

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99830:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 10/5 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har fået en jakke i fødselsdag som forsikringen selskabet ikke vil erstatte. Jeg har en sms-besked som dokumentation på at jeg har fået den i gave men alligevel afviser de erstatning for jakken.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have erstatte min jakke."

Selskabet har i brev af 9/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget jeres besked om vores kundes (fremover kaldet 'klager') klage over vores afvisning af at erstatte en jakke, som han har anmeldt mistet i forbindelse med en flyrejse.

Vi fastholder vores afvisning, idet klager ikke har bevist, at den pågældende jakke tilhørte ham.

Forsikringen

Klager er omfattet af en indboforsikring hos os på vilkår 6676-2. Police og vilkår fremlægges som bilag A og B.

Forsikringen omfatter en bagagedækning, jf. vilkårenes punkt 18.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 20. februar 2023, at han den 20. januar 2023 mistede sin kuffert i forbindelse med en flyrejse til udlandet. Ifølge anmeldelsen indeholdt kufferten en række mærkevarebeklædningsgenstande og det samlede krav beløb sig til 70-75.000 kr.

Adspurgte kunne klager ikke oplyse mærke eller model på den bortkomne kuffert, som han forklarede, var ca. halvandet år gammel.

Vi bad klager indsende dokumentation på de genstande, han havde anmeldt bortkommet, herunder navnlig designertingene.

Vi har anerkendt forsikringsbegivenheden og udbetalt erstatning for de genstande, som vores kunde har kunnet dokumentere ejerskab af (Bilag C). Særligt for så vidt den jakke, som klagen til nævnet omhandler, har vi afvist, da klager ikke har kunnet bevise, at den tilhører ham.

Vores vurdering

Indledningsvis bemærker vi, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper og praksis, at det er klager som kravstiller, der skal sandsynliggøre, størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for det fremsatte krav for jakken.

Den pågældende jakke er af mærket Prada. Klager har som dokumentation herpå fremlagt en kvittering fra butikken ... købt for 13.600 kr.

Ved dyre varer, som vi på kvitteringen kan se, er betalt med betalingskort, beder vi kunderne dokumentere købet ved kontoudskrift, så vi kan se, at det faktisk er dem, der har købt det. Det gjorde vi også i klageres tilfælde. De fleste køb kunne han dokumentere ved kontoudskrift, jf. bilag C, men for så vidt angik bl.a. Prada-jakken, kunne han ikke. Han forklarede i stedet, at han havde fået jakken i gave fra sin ven, ... og [vennens] telefonnummer, ... (Bilag D)

Den 19. april ringede vi til det angivne telefonnummer, men opkaldet blev ikke besvaret.

Et par af de øvrige genstande, som var anmeldt bortkommet ved samme hændelse, var dokumenteret med en kvittering fra forhandleren Farfetch. På disse kvitteringer er køberen angivet med navnet [person2] og telefonnummer 3xxxxxx4. Klager havde om disse genstande forklaret, at han havde fået dem i gave, og at den unavngivne gavegivers telefonnummer var 5xxxxxx9

Den 19. april ringede vi til det telefonnummer, som klager havde oplyst. Opkaldet blev dog ikke besvaret.

Den 26. april ringede vi til det telefonnummer, der var angivet på kvitteringen. Det lykkedes os her at få kontakt til [person2]. [Person2] oplyste os, at han ikke kendte klageren, og at han ikke havde givet klager tøj i gave. Han nævnte ikke nogen, der hed [klagerens ven], som en han havde givet gaver til. Han var herudover forundret over, at en anden havde hans kvittering. Vores skadebehandler har om opkaldet noteret:

af Shorts fra Farfetch.

Ft har selv oplyst et tlf. nummer. Dette blev ikke taget da jeg forsøgte opkald i sidste uge.

Tlf nummer fra faktura fik jeg fat i, i dag.

Denne person kender intet til vores kunde.

han var meget undrende over at blive kontaktet, og også undrende over at en kvittering fra ham florerede og blev brugt.

Han bekræftede flere oplysninger på faktura, og at han jævnlige handlede på nævnte hjemmeside. Efter opkaldet sendte vi klager en mail, hvori vi gjorde ham opmærksom på, at den på kvitteringen angivne køber ikke kunne bekræfte hans forklaring om gave.

Klager har hertil (om shortsene fra Farfetch) svaret, at der var tale om en misforståelse, idet [person2] havde købt tøjet til [klagerens ven], som så havde foræret det til klager. Klager anførte, at grunden til, at han skrev, han havde fået det fra [person2] var, at det var det navn, der stod på kvitteringen. (Bilag F)

Vi modtog herefter en mail fra [klagerens ven], som bekræftede, at han havde fået gaven fra [person2], og givet den videre til klager (bilag G).

Henset til, at den oprindelige ejer af genstandene, [person2], over for os har afvist at kende klager og har afvist at have givet genstandene videre til nogen, finder vi det ikke godtgjort af klager, at han skulle have fået genstandene i gave som forklaret.

Det er klager selv, der har knyttet jakken, som var købt i ... til denne [person2], der optræder på kvitteringen fra Farfetch.

Fakta er, at klager har meldt en hel masse genstande bortkommet i forbindelse med en udlandsrejse, og at der blandt disse mange genstande var ganske mange dyre designervarer. Vi har erstatet langt de fleste, men afvist de få, hvor den fremviste kvittering ikke har kunnet knyttes til klager, herunder Prada jakken. Henset til prisen på varen og de skiftende forklaringer, der ikke har kunnet verificeres, har vi stillet skærpede dokumentationskrav til klager. Disse krav har han desværre ikke kunnet opfylde.

Vi bemærker at der er tale om en jakke til 13.600 kr., hvilket efter vores opfattelse er en ualmindelig dyr gave at give videre til nogen, man ikke har nogen nær relation til.

Konklusion

Vi fastholder, at klager ikke har bevist, at han var ejer af den pågældende jakke, som han har anmeldt bortkommet."

Klageren har i meddelelse af 17/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hej, jeg skriver kort og præcist for at informere jer om, at jeg har sendt dokumentation på, at jeg ejer denne Prada jakke. Jeg har et screenshot af beskeden fra [klagerens ven], hvor han skriver, at han har købt jakken som en fødselsdagsgave til mig. Men selvom jeg har denne dokumentation, mener forsikringsselskabet, at det ikke er et tilstrækkeligt bevis. De har ikke kontaktet [vennen]. De har kun kontaktet [person2]."

Selskabet har i brev af 19/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers indlæg, hvor han henviser til den sms-korrespondance, han har fremlagt som bilag. Vi beklager, at vi ikke kommenterede den pågældende SMS-korrespondance i vores første indlæg.

Vi modtog screenshottet med SMS-korrespondancen i en mail fra klager den 4. maj 2023, to dage efter vi havde afvist dækning for jakken og efter en længere tids drøftelse om dokumentation for bl.a. jakken, jf. vores første indlæg.

Den pågældende SMS-korrespondance udgør ifølge klager en samtale mellem ham (med grå) og hans ven, ..., som ifølge klagers forklaring har modtaget jakken fra [person2] og givet den videre til klager. Ud fra klagers forklaring må klager herefter antages at være med grå, og [vennen] med grøn.

Det fremgår af SMS'en, at jakken udgør en 'tidlig fødselsdagsgave'. Vi bemærker, at SMS'en er sendt ca. 6 uger inden klagers fødselsdag. Vi fastholder, at en jakke til 13.600 kr. er en usædvanlig fornem gave at give til nogen, som end ikke er kodet ind i ens telefon med navn. Vi henviser her til, at der øverst på screendumpet fremgår et telefonnummer og ikke et navn på vedkommende, man skriver sammen med.

Vi bemærker, at det pågældende telefonnummer øverst tilhører klager, jf. også klageskemaet. Vi må herefter lægge til grund, at screendumpet er taget på vennens telefon og sendt til klager, som har videresendt det til os fra sin telefon. Vi undrer os over denne fremgangsmåde, og at klager ikke blot har taget screendumpet fra sin egen telefon.

Vi bemærker i øvrigt at klagers ven fremtræder med grøn og ikke blå. Beskeder mellem to iPhones optræder som regel med blå og grå. I det fremsendte screendump er beskederne grønne og grå. Beskeder bliver grønne på en iPhone, når de ikke sendes i Apples program iMessage. Det vil typisk være tilfældet, når den ene telefon i korrespondancen ikke er en iPhone. I nærværende sag fremgår det dog gennem tilsendte emails fra såvel klager som hans ven, ..., at de begge har iPhones. Vi henviser til bilag D og G nederst.

På baggrund af ovenstående er det vores opfattelse, at SMS-korrespondancen er tilvirket med det formål at blive brugt som dokumentation. Vi bemærker, at det er forholdsvis enkelt at fabrikere en SMS-korrespondance, herunder at ændre tidspunktet på et screendump, så en ny korrespondance ser ældre ud end den er. En Google- og eller YouTube-søgning viser hvordan man kan gøre. Man kan eksempelvis bruge programmet Fake SMS, hvor man kan indtaste tekst og afsendernavn og vælge dato fra hver part og på den måde skabe en hel korrespondance.

Det fremsendte screenshot af SMS-korrespondancen ændrer ikke ved vores afgørelse."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 22/6 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg har ingen kommentere. Sagen kan forelægges nævnet på det nuværende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af kvittering fra ... af 7/9 2022 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

5.

99830

"Prada
Man ready to wear 13.600,00."

Af sms-korrespondance fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"[Klagerens telefonnummer]

...

tor. 8. sep. 18.06

Kom forbi mig når du kan har en
tidlig fødselsdag gave til dig 🎁

Kommer om 30 min

Åben døren

tor. 8. sep. 20.40

Kunne du passe jakken? Ellers
må du køre forbi Prada og bytte
den 💪💪

Den passer tusind tak for det ❤️

Det var så lidt 🙏

"

Af klagerens e-mail af 14/4 2023 fremgår bl.a.:

"Illum 7/9-22 13.600 kr.

Har jeg fået i fødselsdag gave i kan kontant ham på det her nummer ... han hedder [klagerens ven].

Og den anden med shortsene kan i kontakt på det her ..."

Af selskabets e-mail af 26/4 2023 fremgår bl.a.:

"I forlængelse af vores samtale i dag tog jeg kontakt til den ene gave giver.

Denne person verificerede sig selv som køber af genstandende.

Han oplyste tillige ikke at have noget kendskab til dig, hvorfor vi ikke kan have tiltro til den frem-
sendte kvittering.

Jeg skal derfor bede om dine skriftlige kommentarer til ovenstående, såfremt du har nogle."

Af klagerens e-mail af 27/4 2023 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

6.

99830

"Der har været en kæmpe misforståelse [person2] har købt dem til [vennen]. [Klagerens ven] har ikke kunne lide shorten. Så derfor har han så givet mig dem i gave. Grunden til jeg siger det en gave fra [person2] er fordi hans navn står på kvitteringen. Jeg jo ikke dum nok til at sende en kvittering hvor der både står hans telefon nummer og adresse på."

Af klagerens kammerats e-mail til selskabet af 27/4 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg kan forstå at der er sket en misforståelse med en kvittering fra [klageren]. Det er en gave han har fået fra mig, som jeg har fået af en ven [person2]."

Af klagerens vens e-mail til selskabet af 29/4 2023 fremgår bl.a.:

"Hej, Jeg kan forstå der opstået noget tvivl omkring hvorvidt jeg har videregivet et par shorts samt en jakke til [klageren].

Jeg kan med sikkerhed bekræfte at [klageren] har modtaget dette fra mig. Grunden til at der opstået tvivl omkring ejerskab er fordi første 'køber' ([person2]) har Købt shortsene til mig, og jeg har derefter videregivet dem til [klageren] da de ikke passede mig i pasform, og var derfor en oplagt gave at give videre, jeg bekræfter her med vedhæftede fil hvilke varer det handler om.

Skulle der være flere spørgsmål omkring dette er du velkommen til at slå på tråden her."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2 Hvor dækker forsikringen?

A Med de begrænsninger og under de forudsætninger, der er beskrevet under pkt. 17, dækker Indboforsikringen i Danmark (dog ikke Færøerne og Grønland), når de forsikrede ting:

...

B Bagage er dækket under rejse til, fra og i udlandet, herunder Færøerne og Grønland, i indtil tre måneder fra afrejsedato. Se yderligere vilkår for dækningen i pkt. 18.

...

11 Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb."

Ankenævnet for Forsikring

7.

99830

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han den 20/1 2023 mistede sin kuffert ved en udenlandsrejse. Kufferten indeholdt designertøj og genstande, herunder en jakke af mærket Prada. Klagerens samlede krav beløb sig til 70-75.000 kr. Selskabet udbetalte erstatning på 35.307,07 kr. og har blandt andet afvist dækning af jakken.

Klageren ønsker erstatning af jakken. Klageren har anført, at han fik jakken i fødselsdagsgave, og at han har fremlagt en sms-besked og kvittering som dokumentation herpå.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at jakken tilhørte ham. Selskabet bad klageren om at dokumentere købet af jakken med en kontoudskrift, hvilket klageren ikke kunne, idet han – ifølge klageren – fik jakken i gave af sin ven. Selskabet har anført, at klageren – udover jakken – også havde anmeldt, at et par shorts bortkom ved samme hændelse, og havde fremsendt en kvittering. På kvitteringen var person2 angivet som køber. Klageren forklarede, at han havde fået shortsene i gave. Den oprindelige køber af shortsene (person2) oplyste til selskabet, at han ikke kendte klageren, og at han ikke havde givet klageren noget tøj i gave. Person2 var forundret over, at en anden person havde hans kvittering. Selskabet har vurderet, at klageren ikke har godtgjort, at han skulle have fået genstandene i gave. Selskabet har anført, at SMS'en er sendt ca. 6 uger inden klagerens fødselsdag, at sms-korrespondancen er tilvirket med det formål at blive brugt som dokumentation, og at "en jakke til 13.600 kr. er en usædvanlig fornem gave at give til nogen, som end ikke er kodet ind i ens telefon med navn".

Af klagerens vens e-mail af 29/4 2023 fremgår det, at "Hej, Jeg kan forstå der opstået noget tvivl omkring hvorvidt jeg har videregivet et par shorts samt en jakke til [klageren]. Jeg kan med sikkerhed bekræfte at [klageren] har modtaget dette fra mig. Grunden til at der opstået tvivl omkring ejerskab er fordi første 'køber' ([person2]) har købt shortsene til mig, og jeg har derefter videregivet dem til [klageren] da de ikke passede mig i pasform, og var derfor en oplagt gave at give videre".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det af punkt 11, at forsikringstageren skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne ting, herunder hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Hvis forsikringstageren ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit erstatningskrav, kan selskabet afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Er der tale om bortkomst af genstande med høj værdi, stiger kravet til dokumentation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning af Prada jakken, idet klageren ikke har bevist, at han ejede en Prada jakke.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren alene har fremlagt en kvittering for køb af jakken, hvor der ikke fremgår navn på køberen, og hvor det ikke er muligt at se, hvilket kreditkort der er betalt med. Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt kontoudskrift, som kan bekræfte den fremlagte kvittering.

Nævnet har videre lagt vægt, at klageren har skiftet forklaring om, hvorledes han kom i besiddelse af shortsene. Klageren oplyste først, at han fik dem af person2, idet denne persons navn stod på kvitteringen. Klageren har senere fremlagt en mail fra klagerens ven, som oplyste, at han fik bukserne af person2 og senere gav dem videre til klageren. Henset til dette hændelsesforløb og til det af selskabet anført, kan sms-korrespondancen og e-mailen fra klagerens ven ikke tillægges afgørende bevismæssig værdi.

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

Som følge heraf

Ankenævnet for Forsikring

9.

99830

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand