæssig løsning afhængig af hvilken dokumentation klager kunne fremsende. Mail af 10. oktober fremlægges som bilag 3.

1.3. Dokumentation:

Selskabet modtog efterfølgende mail fra klager af 12. oktober 2022 med E-Faktura fra guldsmed i [udlandet] samt forskellige kontoudskrifter vedr. kontanter. Mailen er af klager uploadet på klageportalen.

Der blev den 13. oktober 2022 gennemført en samtale med klager. Følgende fremgår bl.a. af telefonnotat af samtalen:

Ft oplyser at han rejste til [udlandet] med sin hustru hvor de medbragte 140000 kr. i kontanter - de må medbringe 70000 pr person - det var ikke noget de indberettede. Nogen af pengene var hævet og andre havde de liggende.

Adspurgt var der ikke bestilt noget på forhånd - butikken har altid guld/det var dog planlagt at købe guld bl.a. til ... - han henviser til [udlandet] traditioner mv.

I butikken medbragte han kontanter som blev omvekslet samme sted til [udenlandsk valuta], som herefter blev brugt som kontant betaling - de resterende kontanter blev stjålet ved indbrud.

Han har ikke noget problem med at skulle indføre så meget guld gennem tolden - han ville tage chancen..

Det blev ved samtalen aftalt at klager ville underskrive samtykke, således at GF Forsikring kunne tage kontakt til guldsmeden og politiet i [udlandet].

1.4. Undersøgelse i [udlandet]:

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

99119

På baggrund af samtykke iværksatte GF Forsikring via F&P undersøgelse af sagen i [udlandet].

Rapporten fra [udlandet] vedlægges i anonymiseret format som bilag 4.

1.4.1. Oplysning fra guldsmedeforretning:

Indehaver af guldsmedeforretning bekræftede at have modtaget DKK 120.000, som man enedes om en vekselkurs på. Indehaveren havde ingen dokumentation på modtagelse af beløbet eller på at beløbet var indsat i banken.

Det blev ligeledes bekræftet af indehaveren, at han havde udstedt den pågældende E-faktura. Han kunne dog ikke redegøre for hvorfor VAT ikke fremgik af fakturaen. Ifølge den [udenlandske] undersøger er det et krav i [udlandet], at der ved handel af denne art påføres og betales VAT. Som følge af dette stillede undersøgeren spørgsmålstejn ved fakturaens ægthed.

1.4.2. Oplysning fra politiet:

Den [udenlandske] undersøger fik ved kontakt til politiet oplyst, at de ved undersøgelse af gerningsstedet ikke fandt tegn på voldeligt opbrud af hverken døre eller vinduer.

Politiet gav ligeledes udtryk for at der var flere forhold som undrede dem, bl.a. at

- man lå inde med den form for værdier i smykker og kontanter
- tyveriet skete kun 3 dage efter at smykkerne var købt
- ingen i byen havde hørt noget til evt. tyveri
- der blev ikke fundet tegn på indbrud på vinduer eller døre

1.5. Afvisning af sagen:

Som følge af de foretagne undersøgelser afviste selskabet ved mail af 11. november 2022, at vi ikke kunne yde erstatning i sagen.

Selskabets begrundelse var, at forsikringstager ikke havde løftet bevisbyrden for at der var sket et indbrud som anmeldt samt at det ikke var dokumenteret at de havde medbragt den mængde kontanter som oplyst, samt at der var gennemført en handel hos guldsmedeforretningen.

Mail af 11. november 2022 fremlægges som bilag 5.

1.6. Klage til kvalitetsafdeling.

Ved mail af 14. november 2022 klagede forsikringstager til selskabets kvalitetsafdeling. Klagen blev besvaret den 24. november 2022, hvoraf bl.a. fremgik følgende:

...

Som kravstiller skal du sandsynliggøre, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Denne bevisbyrde skærpes bl.a. i tilfælde af fremsættelse af krav på større pengebeløb og smykkekrav.

Efter min gennemgang sagen er det min vurdering, at du dels ikke har løftet bevisbyrden for, at vinduet har været forsvarligt lukket og tilhaspet. Det gør i den anledning ingen forskel, at gerningsmanden måtte have afmonteret tremmer før opbrud af vindue. Der kan således alene være tale om simpelt tyveri, og allerede af den grund er der ikke dækning for kontanter og smykker, jf. betingelsernes punkt 4.6.E.2.

Ydermere er det min vurdering, at du ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort og dokumenteret det fremsatte krav. Der er således ikke tilstrækkelig dokumentation for, at du

havde købt de omtalte smykker eller var i besiddelse af de omtalte kontanter til køb af smykker.

De oplysninger du har fremsendt sammen med din nedenstående mail ændre ikke på selskabets vurdering af sagen. Den tidligere fremsendte afvisning fastholdes således.

Klagebesvarelsen fremlægges som bilag 6.

2. Sammenfatning

Det fastholdes, at selskabet har været berettiget til at afvise forsikringstagers krav.

Klager har således ikke sandsynliggjort at der indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed ligesom det ikke er sandsynliggjort, at han skulle have medbragt kr. 140.000 til [udlandet] og/eller at der har fundet en handel sted med i guldsmedebutikken i [udlandet].

Det gøres yderligere gældende, at det på baggrund af skønsmandens rapport må lægges til grund, at vinduet ikke har været forsvarligt lukket og tilhæftet. Der er således ikke tale om indbrud, men simpelt tyveri.

Det fremsatte krav på smykker og kontanter er ikke dækket ved simpelt tyveri, jf. betingelsernes punkt 4.6.E.2."

Klageren har i brev af 8/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ift. vurdering af skønsmand, der har vurderet, hvorvidt vores vindue kan være brudt op eller ikke, ser jeg som misvisende, da skønsmand tydeligvis ikke er klar over materiale. Dette er også tidligere forklaret, at det ER muligt at bryde vinduet op. Dette har i bund og grund været tilfældet for os, og vores vindue har været lukket til.

...

Svar til punkt 1.4.1 ifbm. undersøgelse i [udlandet]:

Guldsmeden oplyser os om, at de betaler skat og ikke moms. I [udlandet] betaler man IKKE moms af guld og smykker. Hvis der er undring i forhold til regler i [udlandet], så må I kontakte Finansministeren i [udlandet] i forhold til, om skatten er betalt af smykkerne. JEG er køber, DE er sælgere. Vores problem og jeres problem bør ikke være, hvad guldsmeden har gjort med de penge, som vi har betalt, og hvorvidt han har været i banken med pengene, og hvorvidt moms og skat er trukket fra.

1.4.2: Oplysning fra politiet:

Vi har en politirapport, som vi har modtaget efter hændelsen skete. Her blev der taget en masse billeder, som GF-forsikrings undersøger tydeligvis, ikke har modtaget – her ser vi også en kæmpe kommunikationsfejl. Jeg har her i tråden vedhæftet en fil, hvor man kan se MARKERET, at der er blevet brugt en form for værktøj.

Undersøgeren:

Det undrer os, at en [udenlandsk] undersøger føler det undrende, at vi havde den form for værdier i smykker og kontanter derhjemme. Ift. tradition, så bør han vide, at man handler smykker ind, når man har vigtige begivenheder i en familie. Det burde derfor ikke være en undren. Vi havde ikke set frem til at vores hjem, der ligger så centralt i landsbyen, kunne blive udsat for tyveri.

Vi kan ikke redegøre for, hvorfor tyveriet blev begået kun 3 dage efter købet. Det undrer os, at det overhovedet er noget, man kan blive i tvivl om, om hvorvidt det er 3 dage eller en måned efter købet.

Tyveriet begik sted om natten, og tilfældigvis blev alle lygter i omegn slukket. Dette vides ikke hvorfor, men det var muligvis en taktik. Dette kan beboerne godt huske, og de forbandt det med tyveriet i vores hjem. Kameraerne blev undersøgt, men intet var at finde. Det er derfor ikke noget, vi kan redegøre for, hvorfor beboerne ikke har kunne høre noget mv.

Derudover har vi haft korrespondance med politiet, der har haft med vores sag at gøre, og de oplyser, at der er tegn på indbrud. Dette er også udtrykt via. politirapporten.

...

1.5:

Vi får at vide, at undersøgeren der ser på vores vindue, er forbi landsbyen et par måneder efter, og ser på vinduerne, når ydregardinerne er trukket ned. Dette virker overfor os misvisende at høre dette, da han tydeligvis ikke har undersøgt ordentligt, hvilket vi får at vide af vores vicevært i landsbyen.

[Klageren] har været forsikringstager i 30 år, og kan ikke forstå, at når man virkelig har brug for at få vurderet en sag, at det hele bliver taget, og man kan blive svigtet så hårdt som en loyal forsikringstager. Dette er virkelig skuffende.

For os lyder det ud fra antagelserne fra GF Forsikring og undersøgeren, at vi selv har begået tyveriet:

- Man lå inde med den form for værdier i smykker og kontanter
- Tyveriet skete kun 3 dage efter at smykkerne var købt
- Ingen i byen havde hørt noget til evt. tyveri
- Der blev ikke fundet tegn på indbrud på vinduer eller døre

Hvor lavt grundlag er dette ikke? Dette synes vi bestemt ikke, er i orden, og vi synes, at for at denne sag bliver endt, så skal det retfærdiggøres. For os er det retfærdigheden og sandheden, der taler.

Alle i området inklusiv os har været rystet over, at tyveriet har fundet sted i et centralt sommerhus som vores. For os er det ikke muligt at fortælle, om det er fremmede eller bekendte, der har begået tyveriet, hvilket GF Forsikringen mener, at vi 'bør' vide, da vi er en lille landsby, hvor alle kender hinanden, og der ingen vidner har været til dette.

Grundlaget er for svagt, og vi ønsker fortsat, at det skal revurderes."

Selskabet har i brev af 16/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ad 1.4.1

GF Forsikring henviser til rapport fra undersøger i [udlandet], hvor det også fremgår at guldsmeden ikke kunne redegøre for hvorfor der ikke var VAT inkluderet i fakturaen.

Vi bemærker samtidig at det er en yderst relevant oplysning, at guldsmeden ikke kan redegøre for at have modtaget/været i banken med pengene, da det sammen med oplysning om manglende VAT på fakturaen er med til at stille spørgsmålstegn ved om handlen har fundet sted.

Ad 1.4.2

Her henvises blot til undersøgerens rapport som er fremlagt, hvor politiet har udtrykt skepsis i forhold til det anmeldte tyveri.

Afgørelsen fastholdes

GF Forsikring gør fortsat gældende at det ud fra den uvildige skønsmands rapport, ikke er dokumenteret at der er tale om indbrudstyveri og at smykker og kontanter ikke er dækket ved simpelt tyveri.

Vi gør ligeledes gældende at det ikke er sandsynliggjort eller dokumenteret at der medbragt kontanter i det omfang klager har gjort gældende samt at der har fundet en handel omkring køb af smykker sted i [udlandet]."

Klageren har i brev af 24/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Som vi kan fornemme ud fra GF Forsikrings forsvar, er det tydeligt, at der fra hver gensidigt svar opstår en ny undren uden mening. Dette ser vi som uprofessionel handling og vurdering af sag.

Først og fremmest vil en guldsmed ikke oplyse fortrolige oplysninger til en fremmed, der opsøger i forretning. Derudover er det ikke et krav, at VAT er inkluderet i fakturaen:

[Links]

Handlen har fundet sted, da fakturaen er vedhæftet samt bekræftelse fra guldsmeden. Dette er både vedhæftet under en korrespondance med GF Forsikring samt under Ankenævnet for Forsikring. Derfor er det essentielt for os som kunder hos GF, at sagen bliver betragtet ordentligt. For os virker det som, at der hurtigt bliver lagt låg på sagen, og vurderingen er for overfladisk.

Det undrer os, at en [udenlandsk] pensioneret politimand fra [udlandet] ikke er klar over skattesystemet i [udlandet].

Den pensionerede politimand, som før nævnt, besøger vores landsby og observerer vinduer og huset, og uden at gå i dybden med vinduer, materiale mv., at han kan være skeptisk ift., hvorvidt tyveriet har fundet sted. Der er ikke begrundelse nok for det, han er skeptisk overfor.

Måden situationen er handlet ser vi som værende uprofessionel og overfladisk, og vi ønsker derfor Ankenævnets vurdering af sagen.

Som mange års loyal kunde hos GF Forsikring og få denne behandling er yderst skuffende.

Ift. dokumentation på medbragt kontanter er penge, der igennem flere år er opsparet. Dette kan ses med kontoudtog gennem flere år. Inden for det seneste års tid kan man også se ud fra kontoudtog samt kontanter via. min virksomhed. Det er ikke muligt i [udlandet] at betale 120.000 danske kr. via. dankortbetaling på en gang hos en guldsmed. Derfor kan vi ikke acceptere GF Forsikrings begrundelse for, at de er i tvivl om, hvorvidt handlen omkring køb af smykker har fundet

Ankenævnet for Forsikring

11.

99119

sted, da utallige beviser er sendt og vedhæftet i korrespondance med 2-3 ansatte hos GF Forsikring.

Vi er derfor også ret uforstående overfor, hvorfor undersøgeren i [udlandet], at vedkommende ikke har været i kontakt med politiet, der var der på gerningstidspunktet om aftenen/natten samt om morgenen. Dette er ikke i orden i forhold til vores sag, da der burde være et samarbejde, så den kan blive vurderet og handlet på retfærdigt."

Selskabet har i brev af 9/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers skrivelse af 24.02.2023, hvor der henvises til forskellige hjemmesider omkring køb af guld i [udlandet].

Det bemærkes at der med investeringsguld henvises til køb af guldbarrer, som er momsfrit. Køb af smykker i form af f.eks. halskæde, armbånd eller øreringe anses ikke for investeringsguld og er derfor momspligtigt i [udlandet]. Vi henviser fortsat til den [udenlandske] undersøgers rapport herom."

Klageren har i brev af 11/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er fint, at der bliver henvist til den [udenlandske] undersøgers rapport – men den er misvisende. De [udenlandske] guldsmed oplyser os om, at det er momsfrit i [udlandet], og sådan er reglerne i [udlandet] også.

Jeg, [klageren], er født og opvokset i [udlandet], og har gentagende gange hørt andre købe guld momsfrit, og har ikke hørt, set og oplevet andet.

Læs linket igen. Der står direkte:

'Også i lande som USA, Canada, Australien og Kina er der momsfrihed på investeringsguld. Smykkeguld, altså forarbejdet guld, har ikke denne fordel, kun i [udlandet] er der momsfrihed på smykkeguld, bl.a. derfor kan nogle opleve at købe billigere guldsmykker i [udlandet]'

Det hele giver os en oplevelse af, at GF Forsikring blot tager udgangspunkt ud fra den [udenlandske] undersøgers rapport og ikke politirapporten, guldsmedens udtalelser og egen vurdering og kommentarer."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet fået forelagt uddrag af klagerens kontoudskrift fra perioden 1/5 2022 til 13/11 2022.

Af vurdering af 5/9 2022 fra selskabets rådgivende ingeniør fremgår bl.a.:

"På foranledning af GF Forsikring, er der gennemført vurdering af om oplukkeligt vindueselement har været opbrudt baseret på fremsendt billedmateriale i mail af 01.09.2022. Der er ikke gennemført besigtigelse og vurderingen baseres alene på billedmateriale og teknisk viden om vinduer.

Beskrivelse af Terrassedør

Materiale: Plastvindue

System: 3 fags vinduesparti opdelt med 2 lodrette sprosser og 1 vandret sprosse

Glaslister: indvendig

Opluk: Indadgående

Beslag: Hængslet i karmside låsemekanisme mod lodret i sprosse.

Mærkning: Ukendt

Mål: ukendt

Skønsmanden bedes besvare følgende spørgsmål:**Spørgsmål 1**

Det bedes oplyst, om det er muligt at opbryde de på billedet viste åbne vindue, baseret på tilstand og skader iht. fremsendt billedmateriale.

Svar:

Nej, det vil ikke være muligt at opbryde vinduer når det er korrekt lukket, baseret på elementets tilstand og de skader elementet har.

Dette begrundes i at lukkebeslag er vurderes at være intakte og fuld funktionsduelige, samt at tolerancer mellem karm og ramme ved lukkeslag, er så små, at pladsen ikke tillader brug af værktøj der kan udløse samtlige rullepaskviller i terrassedørens indgreb med karm. Dette underbygges af, at adgangen til vinduets lukkebeslag udefra ikke er muligt når vinduet er lukket, da sprossens udformning ikke giver direkte adgang til vinduets lukkebeslag. (Se principskitse bilag 1)

Vinduet kan muligvis opbrydes såfremt at lukkebeslag ikke er lukket helt til, eller hvis lukkebeslag er placeret i ventilationsstilling.

Det stillede spørgsmål, er besvaret efter bedste evne, på baggrund af det fremsendte billedmateriale."

Af rapport af 4/11 2022 fra undersøgelse i udlandet indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"Research Report:

In the investigations made about the theft in the houses of [klageren] and his wife ... in the village of ...;

...

C. [Guldsmeden], said, 'The e-invoice of [120.000 danske kroner] dated 08.07.2022 belongs to our business'.

1. [Klageren] and [klagerens ægtefælle] came together to the jeweler to buy the gold.
2. Our Business, we order gold according to customers' request.
3. [Klageren] and [klagerens ægtefælle] did not order specific gold, they bought what they liked which was existing in the store at that time.
4. [Klageren] and [klagerens ægtefælle] said that they bought the gold for [begivenhed] and that they would take it to Denmark.
5. I heard about the theft in [klageren] and [klagerens ægtefælles] house, but I don't know how it happened.

6. [Klageren] and [klagerens ægtefælle] paid cash for the gold (bracelets) they bought. They brought 120,000 Danish Krone to [guldsmiden]. They made the payment by calculating the exchange rate on 08.07.2022 (1000 Danish Krone = [udenlandsk valuta]). he stated.

D. ... of [politistation]:

1. Together with my team, I followed up and investigated the theft that took place on 11.07.2022 at the house of [klageren] and [klagerens ægtefælle], who are in our area of responsibility.
2. The house allegedly where the theft took place is a one-story, iron door, iron railing on the windows, and a tiled roof.
3. In the examination we made at the house, we saw that a window close to the entrance door of the house was open, and no signs of forcing or breaking were found in the window or around it.
4. Also no sign of entry or breaking was found at the entrance door or other windows of the house.
5. Our duty is to evaluate the demands and complaints of our citizens, to examine them and to submit them to the Public Prosecutor's Office and therefore to the courts. [Klageren] and [klagerens ægtefælle] complained to us about theft in their home. Complaints by individuals do not prove or imply that the theft is true.
6. In the case of [klageren] and [klagerens ægtefælle], there are question marks that we cannot find an answer to.
 - Keeping the alleged stolen amount of money and gold at home.
 - No one heard of the theft and no eyewitnesses.
 - Occurrence of theft 3 days after the purchase of gold.
 - Just as the open window is opened without damaging the window, leaving no traces or signs, and no suspects can be found.

E.

1. According to the [udenlandske] Commercial Code, there is no 'VAT' on gold sales. Gold sales are taxed on labor. No VAT was applied in the e-invoice dated 07.08.2022.
2. [Guldsmidens] Responsible ..., who prepared the e-invoice, could not answer 'When asked why VAT is not applied in the e-invoice. There is a question mark in the reality of e-invoice!.
3. In the statement given by [klageren] at the [politistation] on 11.07.2022, he stated that he resided in the village of ... as his address, and in the e-invoice dated 08.07.2022, [klagerens ægtefælles] address was written as [anden by].
4. 50 meters from [klageren] and [klagerens ægtefælle] house, his father lives.
5. No one was caught or arrested in the alleged theft.
6. The investigation into the theft alleged to have taken place in the houses of [klageren] and [klagerens ægtefælle] continues in the file numbered 2022/1741 of the ... Public Prosecutor's Office."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Indboforsikring

3. Hvilke genstande er dækket

Indboforsikringen dækker, med de i afsnit 3-6 nævnte begrænsninger, nedennævnte genstande, hvis disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem.

...

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

99119

3.3 Penge m.m.

Som penge m.m. anses:

- Penge.

...

Dækningen er begrænset til maksimalt 25.035 kr. (basisår* 2021) pr. forsikringsbegivenhed.

3.4 Særlige private værdigenstande

Som særlige private værdigenstande anses:

...

- Smykker.
- Ædelstene.

Genstande, hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om de samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.

Dækningen er begrænset til maksimalt 10 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

...

4.6 Tyveri

Tyveri dækkes efter bestemmelserne i tyveriskemaet på næste side.

...

Tyveriskema	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
	1	2	3
A. Forsikringen dækker:	1. Tyveri ved indbrud i forsvarligt* aflåst bygning eller lokale. 2. Hjemmerøveri i sikredes bolig, der sker under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold. Det er ikke et krav, at boligen er forsvarligt aflåst ved hjemmerøveri.	Tyveri uden for bygning eller fra uafåst bygning eller lokale.	Tyveri fra biler, beboelseskøretøjer, private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne og telte.
B. Forsikringen dækker ikke:	1. Hvis boligen har været ubeboet* mere end 6 måneder. 2. Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhængende eller døre, der ikke har været lukkede og låste. 2.1 Tyveri fra hotelværelse, hotellejlighed, kahyt eller togtog, når voldeligt* opbrud ikke kan konstateres. 2.2 Tyveri fra lystfartøj.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælper, logerende og dermed ligestillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet*, udlånt eller udlejet. 4. Ting under opmagasinering. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælper, logerende og dermed ligestillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i uafåst og uafukkede biler, beboelseskøretøjer, campingvogne, private sø- og luftfartøjer. 4. Tyveri, hvor voldeligt* opbrud ikke kan konstateres. Forsikringen dækker dog med indtil 3.033 kr. (basisår* 2021) pr. skade ved tyveri fra aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt* opbrud. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.

Forsikrede genstande, jf. punkt 3.		Begrænsninger i dækningen		☐ Dækket	☐ Ikke dækket
C.	Almindeligt privat indbo, jf. punkt 3.1:	Maksimalt 5 % af forsikringssummen i a. loft- og kælderum i etagebyggeri. b. udhuse og garager.	Maksimalt 2 % af forsikringssummen i a. loft- og kælderum i etagebyggeri. b. udhuse og garager. c. containere på og ved forsikringsstedet. d. for udvendig bagage på biler, herunder i bagageboks.		
D.	Særligt privat indbo, jf. punkt 3.2:	Ikke i a. loft- og kælderum i etagebyggeri. b. udhuse og garager.	Maksimalt 10 % af forsikringssummen, dog ingen dækning i a. loft- og kælderum i etagebyggeri. b. udhuse og garager. c. containere på og ved forsikringsstedet d. for udvendig bagage på biler, herunder i bagageboks.		Maksimalt 37.388 kr. (basisår* 2021) Det er en betingelse for dækningen, at genstandene har været anbragt så de ikke har været synlige udefra.
E.	Penge m.m., jf. punkt 3.3, maksimalt 25.035 kr. (basisår* 2021). Særlige private værdigenstande jf. punkt 3.4 (maksimalt 10 % af forsikringssummen).	Ikke i a. loft- og kælderum i etagebyggeri. b. udhuse og garager. c. bolig, der har været ubeboet* i mere end 2 måneder.			

Nævnet udtaler:

Klageren fik stjålet smykker og kontanter fra sit hus i udlandet den 11/7 2022. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at bygningen ikke var forsvarligt aflåst.

Klageren kræver erstatning, idet vinduet var lukket på gerningstidspunktet. Han har anført, at vinduerne er lavet af plastik, som kan brydes op ved hjælp af redskaber, og at der er gitter foran vinduet. Han har anført, at skønsmandens vurdering ikke kan tillægges betydning, idet skønsmanden tydeligvis ikke har haft kendskab til vinduets materiale. Han har anført, at politiet ikke har udtrykt skepsis overfor ham, og at han ikke har modtaget skriftligt bevis fra selskabet på, at selskabet har været i kontakt med det udenlandske politi. Han har oplyst, at der ikke betales skat og moms af guld i udlandet, og at han har fremlagt dokumentation for at have haft 140.000 danske kroner med til udlandet. Han har anført, at "ift. dokumentation på medbragt kontanter er penge, der igennem flere år er opsparet. Dette kan ses med kontoudtog gennem flere år. Inden for det seneste års tid kan man også se ud fra kontoudtog samt kontanter via min virksomhed. Det er ikke muligt i [udlandet] at betale 120.000 danske kr. via dankortbetaling på en gang hos en guldsmed. Derfor kan vi ikke acceptere GF Forsikrings begrundelse for, at de er i tvivl om, hvorvidt handlen omkring køb af smykker har fundet sted, da utallige beviser er sendt og vedhæftet i korrespondance med 2-3 ansatte hos GF Forsikring".

Selskabet har vurderet, at der er talt om et simpelt tyveri, hvor smykker og kontanter ikke er dækket, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.6.E.2. Selskabet har anført, at vinduet ikke har været forsvarligt lukket og tilhaspet, og at det af den udenlandske undersøgelses rapport fremgår, at politiet ved undersøgelse af gerningsstedet ikke fandt tegn på voldeligt opbrud af hverken dør eller vindue. Klageren har ikke sandsynliggjort, at han skulle have medbragt 140.000 kr. til udlandet, og at der har fundet en handel sted med guldsmedebutikken i udlandet. Selskabet har henvist til notatet fra telefonsamtalen den 13/10 2022, hvor det fremgår, at klageren "oplyser at han rejste til [udlandet] med sin hustru hvor de medbragte 140000 kr. i kontanter - de må medbringe 70000 pr person - det var ikke noget de indberettede. Nogen af pengene var hævet og andre havde de liggende. ... Han har ikke noget problem med at skulle indføre så meget guld

Ankenævnet for Forsikring

17.

99119

gennem tolden - han ville tage chancen". Selskabet har videre anført, at guldsmeden ikke havde dokumentation på modtagelse af beløbet eller på at beløbet var indsat i banken.

Af vurdering af 5/9 2022 fra selskabets rådgivende ingeniør fremgår det, at "på foranledning af GF Forsikring, er der gennemført vurdering af om oplukkeligt vindueselement har været opbrudt baseret på fremsendt billedmateriale i mail af 01.09.2022. Der er ikke gennemført besigtigelse og vurderingen baseres alene på billedmateriale og teknisk viden om vinduer. ... Nej, det vil ikke være muligt at opbryde vinduer når det er korrekt lukket, baseret på elementets tilstand og de skader elementet har. Dette begrundes i at lukkebeslag er vurderes at være intakte og fuld funktionsduelige, samt at tolerancer mellem karm og ramme ved lukkeslag, er så små, at pladsen ikke tillader brug af værktøj der kan udløse samtlige rullepaskviller i terrassedørens indgreb med karm. Dette underbygges af, at adgangen til vinduets lukkebeslag udefra ikke er muligt når vinduet er lukket, da sprossens udformning ikke giver direkte adgang til vinduets lukkebeslag. (Se principskitse bilag 1) Vinduet kan muligvis opbrydes såfremt at lukkebeslag ikke er lukket helt til, eller hvis lukkebeslag er placeret i ventilationsstilling".

Det fremgår af rapport af 4/11 2022 fra undersøgelse i udlandet indhentet af selskabet, at den udenlandske guldsmed har oplyst, at "the e-invoice of [120.000 danske kroner] dated 08.07.2022 belongs to our business. ... 6. [Klageren] and [klagerens ægtefælle] paid cash for the gold (bracelets) they bought. They brought 120,000 Danish Krone to [guldsmeden]. They made the payment by calculating the exchange rate on 08.07.2022". Det fremgår videre, at den udenlandske undersøger har været i kontakt med det udenlandske politi, der har oplyst, at "1. Together with my team, I followed up and investigated the theft that took place on 11.07.2022 at the house of [klageren] and [klagerens ægtefælle], who are in our area of responsibility. ... 3. In the examination we made at the house, we saw that a window close to the entrance door of the house was open, and no signs of forcing or breaking were found in the window or around it. 4. Also no sign of entry or breaking was found at the entrance door or other windows of the house. ... 6. In the case of [klageren] and [klagerens ægtefælle], there are question marks that we cannot find an answer to. Keeping the alleged stolen amount of money and gold at home. No one heard of the theft and no eyewitnesses. Occurrence of theft 3 days after the purchase

Ankenævnet for Forsikring

18.

99119

of gold. Just as the open window is opened without damaging the window, leaving no traces or signs, and no suspects can be found".

Nævnet finder, at der består en sådan usikkerhed om sagens faktiske omstændigheder, at det ikke er hensigtsmæssigt at afgøre sagen på det foreliggende og skriftlige grundlag. Der er behov for yderligere bevisførelse – herunder eksempelvis i form af parts- og vidneforklaringer – som ikke kan ske for nævnet. En sådan bevisførelse må i givet fald ske ved domstolene. Nævnet afviser derfor at behandle klagen, jf. vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at vurderingen af 5/9 2022 fra selskabets rådgivende ingeniør alene er baseret på billedmateriale og teknisk viden om vinduer. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på kvaliteten af de fremlagte fotos, og at selskabet eller selskabets rådgivende ingeniør ikke ses at have forholdt sig til, at der var et gitter foran vinduet. Det er ikke belyst, hvordan dette gitter var fastgjort, hvad der skulle til, for at fjerne gitteret, og om gitteret kunne udgøre en forsvarlig aflåsning. Der foreligger ikke oplysninger som entydigt kan fastslå, om gitteret var ødelagt, da politiet besigtigede ejendommen.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets informationer – der er indhentet fra det udenlandske politi – alene hviler på et mundtligt interview, at politirapporten fra det udenlandske politi er på et for nævnet uforståeligt sprog, og at parterne ikke har foranstaltet en oversættelse af politirapporten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

99119

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a faint, light blue rectangular stamp.

Peter Thønnings