

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. november 2023 blev i sag nr. 99616:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 3/4 2023 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Der er opstået en tvist omkring hvorvidt et tyveri sket i klagers lejlighed mellem den 12. – 18. august 2022 er simpelt tyveri eller ej, og dermed om klagers smykker, ur og jakke, sko og taske er dækket.

Selskabet afviser med at tyvene har skaffet sig adgang til huset via udskiftning af låsecylinder, som ifølge selskabet ikke er muligt, og at der dermed skulle være tale om simpelt tyveri, da selskabet således ikke mener, at boligen var forsvarligt aflåst, og gør hermed forsikringsbetingelsernes punkt omkring simpelt tyveri samt FAL § 51, gældende.

Klager gør gældende, at når selskabet påberåber sig FAL § 51, er det selskabet der bærer bevisbyrden.

Klager mener ikke selskabet har løftet bevisbyrden for, at klagers sikkerhedsforskrifter ikke skulle være overholdt. Der forekommer dybt bekymrende, at selskabet nægter dette henset til, at den gamle låsecylinder netop ligger på klagers køkkenbord, da de kommer ind i lejligheden via låsesmed.

Herudover fremgår det påviseligt via politirapporten, at:

'Politiet har den 18/08-2022 modtaget en anmeldelse om Indbrud i lejlighed begået den 12/08-2022- 12.00 til 18/08-2022-09.00 fra [klagerens adresse].'

Ovenstående strider direkte imod den afgørelse, som selskabet har afsagt, hvori der konkluderes, at:

'Der ses ingen anlægsmærker ved, eller omkring angrebepunktet som antyder et voldelig opbrud'. Klager gør i den forbindelse gældende, at det ikke er op til klager at angive hvordan en given gerningsmand gebærder sig og foretager indbrud. Der kan kun gisnes herom – i dette tilfælde, at gerningsmand er låsesmed, idet låsecylinder konkret er pillet ud og skiftet.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99616

Selskabet afgørelse er således uden en fagmands udtalelse eller at denne kunne besigtige de faktiske omstændigheder, hvorfor det må anses som yderst tvivlsomt at selskabets konklusion kan indeholde alle relevante fakta vedr. skaden, samt at konklusionen kan stå til afgørende vægt i selskabets favør.

Klager gør endvidere gældende at klager gennem hele forløbet har fastholdt at døren var forsvarligt lukket og låst, hvilket låsecylindern tydeligt angiver, da gerningsmand har måttet pille denne ud. Selskabet har ikke ført bevis for det modsatte.

Slutteligt gøres gældende, at der ikke er særlige låsekrav til døren i klagers vilkår, men blot et krav om, at de skal være forsvarligt aflåst og lukkede.

Klager henviser i øvrigt til tidligere kendelser fra Ankenævnet: 96211, 90106, 92724 samt 91831.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet skal tilpligtes overfor klager at anerkende indbruddet som en dækningsberettiget skade og dermed dække de stjålne genstande, som angivet i klagers opgørelse.

Eventuelle erstatningsudbetalinger skal forrentes i medfør af FAL §24."

Selskabet har i brev af 15/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet ikke har ydet erstatning for et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren har rettet krav mod selskabet for forskellige genstande. Selskabet har endnu ikke taget stilling til sagen, idet selskabet har bedt klager om, en række oplysninger, som endnu ikke er modtaget fra klager.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring med forsikringsbetingelserne nr. 2012. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren indsendte den 9. september 2022 en skriftlig anmeldelse til selskabet. Klageren anmeldte, at der havde været indbrud i hans hjem den 17. august 2022. Indbruddet var efter klagers oplysninger sket ved, at låsen var blevet skiftet. Den skriftlige anmeldelse fremlægges som bilag 2.

I den skriftlige anmeldelse, anførte klager en række genstande, der manglede. Disse genstande var et Rolex ur, parfumer, sko, smykker, jakke, taske og en iPhone 11 pro. Klagerens krav udgjorde ca. 130.000 kr.

Sagen blev den 29. september 2022 udtaget til en grundigere undersøgelse grundet kravets størrelse og måden klageren havde oplyst, at indbruddet var sket på.

Selskabet og klageren var i telefonisk dialog den 6. oktober 2022. Klageren indledte samtalen med at fortælle, at han let blev træt i sit hoved, så han vidste ikke hvor længe han kunne tale med sel-

skabet. Klageren forklarede, at det var hans [familiemedlem], der opdagede indbruddet. Klageren havde været et andet sted, for at slappe af i sit hoved.

Klageren forklarede under samtalen, at hans [familiemedlem] var kommet ind i opgangen med en chip. Da [familiemedlem] kom til hoveddøren til lejligheden virkede nøglen ikke. Låsen var blevet udskiftet. [Familiemedlem] ringede til klageren, som kontaktede en låsesmed og politiet, som mødte op på adressen.

Da klageren ankom til lejligheden, holdt politiet der og låsesmeden kom kort efter. Klageren forklarede, at politiet blev stående ved hoveddøren nede på gaden ved opgangen. Klageren oplyste, at han sammen med låsesmeden gik op i lejligheden, hvor låsesmeden åbnede døren og udskiftede låsen. Klageren og låsesmeden gik ind i lejligheden, hvor klager kunne se, at den gamle lås lå på sofabordet.

Klageren oplyste, at han var i lejligheden i 15-20 minutter. Han forklarede, at politiet ventede ved hoveddøren nede på gaden imens. Klageren oplyste, at da han kom ned til politiet og oplyste dem, at der havde været indbrud, sagde politiet at klageren skulle ringe ind og anmelde det.

Politiet bad, efter klagerens oplysninger, ikke om at komme op og se lejligheden.

Klageren forklarede under samtalen, at han ringede til politiet for at anmelde indbruddet efter en halv til halvanden time efter. Politiet oplyste, at de havde noteret anmeldelsen og klageren havde fået en anmeldelseskvittering.

Klageren og selskabet talte herefter om, hvilke genstande, der var stjålet. På et tidspunkt blev klageren dog meget dårlig og afsluttede kaldet med besked om, at selskabet og klageren måtte tales ved en anden dag, såfremt der var brug for yderligere oplysninger.

Notat fra telefonsamtalen er vedhæftet som bilag 3.

Den 7. oktober 2022 sendte selskabet en mail til klageren, hvoraf det fremgik, at selskabet ønskede et personligt møde med klageren, for at gennemgå sagen. Derudover bad selskabet klager om nogle forskellige informationer inden kundemødet, herunder en underskrevet samtykkeerklæring, som var vedhæftet mailen. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 4 og den vedhæftede samtykkeerklæring fremlægges som bilag 4a.

Herefter hørte selskabet ikke fra klageren før klagerens repræsentant, ..., den 3. november 2022 fremsendte en mail med indsigelse til sagen hvori der også var en indsigtsanmodning. Selskabet besvarede den 21. november 2022 repræsentantens mail med fuld imødekommelse af indsigt. Mailen fra repræsentanten og svaret fra selskabet fremlægges som bilag 5.

Imødekommelse af indsigtsanmodningen fra selskabet fremlægges som bilag 6.

Af imødekommelsen af indsigtsanmodningen fremgik det, at selskabet ikke havde hørt tilbage fra klager, siden selskabets fremsendte mail til klager af 7. oktober 2022, derfor var sagen ikke afgjort.

Det fremgik endvidere, at hverken begivenhed eller krav på det foreliggende grundlag, var dokumenteret tilstrækkeligt, hvorfor selskabet havde bedt om yderligere oplysninger, for at kunne behandle sagen.

Klagers repræsentant svarede selskabet den 2. januar 2023, og skrev at de fandt de bekymrende, at selskabet havde afvist forhold uden at have undersøgt dem og at selskabet ikke havde dokumentation for sin afgørelse. Derudover spurgte repræsentanten, hvad der helt konkret afventedes i sagen.

Selskabet besvarede den 5. januar 2023 mailen fra klagerens repræsentant. Selskabet meddelte repræsentanten, at der endnu ikke var afvist nogle forhold ligesom der ikke var anerkendt at der var sket et indbrudstyveri. Selskabet uddybede, at de havde anmodet klager om personligt møde, for at gennemgå sagen og få de oplysninger, der var nødvendige for at vurdere om der var sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og såfremt der var det, vurdere om kravet var tilstrækkeligt dokumenteret og derfor ville berettigede erstatningsudbetaling. Dette var der ikke vendt tilbage på, af klageren.

Den 25. januar 2023 besvarede klagerens repræsentant selskabets mail. Af repræsentantens mail fremgik det, at de ikke anså et fysisk møde for værende relevant og at klager ikke ønskede et sådant møde.

Selskabet svarede den 8. februar 2023 på repræsentantens mail. Selskabet svarede repræsentanten, at grundet den usædvanlige måde, indbruddet var sket på – ved at låsen var blevet udskiftet, var det selskabets vurdering, at der var behov for et fysisk kundemøde, hvor sagen og hændelsesforløbet kunne blive forklaret i detaljer. Derudover henviste selskabet til en telefonisk samtale, der havde været mellem selskabet og klageren, hvor klageren måtte lægge på eftersom han blev træt i hovedet og sagde at samtalen måtte klares på et andet tidspunkt, hvilket ikke var sket.

Repræsentanten svarede den 9. februar 2023 på selskabets mail. Repræsentanten mente fortsat ikke, at det var nødvendigt med et fysisk møde. Og stillede spørgsmålstegn ved:
'hvordan de pludselig er kommet frem til, at gerningsmand skulle have skiftet låsen ud? Hvor kommer det fra?'

Selskabet henviser til, at det fremgik af den skriftlige anmeldelse, at låsen var udskiftet.

Derudover oplyste klageren dette ved den telefoniske samtale med selskabet den 6. oktober 2022. Det fremgår endvidere af den efterindsendte politirapport af klagerens repræsentant, at adgangen til lejligheden var sket ved, at låsen var blevet udskiftet.

Selskabet besvarede den 9. februar 2023 klagerens repræsentant og genfremsendte, det selskabet havde bedt om, i mailen af 7. oktober 2022.

Korrespondancen mellem klagerens repræsentant og selskabet fremlægges som bilag 7.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt indbrudstyveri i sit hjem og har krævet erstatning for en række genstande.

For at kunne tage stilling til sagen har selskabet talt i telefon med klager. Klager oplyste i starten af samtalen, at han let blev træt i sit hoved, han vidste derfor ikke hvor længe han kunne tale med selskabet. Klageren endte med at afslutte samtalen med, at han havde det dårligt, og at samtalen måtte fortsættes en anden dag, såfremt der var behov for yderligere oplysninger.

Dagen efter samtalen, sendte selskabet en mail til klager. Af mailen fremgik det, at selskabet ønskede et personligt kundemøde og spurgte hvornår det ville passe klager. Derudover bad selskabet blandt andet om underskrevet samtykkeerklæring samt yderligere oplysninger til sagen inden mødet.

Selskabet modtog aldrig svar på mailen fra klageren og der er derfor ikke blevet afholdt kundemøde, for at kunne gennemgå sagen. Derudover er der ikke indsendt underskrevet samtykke fra klageren, selskabet har derfor ikke haft mulighed for at indhente andre relevante informationer, for at kunne træffe afgørelse i sagen.

Det gælder jf. afsnit 6 i forsikringsbetingelserne at:

'Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

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

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

Af forsikringsaftalelovens § 22, fremgår det, at den sikrede, hvis han rejser krav mod selskabet, skal give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Af bestemmelsens stk. 2, fremgår det, at hvis sikrede forsømmer pligten, så er selskabet ikke ansvarligt i videre omfang, end det ville have været, hvis oplysningerne var blevet givet, jf. forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2.

Selskabet bemærker i tillæg til ovenstående, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Derudover er det praksis, at kravet til bevis skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

Efter indbringelsen af sagen for Ankenævnet for Forsikring har klagerens repræsentant fremlagt politirapporten som bilag. Af politirapporten fremgår det at:

'Anmelder/forurettede havde haft indbrud i sin lejlighed. Adgang var sket ved, at der havde været en låsesmed og udskiftet låsen i døren. Anmelder/forurettede havde ti tomme ... flyttekasser stående der var blevet brugt til, at stjæle en stor mængde herre og dametøj, en playstation, et herre Rolexur, et dame Rolex ur, diverse parfumer, 15000 kr i kontanter,

en Apple bærbar Rosa Air, en sort 12 pro Iphone. Anmelder/forurettede var ikke i besiddelse af mærker på tøj, parfumer, IMEI eller serienr.'

Derudover fremgik det af politirapporten:

'Anmelder/forurettede var i ... og turde ikke selv komme til lejligheden og der blev derfor sendt en patrulje, der var til stede ved lejligheden sammen med anmelder/forurettede.

Der kom en låsesmed til stedet, der fik skiftet låsen så anmelder/forurettede og patruljen fik adgang til lejligheden.

Vagtcentral forespurgt om gerningssted undersøgelse. Afvist da der allerede havde været patrulje på stedet. Intet yderligere.'

Anmeldelse og klokkeslæt for politirapporten er anført som den 18. august 2022 klokken 15.09, klagerens skriftlige anmeldelse er indsendt til selskabet den 9. september 2022 – således ca. tre uger efter anmeldelsen til politiet.

Klagers repræsentant har fremlagt en skrivelse i forbindelse med fremlæggelsen af politirapporten. Af repræsentantens skrivelse fremgår følgende:

'Efter at have gennemgået politirapporten kan jeg bekræfte, at den oplyser nøjagtigt det samme som det, klager har fortalt selskabet på sagen. Derfor er der ikke tale om divergerende forklaringer.'

Selskabet bemærker, at der er markante forskelle i de ting, der er oplyst stjålet i politirapporten og de ting, der er anmeldt stjålet i den skriftlige anmeldelse til selskabet. Af politirapporten fremgår det, at der var stjålet en iPhone 12 pro. I anmeldelsen til selskabet var det en iPhone 11 pro. Klageren oplyste ikke noget om tøj, playstation, kontanter eller Apple bærbar til selskabet. Derudover fremgår det af politirapporten, at der både er stjålet et herre og et dame Rolex ur. I anmeldelsen til selskabet var der kun stjålet ét Rolex ur.

Derudover bemærkes det af selskabet, at klageren på intet tidspunkt har nævnt noget om, at der skulle have stået flyttekasser i lejligheden, der var blevet brugt til at stjæle en stor mængde herre og dametøj.

Sammenfatning

Selskabet har aldrig modtaget de oplysninger, klageren er blevet bedt om at fremsende, herunder den underskrevne samtykkeerklæring af klageren, som er blevet efterspurgt flere gange. Selskabet har bedt om en underskrevet samtykkeerklæring for at kunne verificere oplysninger fra klageren samt den fremsendte dokumentation.

På baggrund af ovenstående har det ikke været muligt for selskabet at behandle sagen eller at kunne vurdere, om klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Idet klageren ikke har været indstillet på at afgive oplysninger, som har været væsentlige for selskabets vurdering af sin dækningspligt er selskabet berettiget til, på det foreliggende grundlag, at afvise dækning, jf. forsikringsaftalelovens § 22 og forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Selskabet skal bemærke, at klageren ikke har klaget til selskabets klageansvarlige afdeling.

Såfremt klageren fremsender de efterspurgte oplysninger, er selskabet naturligvis indstillet på at genoptage sagsbehandlingen og tage stilling til sagen på ny."

Klagerens repræsentant har i brev af 25/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til den aktuelle sag, ønsker vi at rette en skrivelse vedrørende selskabets opførsel og faktuel forkerte fremlægning af sagen. Det er afgørende at understrege, at sådanne fejlinformationer ikke kan tillægges nogen som helst værdi i behandlingen af denne sag.

Det er uomtvisteligt, at reglerne skal overholdes, og det er tydeligt, at dette ikke er sket i nærværende sag, især henset til kravet om samtykkeerklæring og personligt fremmøde fra selskabet. Det er bemærkelsesværdigt, at selskabet endda har forsøgt at anmode om en samtykkeerklæring, når vilkårene klart og tydeligt ikke beskriver krav om en sådan anmodning. Dette fremgår ej heller af FAL §22 eller FAL §21 stk. 2, som selskabet henviser til.

Vi beder Ankenævnet om at lægge vægt på den åbenlyse mangel på overholdelse af reglerne fra selskabets side.

Vi forventer, at der træffes en retfærdig afgørelse, der tager højde for denne alvorlige tilsidesættelse af vilkårene og retssikkerheden.

Vi ser frem til en grundig behandling af sagen og en afgørelse, der tager højde for de faktiske omstændigheder og de korrekte vilkår. Herunder at klager er i

Vedr. anmeldelse af skadesagen

Klager har ret til at anlægge og anmelde en skadesag vedrørende udtaget lås og indbrudstyveri. Det er det mest naturlige at antage, at det er gerningspersonen, som har foretaget udskiftning af låsecylinder, men der er ikke noget nærmere konkret bevisførelse herfor, som selskabet herefter må undersøge.

Selskabet bør beklage eventuelle misforståelser eller tvivl om denne sag, og sikre, at klagers rettigheder og muligheder som klager, bliver taget i betragtning under selskabets undersøgelser.

Det er selskabet der angiver, at det må være gerningspersonen, som har udskiftet låsen. Vi ønsker at understrege, at selvom der ikke foreligger dokumentation herfor, vil vi ikke udelukke nogen muligheder.

Selskabet skal tage klagers observation og mistanke omkring udskiftningen af låsen med i vores videre overvejelser. Herunder at denne er i ...

Det er vigtigt for at selskabet er objektive og grundige i deres undersøgelse af sagen. Det skal sikres, at der tages højde for alle relevante oplysninger og beviser i vurderingen af, hvad der kan være sket med låsen og indbruddet i klagers bolig.

Selskabet skal samarbejde med de relevante myndigheder og eventuelle forsikringsselskaber for at sikre, at der gøres en retfærdig og nøjagtig vurdering af situationen. Det er ikke sket til dato.

Selskabet konklusion i denne sag fremstår som om de har draget forhastede eller urimelige konklusioner og selskabet bør herefter sikre, at de vil foretage en grundig undersøgelse af sagen og gøre deres for at vurdere sagen objektivt og ud fra fremlagte akter.

Selskabet har ikke krav om klager stiller op til en personlig gennemgang eller afhøring. Det vil ej heller give mening, idet forholdet om de konkrete effekter og låsecylinder er fremlagt. Herudover har klager aldrig nægtet et møde, men angivet hans sygdom kan medføre mødet aflyses eller sluttet brat efter kort tid, da klager ikke kan koncentrere sig i længere tid og skal have pauser og afslapning.

Der er således ikke noget selskabet kan gøre anderledes ved et fysisk møde, hvorfor det er håbløst påskud af, at få lov af afhøre kunden, som i øvrigt lider voldsomt af træthed mv., som angivet i selskabets egen skrivelse. Det vil derfor ikke være muligt.

Vi skal ydermere oplyse om, at da Tryg forsikring ringede gjorde klager det klart og tydeligt, at klager har været igennem en svær arbejdsskade, som selskabet kender i forvejen i deres system. Det er en ulykkesforsikring, som selskabet selv behandler, så de vedklagers helbred er svækket og klager har konstant hovedpine.

Anmeldelse og politirapport

Vi har bemærket, at der ikke er nogen betydelige forskelle mellem de genstande, der er angivet som stjålet i politirapporten og dem, der er anmeldt som stjålet til selskabet.

Politirapporten angiver, at der blev stjålet en iPhone Pro, og anmeldelsen til selskabet nævner også en iPhone Pro. Der kan være en fejl fra politiets side med hensyn til om det var en iPhone 11 eller 12 eller klagers hukommelse på det givne tidspunkt. Dette henset til, at klager skulle finde kvitteringen for at være sikker.

Klageren informerede selskabet om tyveriet af tøj, smykker, kontanter og en Apple-enhed, som det fremgår af anmeldelsen. Desuden angiver politirapporten, at der også blev stjålet Rolex-ure. I anmeldelsen til selskabet nævnes også tyveriet af et Rolex-ur.

Der er en tidsforskel på tre uger mellem anmeldelsen til politiet og anmeldelsen til selskabet, så det er naturligt, at klageren kan have glemt nogle af de genstande, der oprindeligt blev anmeldt. Dette bør selskabet være tilfreds med, da de så ikke behøver at håndtere sådan et krav, da det ikke er dem anmeldt. Kan også være effekter, som er fremkommet efterfølgende, hvorfor selskabet må forholde sig til de faktisk fremsatte effekter og krav.

Klager kommer op i sin lejlighed med politieskorte for og få nogle af sine effekter. Dette foregår i kort tid og skal gå hurtigt, da klager er under ... og derfor ikke kan opholde sig i lejligheden efter indbruddet.

Da der er tale om et kortere ophold i lejligheden under stress, hvorfor klager alene når at få et kort overblik på de genstande, som klager efterfølgende, oplyser stjålet til selskab og Politiet. Det var et begrænset ophold i lejligheden, da klager har to politibetjente med, så det skulle gå lidt stærkt.

Da klager anmelder flere effekter af indbruddet senere hen, skyldes det at klager har fået et større overblik over situationen. Der er således tale om to Rolex ure der blev stjålet, som klager har dokumenteret.

Ift. politirapporten og hvilken iPhone der er blevet stjålet, der oplyste klager til politiet, at klager var usikker på om det var iPhone 11 eller iPhone 12, hvilket krævede klager fandt kvitteringen – derfor er oplysninger til selskabet korrekte.

Samtykkeerklæring og fremmøde

Det er korrekt, at selskabet har bedt om en underskrevet samtykkeerklæring for at kunne verificere de oplysninger, klager har angivet ifm. indtegnings, og de oplysninger, klager har fremsendt.

Denne anmodning er en såkaldt 'standardprocedure' i selskaberne, men det gør den ikke til et ret- eller lovmæssigt krav, da det ikke fremgår af vilkåret, som klager er underlagt i selskabet.

Her må klager forholde sig til vilkårets ordlyd om, at denne skal kunne dokumentere sit krav jf. punktet i vilkåret.

Selskabet kan således ikke komme og pådutte klager at underskrive en masse samtykkeerklæringer mv., når dette ikke er et krav i vilkåret.

Det er ydermere vigtigt, at selskabet fremstår professionel i situationen, henset til klager er under ... og derfor ikke blot kan udlevere oplysninger, som kan falde i forkerte hænder eller tredje part får oplysninger om dennes bopæl mv.

På grundlag af klagers manglende fremsendelse af den underskrevne samtykkeerklæring, oplyser selskabet, at det ikke har været i stand til at behandle klagers sag eller vurdere, om klager har været udsat for en begivenhed, der berettiger til forsikringsdækning. Det er ganske enkelt ikke korrekt. Det vil en samtykkeerklæring ikke ændre på.

Selskabet forsætter herefter med, at de ikke uden de nødvendige oplysninger, er det umuligt for selskabet at vurdere sagens omstændigheder og træffe en retfærdig beslutning. Det er heller ikke korrekt.

Selskabet har fået fremsendt dokumentation, politirapport og der er angivelse af diverse parter som er involveret - herunder klager der er i ... Alene af den grund ser vi selskabets nølen på sagen og konsekvente henvisning til et personligt møde og samtykkeerklæring som værende langt udover, hvad klager må forvente på sagen.

Derfor er selskabet ikke berettiget til at afvise behandlingen af klagers sag på nuværende tidspunkt.

Kontraktmæssige forpligtigelser og lovregler

I dagens moderne samfund spiller forsikringsselskaber en afgørende rolle i beskyttelsen af enkeltpersoner og virksomheder mod økonomiske tab som følge af uforudsete begivenheder.

Mens forsikringsselskaber indsamler og behandler personlige oplysninger som en del af deres drift, er det vigtigt at undersøge, om de har ubetinget krav på at kræve samtykkeerklæringer fra

deres kunder. Denne skrivelse vil udforske forskellige aspekter af denne problemstilling og argumentere for, at forsikringsselskaber ikke har automatisk krav på en samtykkeerklæring.

1. Kontraktmæssige forpligtelser:

Forsikringsselskabets primære rettigheder og forpligtelser er normalt fastlagt i kontrakter og forsikringspolice. Disse dokumenter definerer typisk omfang og vilkår for forsikringsdækningen samt de rettigheder og pligter, der gælder for både forsikringsselskabet og kunden.

Så længe kunden har underskrevet kontrakten og forsikringspolice og accepteret vilkårene, kan forsikringsselskabet betragtes som værende i en retmæssig position til at indsamle og behandle de nødvendige oplysninger til at opfylde kontraktens krav, såfremt de fremgår af kontrakten. Det gør samtykkeerklæringen ikke.

2. Lovmæssige forpligtelser:

Forsikringsselskaber opererer inden for et retligt regelsæt og er underlagt forskellige love og forskrifter, der regulerer indsamling, lagring og behandling af personlige oplysninger.

Disse love kan variere afhængigt af jurisdiktionen, men forsikringsselskaber er generelt forpligtet til at beskytte kundernes privatliv og personlige oplysninger i overensstemmelse med gældende databeskyttelses- og persondataretlige bestemmelser. I nogle tilfælde kan forsikringsselskaber have retlig adgang til visse oplysninger uden at kræve separat samtykke, men selskaberne har ikke pr. definition adgang til at kræve en samtykkeerklæring er underskrevet.

3. Berettiget interesse:

Et vigtigt aspekt af databeskyttelseslovgivningen er princippet om 'berettiget interesse'.

Ifølge dette princip kan virksomheder indsamle og behandle visse personoplysninger uden samtykke, når de har en legitim og berettiget interesse i at gøre det, og når denne interesse ikke overstiger den enkeltes rettigheder og frihedsrettigheder.

Forsikringsselskaber kan hævde, at de har en berettiget interesse i at indsamle og behandle visse oplysninger for at evaluere risici, fastsætte præmier og håndtere skadesager uden at kræve ekstra samtykke.

Skadesag har været forbi selskabets klageinstans.

[Repræsentanten] har modtaget svar fra en specialskadeafdeling, hvilket indikerer, at klagers sag har været sendt til selskabets klageenhed og er blevet besvaret.

Forud for dette klagesvar fra selskabet, er sagen fremsendt til [e-mailadresse] den 03.11.2022.

Jeg må derfor gøre opmærksom på, at det er faktuel forkert, når selskabet oplyser, at sagen ikke har været indgivet til selskabets klageinstans.

[Repræsentanten] har modtaget korrespondance og en besvarelse fra den pågældende enhed, med underskrivelse af specialskadeafdeling, hvilket klart indikerer, at klagers sag har været behandlet af klageenheden.

Jeg vil gerne understrege vigtigheden af en korrekt og retfærdig behandling af klagesagen.

Jeg forventer, at selskabet anerkender, at klagers sag er blevet indgivet og behandlet af klageenheden, og jeg forventer derfor en relevant besvarelse af min henvendelse her i Ankenævnet for Forsikring, hvorfor jeg ellers vil være nødt til at overveje at træffe yderligere foranstaltninger for at beskytte klagers rettigheder som forbruger.

Vi fastholder herefter kravet og afventer selskabets opgørelse på sagen."

Selskabet har i brev af 16/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"For at kunne undersøge sagen nærmere og dermed kunne tage stilling til sagen, har selskabet blandt andet bedt klageren om, at indsende en underskrevet samtykkeerklæring.

Selskabet har aldrig modtaget de oplysninger, klageren er blevet bedt om at fremsende, herunder den underskrevne samtykkeerklæring af klageren, som er blevet efterspurgt flere gange. Selskabet har bedt om en underskrevet samtykkeerklæring for at kunne verificere oplysninger fra klageren samt den fremsendte dokumentation.

Det har ikke været muligt for selskabet at behandle sagen eller at kunne vurdere, om klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på det foreliggende grundlag.

Idet klageren ikke har været indstillet på at afgive oplysninger, som har været væsentlige for selskabets vurdering af sin dækningspligt, er selskabet berettiget til, på det foreliggende grundlag, at afvise dækning, jf. forsikringsaftalelovens § 22 og forsikringsbetingelsernes punkt 6."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 22/6 2023, hvor det bl.a. er anført:

"Vi har modtaget jeres henvendelse vedrørende sagen, hvor klageren er blevet bedt om at fremsende en underskrevet samtykkeerklæring samt andre relevante oplysninger. Vi forstår, at I gentagne gange har anmodet om disse oplysninger, men ikke har modtaget dem fra klageren.

Vi er ikke enige i, at det er afgørende for jer at modtage den underskrevne samtykkeerklæring for at kunne verificere oplysningerne fra klageren og den fremsendte dokumentation.

Det skal på det kraftigste oplyses, at hverken klager, Politiet eller vi er i en situation, hvor vi kan udlevere sådanne oplysninger. Dette af hensyn til klagers ..., som Politiet ligeledes gennemgår jf. vedlagte skrivelse fra Politiet på sagen. Læs Bilag F.

Da klageren har været villig til at give jer de nødvendige oplysninger, som er væsentlige for jeres vurdering af dækningspligten, mener vi, at I har haft mulighed for at vurdere sagen og derfor ikke har ret til at afvise dækning på det foreliggende grundlag. Dette er i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 22 og forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Vi skal i øvrigt henvise til reglerne på området vedr. samtykkeerklæring, som selskabet på ingen måde overholder. Der er ikke krav eller regler om, at forsikrede skal udfylde og fremsende en samtykkeerklæring.

Dette er nærmere gennemgået i vores bilag '1. høringsvar' af 25.05.2023.

Ønsker selskabet ikke at rette sig efter reglerne og lovgivning på området og forholde sig til det faktum, at de pr. definition ikke har krav på en samtykkeerklæring jf. vilkåret vedr. pkt. dokumentation, da må Ankenævnet komme med en konkret afklaring overfor selskabet herpå.

Det bliver ikke mere lovligt af, at selskaberne sender disse samtykkeerklæringer ud som standard uden nærmere præcisering eller grundlag for disse. På nærværende sag er det ej heller gengivet, hvad det konkrete grundlag herfor skulle være eller hvad selskabet agter at undersøge og i hvilke instanser."

Hertil har selskabet i brev af 28/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det har ikke været muligt for selskabet at behandle sagen eller at kunne vurdere, om klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på det foreliggende grundlag.

Idet klageren ikke har været indstillet på at afgive oplysninger, som har været væsentlige for selskabets vurdering af sin dækningspligt er selskabet berettiget til, på det foreliggende grundlag, at afvise dækning, jf. forsikringsaftalelovens § 22 og forsikringsbetingelsernes punkt 6."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 3/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærk dog at selskabet stiller sig over loven og alene henviser til FAL §22, som alene angiver at forsikringstager skal angive, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvilket er dokumenteret i de konkret fremlagte politirapporter og skrivelser fra samme.

Herudover har klager dokumenteret der er tale om effekter af en vis værdi. Deraf må selskabet således opgøre kravet jf. reglerne i vilkåret – herunder skønsmæssigt, såfremt de ikke finder at kravet jf. punkt 'dokumentation' i vilkåret er opretholdt.

Men FAL §22 giver ikke selskabet mulighed for at afvise sagen. Det er et total fejlskøn af selskabet henset til forsikringstager konkrete fremlægning af alle relevante akter for godtgørelse af hændelse og krav.

Vi er ikke enige i, at det er afgørende for jer at modtage den underskrevne samtykkeerklæring for at kunne verificere oplysningerne fra klageren og den fremsendte dokumentation.

Vi beder Ankenævnet om at lægge vægt på den åbenlyse mangel på overholdelse af reglerne fra selskabets side.

Vi forventer, at der træffes en retfærdig afgørelse, der tager højde for denne alvorlige tilsidesættelse af vilkårene og retssikkerheden. Eller skal vi blot anerkende, at selskabet er blevet så store at selv Ankenævnet ikke tør tage kampen, når reglerne overskrides."

Ankenævnet for Forsikring

13.

99616

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets brev af 18/8 2022 fremgår bl.a.:

"Politiet har den 18/08-2022 modtaget en anmeldelse om Indbrud i lejlighed begået den 12/08-2022- 12.00 til 18/08-2022-09.00 fra [klagerens adresse]."

Af politirapport af 18/8 2022 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt
Torsdag den 18. august 2022 kl. 15.09

Anm.måde
Tlf.

...
Sagens art:
Indbrud i lejlighed

Gerningstidspunkt/-rum:
Fredag den 12. august 2022 kl. 12.00
Torsdag den 18. august 2022 kl. 09.00

Sagens genstand
Anmelder/forurettede havde haft indbrud i sin lejlighed. Adgang var sket ved, at der havde været en låsesmed og udskifte låsen til døren. Anmelder/forurettede havde ti tomme ... flyttekasser stående der var blevet brugt til, at stjæle en stor mængde herre og dametøj, en playstation, Et herre Rolexur, et dame Rolex ur, diverse parfumer, 15000 kr. i kontanter, en Apple bærbar Rosa Air, en Sort 12 Pro Iphone.
Anmelder/forurettede var ikke i besiddelse af mærker på tøj, parfumer, IMEI eller serienr.
...
Anmelder/forurettede havde aftalt med sin [familiemedlem], at han skulle hente nogle ting i anmelder/forurettedes lejlighed.

I den forbindelse opdagede anmelder/forurettedes [familiemedlem], at låsen i døren til anmelder/forurettedes lejlighed var blevet udskiftet.
Anmelder/forurettede var i ... og turde ikke selv komme til lejligheden og der blev derfor sendt en patrulje, der var til stede ved lejligheden sammen med anmelder/forurettede.

Der kom en låsesmed til stedet, der fik skiftet låsen så anmelder/forurettede og patruljen fik adgang til lejligheden.

Vagtcentral forespurgt om gerningssted undersøgelse. Afvist da der allerede havde været en patrulje på stedet.

Intet yderligere.

Ingen overvågning spor eller mistanke.

Ankenævnet for Forsikring

14.

99616

Vejledt om sagens henlæggelse"

Af skadesanmeldelse af 9/9 2022 fremgår bl.a.:

"Hvor skete tyveriet/indbruddet?

Din bolig

Var alle døre og vinduer til boligen lukket og låst?

Ja

Var der synligt tegn på indbrud?

Ja

Hvilke synlige tegn?

Andet

Hvilke andre synlige tegn?

Låsen er skiftet

...

Vælg genstand du ønsker erstattet

Beskrivelse

Materiale og eventuel karat

Hvilke ædelstene har smykket?

Har du arvet smykket?

Hvor gammelt er smykket?

Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?

Hvordan er nyprisen beregnet?

Smykker

Datejust Rolex Ur

Rolex ur

Diamant

Nej

2,5 år

69000

62900

Vælg genstand du ønsker erstattet

Beskrivelse

Pris

Andet

Parfume

639

Vælg genstand du ønsker erstattet

Beskrivelse

Pris

Andet

Parfume

549

Vælg genstand du ønsker erstattet

Beskrivelse

Pris

Andet

Sko

1500

Vælg genstand du ønsker erstattet

Beskrivelse

Pris

Andet
Gucci sko, har dog kun mistet skoene men på kvitteringen fremgår det at jeg både har købt sko og briller, brillerne havde jeg heldigvis på og med ud hjemmefra. Hvorfor jeg kun søger erstatning for min sko

Andet

3500

Vælg genstand du ønsker erstattet

Beskrivelse

Pris

Andet

Parfumer

1928

Ankenævnet for Forsikring

15.

99616

Vælg genstand du ønsker erstattet
Beskrivelse
Pris

Andet
Sko Lindberg
1000

Vælg genstand du ønsker erstattet
Beskrivelse
Pris

Andet
Parfume
1549

Vælg genstand du ønsker erstattet
Beskrivelse
Materiale og eventuel karat
Hvilke ædelstene har smykket?
Har du arvet smykket?
Hvor gammelt er smykket?
Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?
Hvordan er nyprisen beregnet?

Smykker
Guldring 21 kt
Guld 21
Ingen
Nej
2 år
3750
Kvittering

Vælg genstand du ønsker erstattet
Beskrivelse
Pris

Andet
Parfume
690

Vælg genstand du ønsker erstattet
Beskrivelse

Guldsæt til min kone da vi havde bryllup,
Familie gave fra forældre til os.

Smykker

Materiale og eventuel karat
Hvilke ædelstene har smykket?
Har du arvet smykket?
Hvor gammelt er smykket?
Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?
Hvordan er nyprisen beregnet?

Guld
Rent guld
Nej
Næsten 2 år
33000
33000

Vælg genstand du ønsker erstattet
Beskrivelse
Pris

Andet
Jakke
3995

Vælg genstand du ønsker erstattet
Beskrivelse
Pris

Andet
Taske
3000

Vælg genstand du ønsker erstattet
Mærke/model/type
Hvor gammel er genstanden?
Hvad er nyprisen på en tilsvarende model?
Er det dig eller en i din husstand der ejer denne ting?
Bruger du den i erhvervsmæssig sammenhæng?
Er den købt brugt?

Elektronisk genstand
iPhone 11 pro
2-3 år
8899
Ja
Nej
Nej"

Af selskabets telefonnotat af 6/10 2022 fremgår bl.a.:

"Ft indleder samtalen med at fortælle, at han let bliver træt i sit hoved, så han ved ikke hvor længe han kan holde til at tale med mig. Han nævner desuden, at han husker dårligt pga. en tidligere skade. Jeg spørger ind til, hvor længe han plejer at kunne rumme at tale - så jeg ved hvilken tid vi har. Svar er, at det er meget forskelligt – det kan være alt fra 5-10 min til mere. Vi går i gang med samtalen.

Ft oplyser, at han sidst var i lejligheden 12-08-2022.

Ft var taget et andet sted hen for at slappe af og få ro til hoved fordi han var dårlig, Han var derfor ikke i lejligheden.

Den 18-08-2022 tager ft' s [familiemedlem] til lejligheden for at hente noget til ft. Da [familiemedlem] kommer til bygningen, kan han komme ind i opgangen med chip. Da han kommer til hoveddøren til lejligheden, virker nøglen ikke. Låsen er udskiftet.

[Familiemedlemmet] ringer til ft og oplyser herom. Ft ringer til en låsesmed og han ringer til Politiet som han får til at møde op på stedet.

Da ft kommer til ejendommen, holder Politiet der allerede og 2 min efter kommer låsesmeden. Politiet bliver ved hoveddøren (2 betjente)

Ft og låsesmed går op til lejligheden, hvor låsesmeden åbner og udskifter låsen?

Ft og låsesmeden går begge ind i lejligheden, Ft ser at den gamle lås ligger på sofabord.

Ft ser sig om i lejligheden efter smykker og ur. Han ser, at hans ur Rolex, der lå på spisebordet, er væk. Han ser efter fru ft' s smykker - hun fik en masse i bryllupsgave ved bryllup [dato]. ALLE smykker fra bryllup er væk. Ft har dog svært ved at præcisere hvilke smykker der er tale om, Måske er det netop de smykker som der er på anmeldelsen. Ft kan huske forkert, siger han.

Ft opl. at han er i lejligheden i 15-20 min. Imens venter Politiet ved hoveddøren. Da ft kommer ned til de 2 betjente oplyser han, at lås er udskiftet og han har mistet disse genstande. Ft opl. at Politiets respons herpå er, at ft skal ringe ind og melde det stjålet. Politiet beder ikke om at komme op at se i lejligheden. Politiet er ikke på 4. sal eller i lejligheden på noget tidspunkt. Politiet er alene ved hoveddøren hele tiden. Ft ved ikke om de har noteret noget ned om hændelsen.

Ft ringer og anmelder indbrud efter et sted imellem en halv time og 1½ time. Politiet oplyser at de har noteret anmeldelsen. Ft har fået kvittering og der er ikke sket yderligere i sagen.

Ft har selv kontaktet politiet efterfølgende, men der er ikke noget nyt.

Ft fraflytter lejligheden ... - måske husker han datoen forkert.

GENSTANDE:

Smykkerne lå i en æske bagerst i køkkenskabet Det er i skab over komfur - det skab der er længst væk, når man kommer ind i køkkenet. Æsken lå på en hylde. Æsken var rød med hvid inden i. Ft kan ikke huske størrelsen på æsken mere end at den var mindre end halvdelen af hyldestørrelsen. Heri var disse mange smykker fra bryllup.

Ankenævnet for Forsikring

17.

99616

Der var også et armbånd som ft ikke har fået skrevet på. Han har ingen dokumentation eller foto af armbåndet, oplyser han uopfordret.

Rolex ur: Ft kan ikke beskrive uret mere end at det er købt hos ... i 2020. Han var i butikken sammen med sin ven ... [Ven] var med fordi han skulle betale 40.000 kr. på kort som ft kort tid efter, har betalt tilbage til vennen. Ft havde pengene, men havde brug for vennens kort til betaling i butikken. Ft havde selv 20.000 kr. med i kontanter, Uret blev betalt med 63.xxx kr. i alt. Uopfordret oplyser ft, at Garanti m.v. er i ft's navn.

Vedr. Iphone oplyser ft, at det er hans.

Herefter bliver ft pludselig meget dårlig og afslutter kaldet med besked om, at vi må tales ved en anden dag såfremt der er flere oplysninger jeg har brug for."

Af e-mail af 7/10 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til dig, da jeg har overtaget den videre behandling af din skadesag vedrørende indbrud på [adresse] begået mellem den 12-08-2022 og den 18-08-2022.

Jeg ønsker at afholde et personlig kundemøde med dig, således vi kan gennemgå din skadesag sammen. Du bedes derfor oplyse, hvornår det passer dig bedst at mødes.

Inden kundemødet har jeg dog nogle ting, som jeg gerne vil modtage fra dig.

- Underskrevet samtykkeerklæring – den er vedhæftet. Du bedes underskrive denne og sende den underskrevne del retur til mig. Det er ok, såfremt du underskriver med et online system eller sender et foto af det underskrevne samtykke. Husk også datering.
- Navn, adresse og personnummer på din kone.
- Der er fremsendt link til Scalepoint. Du/I skal tilgå linket og udfylde, hvad I har fået stjålet. Skriv tydeligt under hvert punkt, hvad der er tale om. Fx Michael Kors taske, model xxxx, vedhæft ligeledes gerne foto hvor tingene ses + kvittering.
- Jeg ønsker yderligere dokumentation:
 - Fotos, hvor I bruger eller det befinder jeg i jeres hjem eller på tur med jer evt.
 - Rolex uret
 - Smykkerne – Guldsæt og guldring
 - Gucci sko.
 - Jakke
 - Taske
 - Hvilken taske er der tale om?
 - Kontoudtog for betaling af den rest vedr. Rolex uret, som jf. kvittering blev betalt med kort. Det skal fremgå, hvem den pgl. konto tilhører.
- I forbindelse med kundemødet ønsker jeg at få overdraget de fysiske kvitteringer, som I har fremsendt foto af. Derfor bedes I gemme disse, således jeg kan få dem overdraget, når vi mødes.

Vedrørende fremsendelse af foto skal det oplyses, at vi ønsker de originale fotos fremsendt, det vil

sige, at I ikke skal redigere i filnavn, størrelse, optage skærmpoint, zoome i billederne. De fleste optager i dag foto med deres mobiltelefon. Der er vedhæftet vejledning til fremsendelse af foto fra en iPhone.

Slet ikke foto som I har af de stjalne genstande, før sagen er afsluttet."

Af brev fra politiet af 19/6 2023 fremgår bl.a.:

"På baggrund af efterspørgsel fra ovennævnte borger [klageren], bekræfter undertegnede, at [klageren] har været i et tværfagligt samarbejde med... kommune og ... politis forebyggelsesafdeling, og at han på nuværende tidspunkt var i en situation, hvor han selv, men også vi, valgte at samarbejde om at finde alternativ bolig.

Midlertidig alternativ bolig finansieredes således i perioderne: ... "

Af samtykkeerklæringen fremgår bl.a.:

"Ved min underskrift giver jeg samtykke til, at Tryk må udveksle oplysninger, der er relevante for sagen, med følgende:

- Håndværkere, reparatører og værksteder.
- Sælgere, tidligere ejere, købere, udlejere.
- Medier indeholdende data, som har været offentligt tilgængeligt.
- Forhandlere, auktionshuse og importører.
- Politiet, Anklagemyndigheden og Danmarks Domstole.
- Offentlige myndigheder, herunder myndigheder under Skatteministeriet: SKAT.
- Andre forsikringsselskaber og forsikringsselskabernes brancheforening Forsikring & Pension
- Bank, kreditselskab og panthavere.
- Samarbejdspartnere: Låseservice, Teknologisk Institut.
- Vidner/pårørende."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

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

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

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

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

Nævnet har fået forelagt artiklen "Tyv følte sig hjemme: skiftede låsen ud" og fotografier af kvitteringer.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/9 2022, at han havde haft indbrud den 17/8 2022 ved at låsecylindren var blevet skiftet. Klageren opgjorde sit krav til 130.000 kr. Den 6/10 2022 talte selskabet i telefon med klageren, som redegjorde for hændelsen og stjålne genstande. Klageren afbrød telefonsamtalen på grund af ildebefindende. Den 7/10 2022 anmodede selskabet om et fysisk møde med klageren og bad klageren indsende samtykkeerklæring til indhentelse af oplysninger hos tredjemand og yderligere dokumentation for sit krav. Klageren har afvist at fremlægge yderligere dokumentation eller samtykkeerklæring og har anført, at det ikke giver mening, at selskabet vil afholde fysisk møde med klageren. Klageren har fastholdt, at selskabet kan træffe afgørelse på det foreliggende grundlag. Klageren har oplyst, at han pga. af særlige forhold – som ikke gengives i kendelsen – ikke kan udlevere oplysninger, som kan falde i forkerte hænder, eller risikere at tredjepart får oplysninger om klagerens bopæl. Klageren har anført, at der ikke er betydelige forskelle mellem de genstande, der er angivet som stjålet i politirapporten og dem, der er anmeldt til selskabet. Klageren kan have glemt nogle af de genstande, der oprindeligt blev anmeldt. Klageren skulle finde kvitteringen på telefonen for at være sikker på, om der var tale om en iPhone 11 eller 12. Der nævnes tøj og Rolexur i både politirapporten og skadesanmeldelsen. Klageren har anført, at der er blevet stjålet 2 Rolexure.

Selskabet har med henvisning til forsikringsaftalelovens § 22 anført, at det uden samtykkeerklæringen og yderligere oplysninger fra klageren ikke har været muligt for selskabet at behandle sagen eller afgøre, om klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at der er markante forskelle i de ting, der er oplyst stjålet i politirapporten og de ting, der er anmeldt stjålet i anmeldelsen til selskabet. Af politirapporten fremgår det, at der var stjålet en iPhone 12 pro. I anmeldelsen til selskabet var det en iPhone 11 pro. Klageren oplyste ikke noget om tøj, playstation, kontanter eller Apple bærbar til selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

20.

99616

Derudover fremgår det af politirapporten, at der både er stjålet et herrer og et dame Rolex ur. I anmeldelsen til selskabet var der kun stjålet ét Rolex ur. Klageren har ikke nævnt for selskabet, at der stod flyttekasser i lejligheden, der blev brugt til at stjæle en stor mængde herrer- og dametøj. Af politiets anmeldelsesrapport fremgår det, at "Anmelder/forurettede havde ti tomme ... flyttekasser stående der var blevet brugt til at stjæle en stor mængde herre og dametøj, en playstation, Et herre Rolexur, et dame Rolex ur, diverse parfumer, 15.000 kr. i kontanter, en Apple bærbar Rosa Air, en Sort 12 Pro Iphone".

Af skadesanmeldelsen fremgår det, at klageren anmeldte en iPhone 11 pro, en taske, en jakke, smykker, parfumer, 2 par sko og et Datejust Rolex Ur.

Af selskabets telefonnotat af 6/10 2022 fremgår det, at "Den 18-08-2022 tager ft' s [familie-medlem] til lejligheden for at hente noget til ft. Da [familiemedlem] kommer til bygningen, kan han komme ind i opgangen med chip. Da han kommer til hoveddøren til lejligheden, virker nøglen ikke. Låsen er udskiftet. [Familiemedlemmet] ringer til ft og oplyser herom. Ft ringer til en låsesmed og han ringer til Politiet som han får til at møde op på stedet. Da ft kommer til ejendommen, holder Politiet der allerede og 2 min efter kommer låsesmeden. Politiet bliver ved hoveddøren (2 betjente). Ft og låsesmed går op til lejligheden, hvor låsesmeden åbner og udskifter låsen? Ft og låsesmeden går begge ind i lejligheden, Ft ser at den gamle lås ligger på sofabord".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det, at "For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. ... Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet – med henvisning til den usædvanlige måde, som indbruddet skete på, og forskellen mellem de anmeldte genstande i politirapporten og skadesanmeldelsen – har ønsket at foretage yderli-

Ankenævnet for Forsikring

21.

99616

gere undersøgelser af klagerens krav. Idet klageren ikke har været indstillet på at afgive oplysninger, som har været væsentlige for selskabets vurdering af dækningspligten, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til forsikringsaftalelovens § 22 og forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har villet udlevere yderligere dokumentation eller underskrive samtykkeerklæring til indhentning af yderligere oplysninger.

Nævnet har henset til, at klageren ikke mener, det giver mening med et fysisk møde med selskabet.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om grundene til, at klageren ikke vil udlevere yderligere oplysninger – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand