

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 99670:

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 17/4 2023 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Bemærk sagen IKKE er afvist! Derfor ingen forældelse herpå. Dog er der tale om, at selskabet fremkommer med mange divergerende forklaringer på afvisning og beder om ikke få oplysninger, som ikke gavner sagen yderligere. Derfor tages sagen hermed videre.

Der er tale om et indbrud, som selskabet har anerkendt og fremsendt erstatningsudbetaling for effekter selskabet gerne vil dække. Derfor er der ikke grundlag for, at gå nærmere ind i dæknings-tilsagnet - det foreligger.

Der er dog visse effekter selskabet nægter at erstatte og til trods for mange fremsendte informationer, kvitteringer m.fl., så finder selskabet ikke grundlag for at imødekomme sikrede med yderligere erstatning.

Derfor fremsætter forsikringsselskabet mange påstande og beder om uhensigtsmæssig mange informationer, som hverken vil dokumentere effekterne eller sagen yderligere. Altså forhold der er helt ligegyldige - herunder telemast optagelser.

Selskabet beder om ikke få oplysninger iht. familie, bank, offentlige myndigheder mv., som ej heller vil drive sagen frem.

Derfor er sagen nu kommet til nævnet.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99670

Som det tydeligt fremgår i flere mails fra selskabet, herunder skadekonsulenter og klageenhed, da anerkender man forholdet og angiver en dækningsberettiget hændelse.

Herudover skal vi gøre det helt klart, at selskabets opfattelse af klagers ageren på sagen, stiller selskabet bevismæssigt svært. At gå fra at konfronterer klager med selv at have noget med hændelsen at gøre, til helt at forsøge at undslippe disse udtalelser, er direkte mangel på loyalitet overfor kunden.

Skadesagen omhandler hvorvidt der er dækning for indbo ifm. indbrudstyveri.

Klagers effekter er stjålet ved indbrud, som er sket ved stor vold, hvorved der opstår en i vilkåret dækningsberettiget skadebegivenhed og hændelse. Heraf selskabets dækningstilsagn.

Jeg skal henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at selskabet allerede har anerkendt skaden, herunder dækket nogle af forsikredes effekter.

Herudover anerkendte selskabet effekter der er skadet jf. Scalepoint opgørelsen. Selskabet nægter dog udbetaling af erstatning på øvrige effekter efter indbruddet - herunder tasker m.fl.

Spørgsmålet er nu, om de efter anerkendelse af denne og sikring af bevismaterialet kan afvise at dække de øvrige effekter, henset til den foreliggende dokumentation omkring køb, salg og korrespondance herom. Herudover forhold der tydeligt belyser skaderne på klagers bygning, som er afgørende for, at der er tale om et indbrudstyveri.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet skal tilpligtes overfor klager at anerkende tyveriet som et indbrudstyveri, og dermed også dække de særlig private genstande der blev stjålet, og opføre erstatningen i henhold til reglerne herfor.

Eventuelle erstatningsudbetalinger skal forrentes i medfør af FAL § 24.

Derudover skal selskabet tilpligtes overfor klager at erstatte klagers udgifter til repræsentation forud for sagens anlæg ved Ankenævnet for Forsikring. Faktura herpå kan fremlægges."

Selskabet har i brev af 19/6 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 smykker og designervarer. Klagerens krav udgør samlet mellem 200.000 kr. og 300.000 kr.

Selskabet har endnu ikke ydet erstatning for nogle af genstandene, idet selskabet har bedt klageren om en række oplysninger, som endnu ikke er modtaget fra klageren.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring med forsikringsbetingelserne v.

6.0. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren tegnede forsikring for tyveri den 17. april 2020. Den 20. maj 2020 anmeldte hun indbrudstyveriet via selskabets app, af anmeldelsen fremgik det, at indbruddet var sket den 11. maj 2020.

Anmeldelsen og listen over de stjålne genstande fremlægges som bilag 2.

I forlængelse af den skriftlige anmeldelse ringede klageren til selskabet og oplyste, at kvitteringerne for tasker og lignende var stjålet sammen med genstandene. Klageren blev bedt om at gå i de butikker, hvor genstandene var købt, for at få kopier af kvitteringerne. Klageren oplyste, at dette ikke var muligt, da alt var købt kontant i udlandet.

Grundet klagerens krav og at det ikke skulle være muligt for klageren at fremskaffe dokumentation på så højt et krav, blev sagen udtaget til en grundigere undersøgelse af selskabet den 27. maj 2020.

Selskabet og klageren talte derfor i telefon om sagen den 2. juli 2020 for at få udarbejdet en udførlig skadeanmeldelse.

Af samtalen fremgik det, at klageren forlod hjemmet klokken 06:00 om morgenen for at læse til eksamen sammen med klassekammerater i en by tæt på klagerens hjemby. Klageren var væk hjemmefra hele dagen indtil hendes [familiemedlem] ringede til hende og oplyste om indbruddet, som blev opdaget af moren ca. klokken 17:00.

Klageren oplyste i telefonsamtalen med selskabet, at indbruddet var sket ved, at hoveddøren var sparket ind og at der var fodprint på døren. Klageren oplyste derudover, at nogle af naboerne havde set en dreng og en pige kigge ind og tage billeder. Klageren oplyste, at der blandt andet var stjålet smykker, som hun havde haft opbevaret i banken indtil et par måneder inden indbruddet, men havde hentet idet hun skulle bruge dem.

Telefonsamtalen fra den 2. juli 2020 kan fremlægges hvis dette ønskes.

Efter samtalen sendte selskabet en mail til klageren, hvoraf det fremgik, at for sagens videre behandling havde selskabet blandt andet brug for kvitteringer og billeder af de genstande, klageren havde rettet krav for, banken smykkerne blev afhentet fra, vurdering fra guldsmed, der havde vurderet de stjålne smykker og en samtykkeerklæring. Mailen fremlægges som bilag 3 side 1.

Klageren svarede den 21. juli 2020 på mailen fra selskabet. Af klagerens mail fremgik det, at klageren havde fundet kvitteringer for guldet, som hun havde vedhæftet mailen samt en smykkevurdering i excel-format. Derudover oplyste klageren, at hun havde banket på hos naboerne, der skulle have set noget på skadedatoen, men de havde ikke åbnet. Hun ville derfor prøve igen, så hun kunne sende deres telefonnummer. Smykkevurderingen var lavet efter indbruddet. Selskabet har fået oversat kvitteringerne. Klagerens mail fremlægges som bilag 3 side 1 og 2. Oversættelsen af kvitteringerne for smykkerne fremlægges som bilag 4.

Selskabet besvarede den 2. august 2020 mailen fra klageren og oplyste, at der var anmodet om

politirapport. Derudover oplyste selskabet, at naboens og klagerens venindes kontaktoplysninger afventedes samt navn og adresse på den bank, klageren havde opbevaret smykkerne i afventedes af selskabet. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 3 side 4.

Klageren indsendte senere samme dag oplysningerne på banken. Informationen fra klageren fremlægges som bilag 3 side 4.

Den 21. august 2020 rykkede klageren for status. Selskabet sendte hende samme dag en mail hvoraf det fremgik, at selskabet fortsat afventede kontaktoplysninger på klagerens veninde og nabo. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 3 side 4.

Senere samme dag svarede klageren på mailen fra selskabet og oplyste, at selskabet gerne måtte gå videre uden de efterspurgte oplysninger, da naboerne og klagerens veninde ikke ville blandes ind i sagen. Mailen fra klageren fremlægges som bilag 3 side 4.

Selskabet sendte en mail til klageren den 23. august 2020. Af mailen fremgik det, at det undrede selskabet, at de to parter ikke ønskede at hjælpe klageren, idet det var selskabets oplevelse, at vidner som regel var behjælpelige i sådanne situationer. Derfor bad selskabet om mulighed for selv at kunne kontakte personerne, så de kunne oplyse direkte til selskabet, hvis de fortsat ikke ønskede at deltage. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 3 side 5.

Klageren rykkede for svar telefonisk den 24. september 2020. Selskabet skrev derfor til klageren samme dag, at man fortsat afventede klagerens venindes kontaktoplysninger samt naboens adresse så selskabet kunne kontakte dem skriftligt. Derudover bad selskabet klageren om at indsende de originale kvitteringer for smykkerne. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 3 side 5. Klageren svarede selskabet samme dag. Klageren skrev blandt andet i sin mail, at hendes veninde ikke tillod, at klageren gav hendes kontaktoplysninger til selskabet. Derudover tilkendegav klageren, at hun var utilfreds med sagsbehandlingen. Klagerens mail fremlægges som bilag 3 side 5 og 6.

Selskabet besvarede klagerens mail den 6. oktober 2020. Selskabet beklagede at klageren var utilfreds med behandlingen, men fastholdt dog, at det ville bede om samtykke til at tale med klagerens veninde, der havde købt de stjalne sko, idet det var hende, der havde dokumentationen på skoene, så klagerens veninde selv kunne oplyse, at hun ikke ønskede at deltage. Derudover oplyste selskabet, at det fortsat afventede den originale dokumentation sendt med posten. Selskabet oplyste, at oplysningerne var nødvendige henset til kravets størrelse. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 3 side 7.

Den 7. oktober 2020 meddelte klageren, at hun havde talt med sin veninde, der havde købt skoene til hende. Veninden havde forklaret til klageren, at årsagen til, at hun ikke ville tale med selskabet var, at hun var pinlig berørt over at have oplyst klageren, at skoene var købt helt nye i butikken, når skoene i virkeligheden var købt brugt på Trendsales. De var efter klagerens forklaring købt via klagerens egen trendsalesprofil, men af klagerens veninde, til klageren som gave. Klageren oplyste kontaktinformationer på sælgeren af skoene. Klageren skrev derudover, at hun havde sendt det dokumentation hun havde på mail i starten af skadeforløbet. Mailen fra klageren fremlægges som bilag 3 side 7 og 8.

Selskabet talte den 21. oktober 2020 i telefon med sælgeren fra Trendsales. Sælgeren oplyste, at skoene var købt gennem ts-handel og at køberen af skoene efter handlen meldte sælgeren til Trendsales for, at skoene ikke var ægte. Sælgeren havde dog sendt kvittering på skoene med, så køberen blev bedt om at få ægtheden vurderet i Louboutin butikken, som bekræftede ægtheden. Notat fra telefonsamtalen den 21. oktober 2020 med sælgeren fra Trendsales fremlægges som bilag 5.

Samme dag talte selskabet også med Louis Vuitton i [land], som oplyste, at det var muligt at få kopi af kvitteringer derfra.

Selskabet kontaktede samme dag klageren telefonisk. I samtalen spurgte selskabet ind til, at det var klagerens Trendsales konto, handlen var sket gennem, og om klageren ikke havde opdaget dette. Det oplyste klageren, at hun ikke havde. Selskabet foreholdt klageren, at det fremgik, at skoene var blevet sendt til klagerens adresse, og om klageren derfor havde modtaget en pakke fra en privatperson i den tro, at de var sendt direkte fra Louboutin, hvilket klageren bekræftede at hun gjorde. Klageren oplyste endvidere, at det skulle være en sen fødselsdagsgave fra klagerens veninde, som boede i en anden landsdel end klageren. Det fremgik af kvitteringen på skoene, at de var købt den 29. januar 2019. Klagerens fødselsdag er i november. Datoerne undrede derfor selskabet, når der efter klagerens oplysning var tale om en fødselsdagsgave.

Selskabet spurgte ind til, om det var muligt at modtage dokumentationen med posten som tidligere bedt om. Klageren oplyste, at hun kunne tage kopier af kvitteringerne og sende til selskabet. Selskabet oplyste at det skulle være originalerne. Klageren svarede, at hun så gerne ville have dem tilbage når sagen var lukket, hvilket selskabet oplyste ikke var muligt. Dette var klageren ikke tilfreds med.

Selskabet bad endvidere klageren om at kontakte Louis Vuitton, hvor hun havde købt nogle af taskerne, for at få kopi af kvitteringer, idet selskabet havde talt i telefon med Louis Vuitton butikken og fået oplyst, at det var muligt at få tilsendt kopi af kvitteringer, uanset hvor i verden genstanden var købt, og uanset om der var betalt kontant eller med kort.

Selskabet bad klageren om samtykke til at kontakte Trendsales.

Samtalen er optaget og kan fremlægges hvis dette ønskes.

Efter telefonsamtalen sendte selskabet en mail til klageren. Selskabet bad blandt andet om telefonnummeret på klagerens veninde, der efter klagerens forklaring havde købt skoene, idet selskabet fortsat gerne ville høre forklaringen fra klagerens veninde. Derudover bad selskabet om en udvidet samtykkeerklæring, så man kunne kontakte Trendsales vedrørende skoene og banken vedrørende smykkerne. Den udfyldte udvidede samtykkeerklæring fremlægges som bilag 3a. Selskabet vedhæftede ligeledes en telesamtykkeerklæring for at kunne få bekræftet klagerens færden på skadetidspunktet. Den udfyldte telesamtykkeerklæring fremlægges som bilag 3b. Selskabet bad endnu engang om de originale kvitteringer for smykkerne. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 3 side 9 og 10.

Den 22. oktober 2020 besvarede klageren selskabets mail og oplyste blandt andet, at hun gerne ville sende de originale kvitteringer, dog kun hvis hun var sikret det fulde beløb. Derudover stillede klageren spørgsmålstejn til, at selskabet bad om samtykke til at kontakte Trendsales og til teleoplysninger. Klagerens mail fremlægges som bilag 3 side 10.

Selskabet besvarede klagerens mail samme dag. Selskabet oplyste, at klageren skulle kontakte Louis Vuitton forretningen for at bede om kopi af kvitteringerne. Derudover oplyste selskabet, at det ikke kunne garantere noget i forhold til erstatning for smykkerne, dog skrev selskabet, at hvis erstatning for smykkerne eller nogle af dem blev afvist, kunne klageren få kvitteringerne for disse tilbage.

Selskabet forklarede, at årsagen til, at der var behov for yderligere informationer, var de forskellige forklaringer, klageren havde givet blandt andet vedrørende Louboutin skoene.

Selskabet opridsede, hvad det på daværende tidspunkt afventede fra klageren, hvilket var kontaktoplysninger på klagers veninde, kvitteringer fra Louis Vuitton, de to samtykkeerklæringer og de originale kvitteringer med posten. Selskabets mail fremlægges som bilag 3 side 12 og 13.

Selskabet skrev den 23. november 2020 en ny mail til klageren. Af mailen fremgik det, at idet klageren ikke havde indsendt de efterspurgte ting afsluttedes skaden. I den forbindelse op sagde selskabet klagerens indtegnede forsikringer. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 6.

Selskabet talte derefter i telefon med klageren som var uforstående overfor lukningen af sagen. Sagen genåbnedes derfor i selskabets system.

Den 28. december 2020 modtog selskabet en mail fra klagerens repræsentant, ...

Klagerens repræsentant skrev i mailen, at de mente, at klageren havde indsendt alle relevante oplysninger for, at selskabet kunne træffe en afgørelse. Derudover skrev repræsentanten, at selskabet havde afvist flere effekter, hvilket de bad selskabet dokumentere sin ret til. Mailen fra klagerens repræsentant fremlægges som bilag 7 side 1 og 2.

Den 1. januar 2021 modtog selskabet de originale kvitteringer med posten fra klager.

Selskabet besvarede den 6. januar 2021 mailen fra klagerens repræsentant. Af selskabets mail fremgik det, at selskabet ikke havde taget stilling til kravet eller den tilhørende dokumentation.

Selskabet anførte endvidere de informationer det afventede. Disse var om veninden kunne kontaktes og i så fald hendes kontaktoplysninger. Kvitteringer fra Louis Vuitton, vedhæftede udvidede samtykkeerklæringer til at kontakte Trendsales og banken samt telesamtykkeerklæring. Selskabets mail fremlægges som bilag 7 side 3 og 4.

Den 14. januar 2021 svarede klagerens repræsentant på selskabets mail, med indsatte kommentarer. Repræsentanten bad selskabet tage stilling til sagen. De oplyste derudover, at de ikke mente, at selskabet var berettigede til at kontakte klagerens veninde, idet dette efter deres opfattelse ikke ville ændre på sagen. Klagerens repræsentant oplyste endvidere, at de ikke havde kendskab til om kvitteringerne fra Louis Vuitton kunne indhentes, dette ville blive undersøgt.

Klagers repræsentant stillede sig undrende overfor at selskabet ønskede den udvidede samtykkeerklæring udfyldt. Klagers repræsentant mente ikke at selskabet havde krav på, at få udleveret telemastdata. Til sidst bad klagers repræsentant selskabet om, at opgøre kravet på den nuværende baggrund. Mailen fra klagerens repræsentant fremlægges som bilag 7 side 4, 5, 6 og 7.

Selskabet svarede klagerens repræsentant den 26. januar 2021 med oplysning om, at der ikke på baggrund af de daværende informationer, kunne træffes afgørelse om hændelsen og således heller ikke kravet. Selskabet skrev derudover, at det fortsat ønskede samtykke til, at kunne kontakte Trendsales samt banken, hvor klagers smykker havde været opbevaret, som tidligere efterspurgt, og at teledata var nødvendige for, at kunne bekræfte hændelsesforløbet. Dette var også fordi, der var modtaget politirapport og der efterfølgende havde været kontakt til politiet på grund af uklarhed om selve opbruddet af døren. Selskabets mail fremlægges som bilag 7 side 8.

Af den modtagne politirapport fremgik følgende:

'Hoveddør opbrudt med ukendt genstand. Ingen opbrudsmærker på dør eller karm. (...). Stjålne genstande: Kontanter, Smykker meget i guld, Pas, Kvitteringer.'

Politirapporten fremlægges som bilag 8.

Klagers repræsentant indsendte den 11. marts 2021 en mail med en skriftlig klage vedhæftet til selskabets klageafdeling, Kvalitetsafdelingen. Det fremgik af klagen, at klagers repræsentant fortsat ikke mente, at selskabet havde krav på at få udleveret telemastdata og ej heller samtykkede til, at banken kunne kontaktes. Repræsentantens mail fremlægges som bilag 9 og den vedhæftede fil fremlægges som bilag 10.

Selskabet besvarede repræsentantens mail den 12. april 2021 og anførte, at det stadigvæk afventede teleoplysninger, kvitteringer fra Louis Vuitton og yderligere informationer på smykkerne. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 11.

Den 20. april 2021 meddelte repræsentanten, at selskabet for deres skyld blot kunne indhente oplysninger fra teleselskabet, idet det var forsøgt af klager, men ikke var lykkedes. Den udvidede samtykkeerklæring var dog ikke medsendt underskrevet. Klagers repræsentant skrev derudover, at det ikke var muligt at indhente kvitteringer fra Louis Vuitton, idet taskerne var købt i udlandet kontant. Klagerens repræsentant oplyste endvidere, at de mente, at selskabet havde modtaget de nødvendige informationer om smykkerne, der var stjålet. Mailen fra klagerens repræsentant fremlægges som bilag 12."

Selskabet bad den 4. maj 2021 endnu en gang om at få oplyst, hvilket teleselskab klageren havde og om at få tilsendt den udfyldte samtykkeerklæring til at kunne indhente teleoplysningerne. Selskabet bad ligeledes om kvitteringerne for Louis Vuitton taskerne, og oplyste at der var undersøgt med den pågældende forretning i det land, de var købt, forretningen havde oplyst, at der førtes kundekartotek, hvorfor det var muligt for klageren at få tilsendt kvitteringerne derfra. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 13.

Den 7. maj 2021 kontaktede selskabet klageren telefonisk for at fortælle, at teleoplysningerne ikke var modtaget trods flere anmodninger herom. Klageren tog ikke telefonen, hvorfor selskabet lagde en besked på telefonsvareren og oplyste, at det var en hastesag, idet teleoplysninger slettes efter et år. Selskabet ville derfor kontakte teleselskabet for at sikre, at oplysningerne ikke blev slettet. Notat fra sagen fremlægges som bilag 14.

I forlængelse af beskeden på telefonsvareren, sendte selskabet en mail både til klageren og repræsentanten og oplyste, at det var vigtigt, at selskabet modtog navnet på teleselskabet for at kunne kontakte dem og sikre, at oplysningerne ikke blev slettet. Selskabet oplyste endvidere, at det kunne have bevismæssig skadevirkning, hvis ikke det var muligt at modtage oplysningerne fra teleselskabet. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 15 side 1.

Den 11. maj 2021 – et år efter datoen for det anmeldte indbrudstyveri – sendte selskabet en mail til repræsentanten, hvor selskabet gjorde opmærksom på, at den manglende vilje til samtykke til udlevering af teleoplysningerne ville indgå i selskabet afgørelse af sagen. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 15 side 1.

Klagers repræsentant sendte samme dag en mail til selskabet, hvor han oplyste, at selskabet ikke måtte kræve sådanne oplysninger udleveret, men at klageren aldrig havde nægtet selskabet adgang til oplysningerne, men derimod uden held havde forsøgt selv at indhente dem.

Repræsentanten anførte, at teleselskabet var [teleselskab] og oplyste at selskabet flere gange havde modtaget denne information. Repræsentanten oplyste, at de fortsat afventede underskrevet

samtykke fra klager så selskabet kunne indhente teleoplysningerne. Mailen fra klagerens repræsentant fremlægges som bilag 15 side 1, 2 og 3.

Selskabet besvarede mailen den 20. maj 2021 og stillede sig undrende overfor informationen om, at det flere gange skulle være blevet oplyst navnet på klagerens teleselskab, idet det var første gang, dette blev oplyst til selskabet i repræsentantens seneste mail. Derudover oplyste selskabet at det fandtes kritisabelt, at denne information kom så sent i forløbet trods rykkere, og at dette ville blive betragtet som nægtelse af adgang til teleoplysningerne.

Idet der ikke var modtaget samtykkeerklæring til indhentelse af teleoplysninger inden de blev slettet, og at det var seks måneder siden, selskabet første gang havde bedt om det, bad selskabet nu om navne og kontaktoplysninger på de personer, klageren havde været sammen med hele dagen på skadedatoen. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 15 side 4 og 5.

Den 6. juli 2021 oplyste repræsentanten, at klageren ikke ville indsende yderligere oplysninger, hvorfor de bad selskabet opføre erstatning på baggrund af de nuværende oplysninger. Mailen fra klagerens repræsentant fremlægges som bilag 15 side 5.

Selskabet besvarede repræsentantens mail den 14. juli 2021. Af mailen fremgik det, at klageren efter selskabets opfattelse havde sat sig selv i en bevismæssig vanskelig situation, idet hun ikke ville give oplysninger på de personer, hun havde været sammen med på skadedatoen og ikke havde fremsendt samtykke til indhentelse af teleoplysninger, inden disse blev slettet.

Derudover anførte selskabet, at der var konstateret væsentlige uregelmæssigheder omkring det fremsatte krav.

Samtykke til at undersøge dette nærmere samt øvrigt efterspurgt dokumentation var heller ikke modtaget, ej heller ville klager bidrage med kontaktoplysninger på køber af de stjålne sko. Det var derfor selskabets opfattelse, at klageren nægtede selskabet adgang til adskillige relevante og let-

tilgængelige oplysninger. Selskabet oplyste derfor, at det ikke på det foreliggende grundlag kunne anerkende hverken hændelsen eller kravet og derfor ikke kunne tilbyde erstatning.

Slutteligt oplyste selskabet, at såfremt klageren ønskede at indsende de efterspurgte informationer og dokumentation ville sagen blive genoptaget. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 15 side 7 og 8.

Klagerens repræsentant indsendte den 9. august 2021 nogle teleoplysninger til selskabet. Af de indsendte oplysninger, fremgik dog ikke mastdata, så det var ikke muligt at få bekræftet, at klageren havde været på det sted, hun havde forklaret. Teledataene fremlægges som bilag 16 og mailen fra klagerens repræsentant fremlægges som bilag 17.

Selskabet besvarede mailen til klagerens repræsentant den 12. oktober 2021 og oplyste, at man havde gennemset det indsendte data, og at der ikke fremgik mastplaceringer, hvorfor det ikke var det materiale, der tidligere var efterspurgt. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 18 side 7 og 8.

Den 12. november 2021 svarede klagerens repræsentant på selskabets mail. Klagerens repræsentant oplyste i mailen, at det ikke var muligt at fremsende detaljerede oplysninger udover det allerede fremsendte fra [andet teleselskab]. Klagerens repræsentant anførte derudover, at han mente at der var givet dækningstilsagn fra selskabet. Repræsentantens mail fremlægges som bilag 18 side 8 og 9.

Ved mail af den 15. december 2021 stillede selskabet spørgsmålstejn ved, at repræsentanten nu skrev, at det var 3 mobil, der var klagers teleudbyder, idet det tidligere var oplyst, at det var [teleselskab].

Selskabet oplyste, at det havde modtaget svar fra [teleselskab] vedrørende forespørgsel om, hvorvidt proceduren var ændret og muligheden for at indhente nødvendige teledata. Teleselskab oplyste at det ikke var ændret, hvorfor det havde været muligt for selskabet at indhente nødvendige teledata

inden sletning, såfremt udfyldt samtykke til dette havde været indsendt. Selskabet skrev endnu en gang, at såfremt de efterspurgte teledata kunne fremsendes eller klagers repræsentant ville bidrage med kontaktoplysninger på de personer, klageren havde været sammen med på dagen for indbruddet, ville sagen blive genoptaget. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 18 side 11, 12, 13, 14 og 15 og mailen fra Telia fremlægges som bilag 19.

Repræsentanten sendte en mail til selskabet den 20. december 2021 hvoraf det fremgik at de mente, at klageren havde indsendt samtykkeerklæring. Det er korrekt at selskabet i starten af forløbet modtog en udfyldt samtykkeerklæring. Denne angik imidlertid, at selskabet kunne indhente oplysninger fra forsikringsselskaber, forhandlere/sælgere af genstande, politi, vidner og bank. De udvidede samtykkeerklæringer var ikke modtaget og ej heller kontakthinformationer på dem klageren have oplyst hun havde være sammen med på skadedatoen.

Klagerens repræsentant oplyste endvidere, at klager havde været i kontakt med den Louis Vouiton forretning, hvor taskerne var købt, og de kunne ikke hjælpe. Klagerens repræsentant skrev derudover at, der var givet dækningstilsagn og udbetalt for nogle genstande. Mailen fra klagerens repræsentant fremlægges som bilag 20.

Selskabet skrev til den pågældende Louis Vuitton forretning den 8. april 2022 for at forhøre sig om muligheden at få udleveret kopi af kvitteringer fra dem, selvom noget var købt kontant.

Forretningen bekræftede at dette godt kunne lade sig gøre, og at klageren derfor blot skulle henvende sig til dem. Korrespondance med forretningen fremlægges som bilag 21.

Selskabet blev telefonisk kontaktet af en advokat, der repræsenterede klageren, advokaten bad om sagens akter.

Sagens akter blev sendt til klageren den 29. september 2022, så hun kunne videresende det til advokaten, idet selskabet udelukkende havde været i telefonisk dialog med advokaten. Mailen om at akterne var blevet fremsendt fremlægges som bilag 22 side 2 og 3. Den 6. december 2022 modtog selskabet et opkald fra klagerens advokat som meddelte, at de trak sig fra sagen.

Opkaldsoplysninger fremlægges som bilag 23.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt indbrudstyveri i sit hjem. Hun har oplyst, at der er stjålet designertasker, designersko og smykker for mellem 200.000 kr. og 300.000 kr.

For at kunne tage stilling til hændelsen og kravet har selskabet bedt om en række oplysninger, i første omgang fra klageren og senere fra dennes repræsentant.

Selskabet har bedt om følgende oplysninger, som ikke er modtaget:

- Kontaktoplysninger på klagerens veninde, som klageren har oplyst, har købt et par designer sko til hende fra klagerens Trendsaleskonto uden klagerens viden
- Kontaktoplysninger på de naboer, klageren oplyste havde set noget på dagen for indbruddet
- En udvidet samtykkeerklæring til at kunne kontakte Trendsales
- En udvidet samtykkeerklæring til at indhente teleoplysninger med mastdata, alternativt teleoplysninger direkte fra klageren eller dennes repræsentant
- Da det ikke længere er muligt at indhente teleoplysninger med mastdata efter et år, har selskabet bedt om kontaktoplysninger på de personer klageren oplyste hun var sammen med på dagen for det anmeldte indbrud

Ingen af disse oplysninger er modtaget fra klageren eller dennes repræsentant. Selskabet havde endvidere bedt om originale kvitteringer for smykkerne, hvilket klager indsendte til selskabet med posten. Selskabet har fået disse oversat, og oversættelsen er fremlagt som bilag 4.

Af de oversatte kvitteringer fremgår det, at der ikke er anført klagerens navn på nogle af dem, hvorfor selskabet har fastholdt at skulle have indsendte yderligere oplysninger for at kunne tage stilling til sagen, idet der var forskellige forklaringer vedrørende skoene, samt manglende dokumentation fra klageren vedrørende de stjalne genstande. Derudover har klageren oplyst, at hun har kontaktet den pågældende Louis Vuitton, hvor taskerne skulle være købt, og de har oplyst, at det ikke er muligt, at fremsende kopi af kvitteringer. Dette til trods for at selskabet både telefo-

nisk og skriftligt har gået oplyst, at det er muligt at få udleveret dokumentation også selvom der skulle være betalt kontant.

Klageren havde fået udfærdiget en smykkevurdering, som hun indsendte i et excelarket. Denne var dog lavet efter skadedatoen, og derfor er den lavet uden, at smykkerne har været besigtiget.

Vurderingen fremlægges som bilag 24.

Selskabet havde modtaget en underskrevet samtykkeerklæring fra klageren til at indhente politirapporten, hvilket selskabet har gjort. Der er dog forskelle i måden, hvorpå gerningspersonerne skulle være kommet ind i klagerens bolig.

I politirapporten står der, at hoveddøren var opbrudt med ukendt genstand og at der ikke var opbrudsmærker på dør eller karm. Klageren forklarede selv, at døren var sparket ind og at der var fodprint på døren, hvilket klageren har indsendt et foto af. Fotoet er fremlagt som bilag 25.

Efter selskabet konstaterede, at der var forskelle i informationerne fra klageren og i politirapporten, talte selskabet i telefon med den politibetjent, der havde været på forsikringsstedet i forbindelse med politianmeldelsen.

Selskabet stillede spørgsmål til, at karmen var revet i stykker, men at der ingen opbrudsmærker var.

Betjenten oplyste, at der ikke kunne ses noget modtræk, men udelukkende opbrudsmærker på den ene side. Han oplyste endvidere, at der ikke var mærker eller indtryk fra spark. Der var ej heller mærker på låsen. Låsen hvor kilen sad var dog mærket, men politibetjenten havde svært ved at se, hvordan opbruddet skulle være sket.

I mailen fra klager repræsentant af den 20. april 2021 anførte de, at selskabet bare kunne indhente teleoplysninger, og at det ikke er lykkedes for dem at indhente dem. De har dog ikke oplyst, hvilket teleselskab klageren har. Det var derfor ikke muligt for selskabet at vide, om det er et teleselskab hvor forsikringsselskabet eller kunden skulle indhente oplysningerne.

Telesamtykkeerklæringen var heller ikke modtaget udfyldt, og klagerens repræsentant indsendte først efter slettefristens udløb navnet på klagerens teleselskab, hvorfor selskabet ikke kunne indhente de efterspurgte oplysninger.

Af forsikringsaftalelovens § 22, fremgår det, at den sikrede, hvis denne rejser krav mod selskabet, skal give dette alle de 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 har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav. Herunder 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.

På baggrund af sagens oplysninger har selskabet vurderet, at der var behov for yderligere undersøgelser for at kunne vurdere om klageren har været udsat for en dækningsberettigende hændelse.

Dette er vurderet dels på baggrund af samtale med klageren og forskelligartede forklaringer, dels de dokumenter, der er fremlagt som dokumentation for genstandene og alle de krav, klageren har rettet mod selskabet uden at udvise vilje til, at indhente dokumentation for genstandene.

Selskabet har derfor bedt klageren om samtykke til at kunne indhente teleoplysninger på klageren for at kunne fastlægge hendes færden på tidspunktet for det anmeldte indbrud.

Derudover har selskabet bedt om samtykke og oplysninger på personer, der kunne hjælpe til at berigtige, at der var tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Disse samtykker har selskabet ikke modtaget fra klageren.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren med sin adfærd og manglende vilje til at samarbejde med selskabet har stillet sig i en bevismæssigt vanskelig situation, og at selskabet af den grund ikke har tillid til den anmeldte hændelse. Selskabet afviser derfor dækning for det anmeldte tyveri.

Selskabet er således berettiget til på det foreliggende grundlag af afvise dækning, jf. forsikringsaftalelovens § 22 og forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Selskabet bemærker desuden, at klageren som dokumentation for smykkerne har fremlagt en række udenlandske kvitteringer, som selskabet har fået oversat. Af oversættelsen fremgår det, at køberen er en anden end klageren på samtlige af de fremlagte kvitteringer.

For så vidt angår repræsentantens påstand om, at selskabet skulle have givet dækningstilsagn i sagen, skal selskabet bemærke, at der efter selskabets opfattelse ikke er givet et bindende dækningstilsagn for skaden, ligesom at selskabet skal bemærke, at repræsentanten i klageskemaet til nævnet ikke specifikt angiver, hvordan eller hvornår et sådant dækningstilsagn skulle være givet.

Spørgsmålet er herefter, om klageren er berettiget til dækning af sine udgifter til repræsentanten forud for klagen til nævnet.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, at sikre i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

På baggrund af sagens oplysninger, sagens forløb og sagens omstændigheder, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har haft et rimeligt behov for at lade sig repræsentere i sagen.

Derudover er det selskabets vurdering, at repræsentantens arbejde i sagen ikke er af en karakter som gør, at klageren ikke selv kunne have varetaget dette, og at selskabets ageren i sagen heller ikke har nødvendiggjort repræsentation.

Det er således selskabets opfattelse, at klagerens omkostninger til repræsentanten forud for klagen til nævnet ikke har været hverken rimelige eller nødvendige, hvorfor selskabet afviser at dække disse omkostninger.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at sagen alene har haft et længerevarende forløb på grund af klagerens manglende vilje til at udlevere de efterspurgte dokumenter.

Selskabet har også lagt vægt på, at korrespondancen i sagen mestendels har vedrørte udlevering af oplysninger i sagen og selskabets spørgsmål til hændelsesforløb, dokumentation, underskrivning af samtykker og lignende, hvilket klageren naturligt selv kunne have varetaget.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at repræsentantens arbejde i sagen ikke har bidraget med nye afgørende oplysninger i sagen, ligesom repræsentantens arbejde ikke har medført et mere gunstigt udfald for klageren.

Sammenfatning

Selskabet har således ikke udbetalt erstatning for det anmeldte indbrud, eftersom klageren ikke har indsendt de informationer, selskabet har udbedt sig for at kunne få berigtiget, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. På baggrund af de oplysninger klageren har givet til selskabet, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Klagerens repræsentant har i brev af 7/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ad Selskabets afgørelse

Selskabet fastholder, at de ikke vil yde erstatning i denne sag grundet, at klager ikke ønsker at udlevere de oplysninger, som selskabet har udbedt sig. Endvidere anvendes afvisningsårsagen, at klager ikke skulle have bevist at der er sket en dækningsberettiget skade.

Klager ønsker her at gøre det helt klart, at klager har udleveret alle de oplysninger, som klager har haft bemyndigelse til at udlevere. Her er tale om:

- Telefonnummer samt navn på klagers [familiemedlem 1]
- Telefonnummer samt navn på klagers [familiemedlem 2]
- Telefonnummer samt navn på klagers [familiemedlem 3]
- Telefonnummer samt navn på klagers nabo
- Politirapporten som blev optaget i forbindelse med indbruddet
- Klagers bankoplysninger
- Klagers venindes dokumentation på købet hos Trendsales
- Sælgers oplysninger på Trendsales
- Flybilletter som dokumentation for rejsen, hvor en del af smykkerne blev købt
- Kvitteringer på en stor del af de stjålne smykker
- Originale kvitteringer sendt pr. post til selskabet
- Vurdering fra guldsmed på smykkernes værdi
- Teleoplysninger fra klagers mobilselskab

Klager har således gennem hele forløbet været imødekommende overfor selskabet, og har på intet

tidspunkt modarbejdet selskabet, som selskabet ellers synes at antyde i deres afvisning af sagen.

Det er derfor en forkert påstand når selskabet i sin indledning skriver, at selskabet har bedt om en række oplysninger, som endnu ikke er modtaget fra klageren.

Det eneste klager ikke har kunne udlevere er sin venindes kontaktoplysninger.

At klager af sin veninde får at vide, at hun ikke må dele hendes telefonnummer og kontaktoplysninger med selskabet, kan næppe komme klager til ulempe, idet klager har udleveret alle andre relevante oplysninger.

Selskabet har ikke respekteret dette og har gentagende gange alligevel bedt klager om at udlevere oplysningerne på veninden, og har på den baggrund trukket sagen i unødigt langdrag. Herunder et eksempel fra selskabet til klager af 23. august 2020:

'Men hvis de fastholder vil jeg gerne bede om muligheden for at kontakte dem, så de selv kan oplyse hvis ikke de ønsker at deltage.'

Klager har flere gange oplyst selskabet om, at klager ikke kommer til at oplyse om kontaktoplysningerne af respekt for venindens ønske. Klager skriver endda at hvis det kommer an på de sko, så dropper klager gerne kravet vedr. skoene for at komme videre i sagen. Her mail fra klager til selskabet af 24. september 2020:

[Navn] jeg har flere gange nu oplyst dig om at min veninde ikke tillader jeg deler hendes kontaktinformationer og hvis det er skoene der holder sagen tilbage så drop dem.'

Alligevel fortsætter selskabet med kun at sætte fokus på klagers veninde, og presser klager endnu mere.

Dette ses i mail fra selskabet til klager af 6. oktober 2020:

'Som jeg også tidligere skrev, hvilket du ikke svarede på, vil jeg gerne tale med hende der købte skoene. Så må hun selv fortælle mig at hun ikke ønsker at deltage. Hun har udleveret dokumentation og har købt genstande der er stjålet i denne sag, så jeg vil gerne i kontakt med hende.'

At selskabet på denne baggrund vælger at afvise sagen, med begrundelsen at klager ikke har ville samarbejde og udlevere oplysninger som selskabet har udbedt sig synes derfor meget besynderligt.

Selskabet afviser senest med begrundelsen at lettilgængelige oplysninger ikke ønskes videregivet til selskabet. Her mener selskabet mastedata fra klagers teleselskab samt oplysninger på klagers veninde. Som før nævnt ønsker klagers veninde ikke at få videregivet sine oplysninger, og mastedata fra klagers teleselskab kan næppe anses som lettilgængelige oplysninger, idet teleselskabet før havde afvist klager på klagers forespørgsel herom. Senere i forløbet lykkes det dog at skaffe data fra teleselskabet som også sendes videre til selskabet. Men heller ikke dette var nok.

Der tegner sig derfor et billede af at selskab, som hele tiden ønsker at besværliggøre en sag, hvor der egentlig forelægger dokumentation for indbrud, og hvor klager har imødekommet stort set alle krav fra selskabets side, men alligevel ønsker selskabet ikke at dække for skaden.

Klager har kunne fremfinde kvitteringer for de stjålne smykker på DKK 129.677,19 og [guldsmed] har opgjort værdien af smykkerne til DKK 155.725.

Klager har dermed sammenfattet med også at kunne fremvise flybilletter fra den tur, hvor mange af smykkerne er købt fint sandsynliggjort, at klager var i besiddelse af smykkerne samt hvad værdien af disse var da indbruddet fandt sted.

Selskabet skriver i mail til klager af 22. oktober 2020 følgende:

'Jeg kan ikke garantere dig noget ift erstatning på smykkerne, men hvis erstatning for dem eller nogle af dem bliver afvist, kan du få den pågældende kvittering sendt retur.'

Med den mail skriver selskabet indirekte, at de ikke kan garantere noget i forhold til erstatning af smykkerne, men hermed må også forstås, at selskabet anerkender erstatning af de øvrige stjålne genstande.

At selskabet afviser erstatning af smykkerne, synes dog også besynderligt jf. ovenstående gennemgang. Selskabet skriver, at de har været i kontakt med den politimand der var ude og besigtige klagers bolig efter indbruddet. Selskabet oplyser at politimanden skulle have oplyst, at politibetjenten havde svært ved at se, hvordan opbruddet skulle være sket.

Dette helt uden at kunne dokumentere, at det rent faktisk er korrekt. Klager gør gældende, at selskabet ikke har ført tilstrækkeligt bevis for denne påstand.

Selskabet synes det er nødvendigt at påpege at de fremsendte kvitteringer fremstår med andet navn end klagers. Klager bemærker blot hertil, at navnet på kvitteringerne er klagers [familiemedlem 1], som klager rejste sammen med. Dette er bevist ved fremsendte flybilletter. Der er derfor intet underligt i det.

Ad klagers udgifter til repræsentation

Slutteligt afviser selskabet at betale klagers udgifter til sin repræsentant forud for klagen til nævnet.

Selskabet mener ikke at klager har haft et rimeligt behov for at lade sig repræsentere i sagen. Selskabet mener, at klager selv kunne have klaret sagen uden ekstern hjælp, og dermed mener selskabet at udgifterne til repræsentanten hverken er rimelige eller nødvendige.

Klager skal bestride denne påstand, idet sagen har været meget omfattende og langvarig. Det har været svært for klager at finde rundt i hvad selskabet har ment, idet selskabet gentagende gange har fundet nye oplysninger frem, som de ønskede udleveret. Derudover har klager flere gange forsøgt at fortælle selskabet baggrunden for sin ageren, herunder hvorfor klager ikke har kunne udlevere oplysninger om sin veninde.

Men selskabet har ikke haft forståelse for dette, og derfor har klager været nødt til at lade sig repræsentere i sagen, idet klager ikke længere kunne overskue sagen.

Klager fastholder sit krav, og sagen kan forelægges nævnets jurister."

Selskabet har i brev af 31/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har ikke indsendt dokumentation på værdifulde tasker trods det, at selskabet har undersøgt at det ville være muligt for klageren at indhente dokumentation og indsende det til selskabet.

Derudover har klageren ikke bidraget med oplysninger i tide, for at der kunne indhentes teledata hvoraf mastdata fremgik. Derfor har selskabet bedt om samtykke og kontaktinformationer på de personer klageren var sammen med på tidspunktet for det anmeldte indbrud, hvilket heller ikke er modtaget. Derudover er det udvidede samtykke til at selskabet kunne kontakte Trendsales ikke indsendt udfyldt.

Det er fortsat selskabets vurdering, at repræsentantens arbejde i sagen ikke er af en karakter som gør, at klageren ikke selv kunne have varetaget dette, og at selskabets ageren i sagen heller ikke har nødvendiggjort repræsentation.

Det er således selskabets opfattelse, at klagerens omkostninger til repræsentanten forud for klagen til nævnet ikke har været hverken rimelige eller nødvendige, hvorfor selskabet afviser at dække disse omkostninger.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at sagen alene har haft et længerevarende forløb på grund af klagerens manglende vilje til at udlevere de efterspurgte dokumenter.

Selskabet har også lagt vægt på, at korrespondancen i sagen mestendels har vedrørte udlevering af oplysninger i sagen og selskabets spørgsmål til hændelsesforløb, dokumentation, underskrivning af samtykker og lignende, hvilket klageren naturligt selv kunne have varetaget.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at repræsentantens arbejde i sagen ikke har bidraget med nye afgørende oplysninger i sagen, ligesom repræsentantens arbejde ikke har medført et mere gunstigt udfald for klageren.

Det er på denne baggrund fortsat selskabets vurdering, at der ikke kan ske anerkendelse af hverken hændelsen eller kravet i nærværende sag, eftersom klageren ikke har indsendt de oplysninger, selskabet har udbedt sig for at kunne få berigtiget, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. På baggrund af de oplysninger klageren har givet til selskabet, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets indbrudsrapport 11/5 2020 fremgår bl.a.:

"Indgang: Hoveddør

Hvordan: Opbrud med ukendt genstand. Ingen opbrudsmærker på dør eller karm.

...

Stjålne genstande:

...

A Kontanter	20.000 kr.
B smykker Meget i guld	200.000 kr.
C Pas	
D Kvitteringer	

Ankenævnet for Forsikring

17.

99670

Førhøringer:

ANM forlod lejligheden kl 0930 til 1700. Der mangler ekstra nøgle til bil reg ... Derudover pas, bankoplysninger på udenlandske konto og kvitteringer på dyre genstande."

Af politiets anmeldelsesrapport af 11/5 2020 fremgår bl.a.:

"Gerningstidspunkt/-rum:

Mandag den 11. maj 2020 kl. 09.30

Mandag den 11. maj 2020 kl. 18.55

...

Sagens genstand

Dør opbrudt med skade på dør og karm – dog uden opbrudsmærker. Alt gennemrodet, specielt værelse og garderobe. Stjålet smykker, pas, kontanter og kvitteringer.

Indgang: Hoveddør, opbrud med ukendt genstand. Ingen opbrudsmærker på dør eller karm. Færden: Hele lejligheden. Mest værelse og garderobe. Udgang: hoveddør ... Stjålne genstande: Kontanter, Smykker meget i guld, pas, kvitteringer."

Af korrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"[Selskabet]Til brug for sagens videre behandling har vi på nuværende tidspunkt brug for følgende fra dig:

- Kvitteringer og billeder af de genstande du har kvitteringer på og billeder af. Du bedes gemme originalerne indtil sagens afslutning.
- Banken som smykkerne blev afhentet fra inden tyveriet
- Flybilletter fra turen(e) til [udland]
- Telefonnumre til: [familiemedlemmer], samt nabo der havde set nogen tage billeder ind af jeres vinduer
- Vurderingen fra guldsmeden
- Vedhæftede samtykkeerklæring i udfyldt og underskrevet stand

Jul 21

...

[Klageren] Jeg har nu endelig fået tid til at få alle kvitteringer og billeder og flybilletter. Som jeg skrev til jer på jeres 'kontakt' mulighed på appen så har jeg opdaget flere ting som er blevet stjålet i sommerferien. Dette skyldes jeg havde mange ... i den periode hvor tyveriet skete, så det var først efter jeg havde tid til at få alt information på plads. Jeg tilføjer her alle kvitteringer for det guld som jeg har fået stjålet med et excel dokument der oversætter da de er købt i udlandet.

Min [familiemedlem 1]: ... kan kontaktes på ...

Min [familiemedlem 2]: ... er flyttet til [land] og hans [udenlandske] nummer: ... kan kun kontaktes via WhatsApp.

Min [familiemedlem 3]: ... kan kontaktes på ...

Jeg har banket på naboens dør et par gange i denne uge og har ikke fanget dem, jeg prøver lige igen i morgen og sender deres telefon nummer så snart jeg har det.

...

[selskabet] Vi får kigget på dokumentationen snarest muligt. Indtil videre har jeg lige anmodet om en politirapport, da denne godt kan tage tid at få udleveret.

Ankenævnet for Forsikring

18.

99670

Pt. afventer jeg blot din nabos kontaktoplysninger når du får fat i dem, din venindes kontaktoplysninger og navn og adresse på den bank du hentede smykkerne i kort før indbruddet.

Aug 2

...

[Klageren] I får lige bankens oplysninger, det er ...

...

Aug 2

...

[Selskabet] Jeg kan forstå du savner en status i din sag. Pt. afventer jeg fortsat din veninde og nabos kontaktoplysninger.

Aug 21

...

Du må gerne fortsætte uden for de vil ikke blandes i sagen har de oplyst. Jeg kan lige forsøge igen men fortsæt endelig gerne for det er alligevel noget tid siden.

Aug 21

...

[Selskabet] Det undrer mig hvis der er to parter der ikke ønsker at hjælpe dig. Jeg tænker at det gerne skulle være til din fordel så din forsikringskade kan blive tilstrækkeligt belyst, så det må du gerne forklare dem. Min oplevelse er at vidner, pårørende mv. som regel gerne vil være behjælpelige hvis de kan og hvis det kommer en person de kender til gode. Men hvis de fastholder, vil jeg gerne bede om muligheden for at kontakte dem, så de selv kan oplyse hvis ikke de ønsker at deltage.

Aug 23

...

Jeg har modtaget besked fra min kollega om at du savner nyt i sagen. Jeg afventer fortsat din venindes kontaktoplysninger. Hvis din nabo fortsat oplyser at de ikke ønsker at deltage, skal jeg bede om deres adresse, så jeg kan kontakte dem skriftligt.

I mellemtiden skal jeg bede sig sende alle de originale kvitteringer/dokumentation med anbefalet post til: ...

Sep 24

...

[Klageren] jeg har flere gange nu oplyst dig om at min veninde ikke tillader jeg deler hendes kontaktinformationer og hvis det er skoene der holder sagen tilbage så drop dem. Jeg ikke kan få fat i mine naboer og ved ikke hvad de hedder, [familiemedlem 3] snakkede til dem fra altanen den 11. maj, jeg ved kun det er et par med et barn og de bor i [vej, vejnummer], på stueplanen, mere ved jeg ikke. Jeg prøver fortsat at få fat i dem men sagen skal videre nu! Du har jo ikke engang kontaktet dem hvis kontaktoplysninger jeg har sendt dig.

...

[Selskabet] Som jeg også tidligere skrev, hvilket du ikke svarede på, vil jeg gerne tale med hende der købte skoene. Så må hun selv fortælle mig at hun ikke ønsker at deltage. Hun har udleveret

dokumentation og har købt genstande der er stjålet i denne sag, så jeg vil gerne i kontakt med hende.

Som oplyst i telefonen skal jeg bruge det originale dokumentation, så det skal fortsat sendes med posten anbefalet som anvist i tidligere mail. Du er også tidligere, både skriftligt og telefonisk, blevet bedt om at gemme alt original dokumentation, så det forventer jeg naturligvis at du kan fremsende.

Jeg beklager at du er utilfreds med behandlingstiden. Vi kontakter de personer vi finder nødvendigt at kontakte, og at vi har indhentet telefonnumre på nogen, er ikke ensbetydende at vi finder det nødvendigt at kontakte netop dem.

Du har fremsat et relativt højt krav og derfor er det nødvendigt med undersøgelser af tidligere forsikringsforhold, indhentning af politirapport, mv. Det kan desværre tage tid.

Den efterspurgte dokumentation/information skal returneres inden for 4 uger, da vi ellers antager du ikke ønsker der skal ske mere i sagen, som af administrative årsager vil blive afsluttet.

Okt. 6

...

[Klageren] Jeg kontaktede min veninde og fortalt hende hvor vigtigt det er ift sagen at hun snakke med jer, og hun har lige sagt at grunden til hun ikke vil snakke er fordi hun er pinligberørt over at have oplyst mig om at de var købt helt ny i butikken når de var købt second-hand på Trendsales. Jeg har en konto inde på Trendsales som jeg ikke bruger mere og hun oplyste mig at det var derigennem hun havde købt dem. Hun har lige sendt mig sælgerens navn og tlf nummer. Sælgeren hedder [sælger af sko] og det oplyste tlf nr er ... Det eneste jeg har er hendes navn og nummer og banktransaktionen igennem Trendsales.

Som jeg havde oplyst før var der en mappe i min lejlighed hvori jeg havde samlet alle dyre kvitteringer og dokumenter som bl.a. bankdokumenter, pas (som vi har søgt om igen, jeg kan sende dokumentation på det som bevis) og meget mere. Så jeg har simpelthen ikke mere dokumentation.

De eneste dokumenter/kvitteringer for mit stjålet guld som jeg kunne finde, er dem som stadig var gemt væk i banken og jeg har sendt dem til dig i en af vores ældre mails.

...

[Selskabet] Til brug for videre behandling af sagen, skal jeg bruge:

- Telefonnummeret til din veninde. Vi vil stadig gerne tale med hende, så hun kan bekræfte den nye forklaring omkring handlen på Trendsales
- Adresse på den Louis Vuitton forretning i [land], hvor I købte taskerne, samt reprints af kvitteringerne, som kan rekvireres via Louis Vuitton.
- Vi vil gerne kontakte din [familiemedlem 2], så du må gerne orientere ham om at vi ringer.
- Jeg har vedhæftet en udvidet samtykkeerklæring, så vi kan få yderligere oplysninger fra Trendsales vedr. skoene og banken vedr. smykkerne. Denne bedes du udfylde og underskrive.
- Jeg vedhæfter ligeledes en telesamtykkeerklæring. Denne skal bruges til, via dit teleselskab, at få bekræftet din færden i det tidsrum hvor indbruddet fandt sted - altså at du befandt dig i [by]. Bemærk! Det er indehaveren af det pågældende mobilnummer, der skal udfylde telesamtykkeerklæringen, og at det er felterne markeret med gul i erklæringen, der skal udfyldes;

Dato

Navn

Ankenævnet for Forsikring

20.

99670

Adresse

Navn på teleudbyder

...

- De originale kvitteringer på smykkerne sendt med anbefalet post til vores nye adresse ...

Okt 21

...

Jeg fandt adressen til Louis Vuitton butikken i [del af land]. Den er i [udenlandsk by], som jeg sagde var det i et hav-område. Så jeg forstår ikke helt hvorfor de siger der ikke er en Louis Vuitton i [del af land]?...

Du har fået min [familiemedlem 2's] tlf nummer så du kan bare ringe han ved jo godt vi har fået indbrud. Udover dette så sender jeg gerne kvitteringerne for mit guld med post men KUN hvis jeg er sikret det fulde beløb.

Jeg synes hele tiden du beder om nye informationer som jeg ikke kan se relevansen for, da vi snakkede i tlf nævnte du intet omkring samtykke til hverken trendsales eller mit tlf selskab. Hvorfor skal du have samtykkeerklæring for at se min placering da tyveriet fandt sted? Hvad er relevansen der? Jeg synes hele tiden jeg giver flere og flere oplysninger som tager flere timer at finde frem og det ender kun med at du beder om flere ting og ikke engang oplyser mig om hvor langt du er i sagen eller hvordan det ser ud for min udbetaling. Politiet kom og skrev en rapport omkring hændelserne og jeg har forklaret det hele og sagt hvor jeg befandt mig.

...

[Selskabet] Jeg har noteret mig adressen i ..., og skal bede dig få din [familiemedlem 1] til at kontakte forretningen med henblik på at få genudskrift af kvitteringerne.

Jeg kan ikke garantere dig noget ift erstatning på smykkerne, men hvis erstatning for dem eller nogle af dem bliver afvist, kan du få den pågældende kvittering sendt retur.

Grunden til at jeg beder om flere informationer er, at jeg på nuværende tidspunkt kan konstatere ændrede forklaringer omkring køb af genstande, og helt generelt kan jeg konstatere at der er flere atypiske forhold der gør sig gældende i denne sag, hvilket undrer os. Derfor ser vi os nødsaget til at

undersøge den grundigt, og derfor er der bedt om yderligere dokumentation og oplysninger fra dig.

Indhentning af masteplaceringer på din telefon er nødvendigt for at få bekræftet dine oplysninger omkring din færd i gerningstidsrummet. Det er et værktøj forsikringsselskaberne i nogle sager benytter sig af. Se evt. kendelser på Ankenævnet For Forsikrings hjemmeside, hvor teleoplysninger

ligeledes er blevet indhentet og brugt i forsikringssager.

Jeg henviser til Forsikringsaftaleloven §22, der siger at du som forsikringstager har pligt til at udlevere de oplysninger vi finder nødvendige for at kunne behandle din skade. Alternativt kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde.

Jeg afventer på nuværende tidspunkt:

- Din venindes kontaktoplysninger
- Kvitteringer fra Louis Vuitton
- De to samtykkeerklæringer

Ankenævnet for Forsikring

21.

99670

- De originale kvitteringer med anbefalet post

...

Okt 22"

Af selskabets interne notat af oktober 2021 fremgår bl.a.:

"Samtale med meget behjælpelig sælger fra Trendsales – [sælger af sko]:

Salgspris: Sælger har selv givet 4000 hos Louboutin hvor hun er storkunde, men satte dem til salg for 2000 kr.

Solgt ubrugt.

FT bød 1.000 kr. men de landede den på 1.800 kr.

Via ts-handel: Betalt via ts-handel. Ft meldte sælger til TS for at skoene ikke skulle være ægte. Men ft havde fået kvittering og blev bedt om at få dem vurderet hos Louboutin som så bekræftede ægthed og ft tabte sagen.

(Ts må kunne bekræfte hvornår den sag er startet op osv for ft skulle jo først for nylig have fundet ud af at skoene var købt af veninde på TS selvom det var FT's egen konto veninde brugte.

Bedt ft om samtykke til indsigt hos ts – de må kunne se hvem der har stået for korrespondancen.

Ft har sagt i samtale d.d. at hun troede hun fik pakken direkte fra Louboutin fordi hun troede at hendes veninde som har handlet fra FT's TS-konto i hemmelighed har købt skoene til ft via FT's egen TS-konto som de deler og fået dem tilsendt til ft direkte fra Louboutin.

Man må kunne se at de sko ikke er sendt direkte fra Louboutin. Jeg mener også at ft i koncept-samtale siger hun fik skoene fra veninde senere hen, men det skal jeg lige have lyttet igennem. Nu siger hun i hvert fald hun fik dem tilsendt direkte og det er også hendes egen adresse der er skrevet til sælger i de skærmpoints ft har sendt.)"

Af selskabets interne notat af 7/5 2021 fremgår bl.a.:

"Lagt lang besked på ft's telefonsvarer hvor jeg fortæller at vi trods flere anmodninger ikke har modtaget teleoplysninger eller navn på teleselskab.

Også oplyst at jeg ved [klagerens repræsentant] er på hendes sag men at hun skal kende vigtigheden i dette og at det er en hastesag. Oplyser også at det lige nu ikke handler om udlevering af oplysningerne men alene om at ringe til teleselskabet og sikre at de ikke bliver slettet efter et år (Det er på tirsdag).

Oplyst jeg sender en mail til dem begge og imødeser navnet på teleselskabet inden ugen er omme."

Af selskabets e-mail af 7/5 2021 til klageren og klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Jeg tillader mig nu at skrive til jer begge, da vi til trods for adskillige anmodninger hverken har modtaget teleoplysninger eller navn på [klagerens] teleselskab. Det er nu en absolut hastesag, og jeg skal bede jer oplyse navnet på teleselskabet inden denne uge er omme, så vi kan få teleselskabet til at sikre oplysningerne, således at vi ikke risikerer de bliver slettet når der er gået 12 måneder. Oplysningerne kan ikke hentes af os uden et samtykke, men den del må vi få styr på efterfølgende. Lige nu handler det alene om at bede teleselskabet om ikke at slette dem. At I opgiver navnet på teleselskabet kan derfor ikke sidestilles med, at vi indhenter eller I udleverer teleoplysninger.

Jeg skal minde om, at det vil have bevismæssig skadevirkning, såfremt I ikke bidrager med disse oplysninger.

Jeg skal derudover bemærke, at vi også tidligere har gjort opmærksom på at dette haster, men uden svar fra [klagerens repræsentant]."

Af selskabets e-mail af 14/7 2021 til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Vi har gennem en længere periode flere gange anmodet om teleoplysninger fra kunden inden for slettefristen, men uden held. Som følge heraf har vi bedt om kontaktoplysninger på de personer kunden var sammen med på skadetidspunktet, men har nu også fået dette afvist.

Der er tale om lettilgængelige oplysninger, der ikke bliver udleveret, og det er vores opfattelse at kunden har sat sig selv i en bevismæssig vanskelig situation.

En politianmeldelse er ikke nødvendigvis nok i sig selv til i tilstrækkelig grad at sandsynliggøre hændelsen, og de oplysninger der kan bidrage til sandsynliggørelsen, bliver Undo nægtet adgang til. Ydermere har vi konstateret væsentlige uregelmæssigheder omkring det fremsatte krav, som vi bl.a. også har bedt om samtykke til at kunne undersøge nærmere. Dette samtykke samt den øvrige efterspurgte dokumentation er ligeledes heller ikke returneret, ligesom kunden heller ikke ønsker at bidrage med kontaktoplysninger på køberen af de stjålne sko.

Vores konklusion er, at kunden nægter Undo adgang til adskillige relevante og lettilgængelige oplysninger, og dét sammenholdt med uregelmæssighederne i sagen medfører, at vi ikke har tillid til kundens anmeldelse eller det dertilhørende krav.

Derfor kan vi, på det foreliggende grundlag, ikke anerkende hverken hændelsen eller kravet og kan derfor heller ikke tilbyde erstatning."

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og klagerens teleselskab fremgår bl.a.:

"[Selskabet]

26. november 2021

...

Jeg har en kunde der oplyser at have kontaktet [teleselskabet] og fået besked om at der ikke kan gives indsigt i tele-, opkald- og lokaliseringsdata uden der foreligger en dommerkendelse.

Jeg vil derfor høre om I har ændret procedure? Hvis ikke, kan I så bekræfte at der kan søges indsigt i disse data ved at kunden sender en anmodning til [teleselskabets e-mailadresse] og at lokaliseringsdata kan udleveres i 12 måneder hvorefter de slettes?

...

[Teleselskabet]

8. december 2021

...

Kunden kan anmode om indsigt i de oplysninger vi opbevarer, herunder de nævnte oplysninger, via sin Selvbetjening eller ved at sende en mail til [e-mailadresse]."

Af klagerens repræsentants e-mail af 9/8 2021 fremgår bl.a.:

"Der er hermed indhentet information omkring teleoplysninger.

Ankenævnet for Forsikring

23.

99670

Som I oplyser er det ikke tilfældet, at teledata slettes så hurtigt som I påstår. Ydermere har der måttet en særdeles heftig dialog i gang med [teleselskab], idet I som selskab påstår, at man altid kan få udleveret oplysningerne.

Det skal derfor gøres helt klart én gang for alle: [Teleselskab] UDLEVERE IKKE MED MINDRE DER ER TALE OM EN POLITSAG! I bedes forholde jer hertil i fremadrettede sager. Det er ikke første gang i gøres opmærksom her på!"

Af selskabets svar af 12/10 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg har kigget på det fremsendte data, og må konstatere at det ikke indeholder masteplaceringer, så der er ikke tale om det materiale vi tidligere har efterspurgt.

Så vidt Undo er orienteret vil det lokationsdata, som vi har bedt om adskillige gange, blive slettet efter 1 år. Jeg kan forstå på din mail du ikke mener det er tilfældet. Du bedes derfor indhente disse straks og sende dem til mig. Du bedes ligeledes indhente en udtalelse fra [teleselskabet] om hvor længe disse lokationsdata gemmes idet vi som oplyst er orienteret om, at disse kun gemmes 1 år."

Af udateret e-mail fra klagerens teleselskab fremgår bl.a.:

"Det kræver desværre en dommerkendelse for at få telemast oplysninger udleveret, så det kan vi desværre ikke hjælpe med - jeg håber du finder en løsning på dit problem med Undo."

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og Louis Vuitton-butik fremgår bl.a.:

"8. April 2022

[Selskabet] Will this always be possible even if she bought Them with cash? Or is it possible that she has bought the bags without registration?

...

8. april 2022

...

To provide her with a copy of her invoice, for confidentiality reasons, we invite her to send us a copy of your photo ID (passport or driving license).

Upon reception, we will proceed with her request and provide her with an invoice duplicate as soon as possible.

...

9. april 22

...

In regards to your query, even purchases paid in cash are registered.

However, to be able to help you further, she is the one who needs to contact us via her private email."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3 Dokumentation

Ved anmeldelse af en skade, skal du kunne sandsynliggøre og dokumentere dit krav i form af fx købskvitteringer eller købskontrakter mv. Billeder kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Du skal give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Nævnet har fået forelagt teleoplysninger for perioden 8/5 – 31/5 2020 uden masteplaceringer, og oversættelser af en række smykkekvitteringer udstedt til familiemedlem 1.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 20/5 2020, at hun havde haft indbrud den 11/5 2020 og opgjorde sit krav for stjålne designersko, designertasker og guldsmykker til mellem 200.000-300.000 kr.

Den 23/11 2020 afsluttede selskabet sagen med henvisning til klagerens manglende svar og opsagde klagerens indboforsikring og ulykkesforsikring pr. 7/12 2020. Selskabet genåbnede efterfølgende sagen. Selskabet afviste den 14/7 2021 dækning med henvisning til, at klageren havde nægtet at udlevere en række oplysninger til selskabet.

Klageren kræver dækning for det anmeldte indbrud og dækning for udgifter til repræsentation forud for sagens anlæg ved nævnet.

Klageren har anført, at der er sket dækningsberettigende indbrud. Klageren har anført, at selskabet har givet dækningstilsagn og allerede har dækket nogle af klagerens effekter.

Selskabet har med ordlyden "Jeg kan ikke garantere dig noget ift. erstatning på smykkerne, men hvis erstatning for dem eller nogle af dem bliver afvist, kan du få den pågældende kvittering sendt retur" anerkendt erstatning af de øvrige stjålne genstande. Klageren har anført, at selskabet har bedt om ligegyldige informationer. Klageren har udleveret kontaktoplysninger på familiemedlemmer og nabo, politirapport, bankoplysninger, venindens dokumentation på købet på Trendsales, kvitteringer for en stor del af smykkerne, vurdering af smykker og teleoplysninger. Det eneste klageren ikke har kunnet udlevere er venindens kontaktoplysninger, som

ikke ønsker at få videregivet sine oplysninger. Klageren har anført, at navnet på kvitteringerne for smykker er klagerens familiemedlem 1.

Selskabet har anført, at selskabet er berettiget til på det foreliggende grundlag af afvise dækning, jf. forsikringsaftalelovens § 22. Selskabet har anført, at selskabet på baggrund af klagerens forskelligartede forklaringer og den fremsendte dokumentation for klagerens krav har været nødt til at bede om en række oplysninger, for at vurdere om klageren har været udsat for en dækningsberettigende hændelse. Selskabet har anført, at kvitteringerne på guldsmykker er udstedt til en anden end klager. Selskabet har anført, at der er uoverensstemmelse mellem klagerens forklaring og politirapporten. I politirapporten står der, at hoveddøren var opbrudt med ukendt genstand, og at der ikke var opbrudsmærker på dør eller karm. Klageren har telefonisk oplyst, at døren var sparket ind, og at der var fodaftryk på døren.

Selskabet har anført, at en politibetjent telefonisk har oplyst, at der ikke var mærker eller indtryk fra spark, og at politibetjenten havde svært ved at se, hvordan opbruddet skulle være sket. Selskabet har anført, at klageren telefonisk har oplyst, at det ikke var muligt at fremskaffe kvittering på Louis Vuitton-taskerne, da de var købt kontant i udlandet, på trods af at det ifølge Louis Vuitton-butikken er muligt for klageren at få tilsendt kvitteringer, også på kontant-køb. Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at nogle stjålne Louboutin sko var helt nye og en gave fra en veninde. Men skoene var solgt brugt via Trendsales og sendt direkte til klagerens adresse.

Klageren vil ikke udlevere kontaktoplysninger på klagerens veninde. Selskabet har anført, at klageren heller ikke vil udlevere en udvidet samtykkeerklæring til at kunne kontakte Trendsales, kontaktoplysninger på de naboer, der ifølge klageren havde set en dreng og en pige kigge ind og tage billeder på dagen for indbruddet, en udvidet samtykkeerklæring til at indhente teleoplysninger med mastdata, alternativt teleoplysninger direkte fra klageren eller dennes repræsentant, og kontaktoplysninger på de personer, klageren oplyste, hun var sammen med på dagen for det anmeldte indbrud, idet det ikke længere er muligt at indhente teleoplysninger med mastedata efter et år. Selskabet har anført, at klageren ikke har haft et rimeligt behov for at lade sig repræsentere i sagen.

Af politiets indbrudsrapport 11/5 2020 fremgår det, at "Opbrud med ukendt genstand. Ingen opbrudsmærker på dør eller karm".

Af politiets anmeldelsesrapport af 11/5 2020 fremgår det, at "Dør opbrudt med skade på dør og karm – dog uden opbrudsmærker".

Af selskabets oversættelser af smykkekvitteringer fremgår det, at de er udstedt til familiemedlem 1.

Af e-mailkorrespondance med klagerens teleselskab fremgår det, at "[Selskabet] kan I ... bekræfte at der kan søges indsigt i disse data ved at kunden sender en anmodning til [teleselskabets e-mailadresse] og at lokaliseringsdata kan udleveres i 12 måneder hvorefter de slettes?... [Teleselskab:] Kunden kan anmode om indsigt i de oplysninger vi opbevarer, herunder de nævnte oplysninger, via sin Selvbetjening eller ved at sende en mail til [e-mailadresse]".

Af selskabets e-mail af 7/5 2021 til klageren og klagerens repræsentant fremgår det, at "Jeg tillader mig nu at skrive til jer begge, da vi til trods for adskillige anmodninger hverken har modtaget teleoplysninger eller navn på [klagerens] teleselskab.

Det er nu en absolut hastesag, og jeg skal bede jer oplyse navnet på teleselskabet inden denne uge er omme, så vi kan få teleselskabet til at sikre oplysningerne, således at vi ikke risikerer de bliver slettet når der er gået 12 måneder. Oplysningerne kan ikke hentes af os uden et samtykke, men den del må vi få styr på efterfølgende. Lige nu handler det alene om at bede teleselskabet om ikke at slette dem. At I opgiver navnet på teleselskabet kan derfor ikke sidestilles med, at vi indhenter eller I udleverer teleoplysninger".

Af klagerens repræsentants e-mail af 9/8 2021 fremgår det, at "Der er hermed indhentet information omkring teleoplysninger. Som I oplyser er det ikke tilfældet, at teledata slettes så hurtigt som I påstår. Ydermere har der måttet en særdeles heftig dialog i gang med [teleselskab],

Ankenævnet for Forsikring

27.

99670

idet I som selskab påstår, at man altid kan få udleveret oplysningerne. Det skal derfor gøres helt klart én gang for alle: [Teleselskab] UDLEVERE IKKE MED MINDRE DER ER TALE OM EN POLITSAG!".

Af teleoplysninger for perioden 8/5 – 31/5 2020 fremgår ikke masteplaceringer.

Af klagerens udaterede e-mail fremgår det, at "Jeg kontaktede min veninde og fortalt hende hvor vigtigt det er ift sagen at hun snakker med jer, og hun har lige sagt at grunden til hun ikke vil snakke er fordi hun er pinligberørt over at have oplyst mig om at de var købt helt ny i butikken når de var købt second-hand på Trendsales. Jeg har en konto inde på Trendsales som jeg ikke bruger mere og hun oplyste mig at det var derigennem hun havde købt dem. Hun har lige sendt mig sælgerens navn og tlf nummer. Sælgeren hedder ... og det oplyste tlf nr er ... Det eneste jeg har er hendes navn og nummer og banktransaktionen igennem Trendsales."

Af klagerens udaterede e-mail fremgår det, at "Jeg ikke kan få fat i mine naboer og ved ikke hvad de hedder, min [familiemedlem 3] snakkede til dem fra altanen den 11. maj, jeg ved kun det er et par med et barn og de bor i [vej og husnummer], på stueplanen, mere ved jeg ikke".

Af e-mail af 8/4 2022 og 9/4 2022 fra Louis Vuitton-butik fremgår det, at "To provide her with a copy of her invoice, for confidentiality reasons, we invite her to send us a copy of your photo ID (passport or driving license). Upon reception, we will proceed with her request and provide her with an invoice duplicate as soon as possible ... In regards to your query, even purchases paid in cash are registered. However, to be able to help you further, she is the one who needs to contact us via her private email".

Nævnet finder, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

28.

99670

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

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

Peter Thønnings