

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. november 2023 blev i sag nr. 100153:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 25/7 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har forklaret, at jeg onsdag d. 8. august omkring kl. 13:20 går fra [undervisningssted] i [by] med computeren mod min parkerede bil som holder på en parkeringsplads beliggende ca. 10 minutters gang fra skolen. Jeg har forklaret, at jeg sidst husker at have computeren da jeg forlader [undervisningsstedet]. Jeg opdager at have mistet computeren når jeg når hjem og kigger i computertasken som stod med ledninger og bøger, men uden computeren. På vejen fra skolen til parkeringspladsen snakker jeg med nogle vejarbejdere fra en byggeplads beliggende mellem skolen og parkeringspladsen. Medarbejderen stiller nogle spørgsmål og kommer ret tæt på og når også at klappe mig på skulderen et par gange. Jeg møder ikke andre mennesker på vejen som jeg snakker med, men vejen mellem [bygningen] og parkeringspladsen er som sædvanligt befærdet med masser af studerende. Jeg referer til det optagede telefonopkald med medarbejderen.

Jeg finder det uretfærdigt afgjort at medarbejderen på en ca. 10 minutters telefonsamtale slutter, at det er mere sandsynligt at computeren er blevet glemt/tabt fremfor stjålet fra tasken da jeg ellers ville have mærket det i øjeblikket hvor den er blevet taget ud af tasken. Jeg mener derimod, at det er mere sandsynligt at computeren er blevet stjålet fra tasken end at jeg skulle have taget computeren ud af tasken på et tidspunkt efter at have forladt [uddannelsesstedet] og glemt den et sted. Medarbejderen påstod jeg kunne have glemt computeren på taget af bilen før jeg kører, men jeg har på intet tidspunkt haft computeren ud af tasken på vej mod bilen. Jeg følte mig presset af medarbejderen til at give vejarbejderne skylden for tyveriet, selvom jeg ikke er sikker på, at det var dem. Medarbejderen lagde vægt på, at jeg ikke var overbevist om at vejarbejderne var skyldige i forbindelse med afgørelsen, men jeg ønsker ikke at beskyldte nogen, når jeg ikke ved det med 100% sikkerhed.

Tryg lægger vægt på, at jeg i min første forklaring skriver, at hele computertasken er blevet stjålet og jeg efterfølgende ændre dette til at det kun er computeren.

'Kl. 13:30 hvor jeg får fri fra [undervisningsstedet] pakker jeg computertasken og går mod parkeringspladsen hvor min bil holder. Jeg husker ikke om computeren var med ved parkeringspladsen. Først når jeg når hjem og skal til at læse igen opdager jeg at jeg ikke har tasken med hjem. Jeg går ud i bilen for at tjekke om den ligger i bagagen, hvilket den ikke gør. Derfra kører jeg tilbage til [undervisningsstedet] uden held. Computeren er icloud låst og Find My Mac er slået til, men location kan ikke findes uden internet.'

Dette vurderer Tryg ud fra 5 linjers tekst i min online anmeldelse. I denne tekst refererer jeg til at computeren ikke ligger i bagagen. Uanset om det er dårligt formuleret, synes jeg det er urimeligt at konkludere på baggrund af denne tekst uden at opsøge yderligere detaljer eller opklaring af eventuelle misforståelser på så kort en tekst. Det er tydeligt, at det handler mere om at finde huller i sagen så man undgår dækning end at forsøge at komme til bunds i sagen og finde en ærlig afgørelse.

Jeg er overordnet set meget skuffet og ked af den uprofessionelle håndtering af denne sag. Medarbejderen viste intet engagement ej heller interesse i oprigtig at forstå sagen og komme frem til en ærlig afgørelse. I stedet forsøgte medarbejderen kun at knække mig og presse mig til at svare på urimelige spørgsmål. Jeg har selv gjort mit bedste for at afsøge informationer i sagen, heriblandt anmeldt sagen til politiet, afsøgt videoovervågning på skolen, snakket med samtlige afdelinger på skolen og lagt en seddel med navn og telefonnummer, låst computeren med iCloud så den ikke kan bruges og meldt den stjålet igennem Apple også.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg håber at dette klagebrev vil føre til en genovervejelse af sagen og resulterer i en erstatning af min stjålne computer."

Selskabet har i brev af 18/9 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans computer.

Klageren har anmeldt computeren stjålet. Selskabet har afvist dækning, idet det findes, at tyveri ikke er sandsynliggjort.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne med 2012. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren indsendte en skriftlig anmeldelse den 10. marts 2023. Klageren noterede i den skriftlige anmeldelse, at han den 8. marts 2023 havde fået stjålet sin computer. I forklaringen af, hvordan det anmeldte tyveri skulle være sket, skrev klageren følgende beskrivelse:

'Kl. 13:30 hvor jeg får fri fra [undervisningsstedet] pakker jeg computertasken og går mod parkeringspladsen hvor min bil holder. Jeg husker ikke om computeren var med ved parkeringspladsen.

Først når jeg når hjem og skal til at læse igen opdager jeg at jeg ikke har tasken med hjem. Jeg går ud i bilen for at tjekke om den ligger i bagagen, hvilket den ikke gør. Derfra kører jeg tilbage til [undervisningsstedet] uden held. Computeren er icloud låst og Find My Mac er slået til, men lokation kan ikke findes uden internet.'

På baggrund af klagerens forklaring, sendte selskabet den 16. marts 2023 en skriftlig afvisning af at dække skaden. Begrundelsen for afvisningen var, at forsikringen ikke dækker ting, der er glemt, tabt eller på anden vis blevet væk. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 2.

Senere samme dag, den 16. marts 2023, ringede klageren til selskabet. Det fremgår af et notat i selskabets system, at klageren ved denne samtale oplyste, at han var sikker på, at computeren lå i tasken da han forlod skolen. Der var 15 minutters gågang ud til parkeringspladsen. Klageren oplyste nu, at det var i dette tidsrum computeren måtte være blevet stjålet og at den var blevet hevet ud af hånden på ham. Notatet fra selskabets system fremlægges som bilag 3. Klageren oplyste endvidere, at det kunne kaldes for tricktyveri.

På baggrund af den nye forklaring fra klageren, blev sagen udtaget til en grundigere gennemgang, og der blev derfor aftalt et tidspunkt for en telefonsamtale mellem klageren og selskabet, for at der kunne blive lavet en udførlig beskrivelse af skaden så selskabet på den baggrund kunne træffe endelig afgørelse i sagen.

Selskabet og klageren talte i telefon sammen den 20. marts 2023. Under samtalen fortalte klageren, at han gik fra skolen ca. klokken 13:20. Klageren oplyste, at han havde computeren i en lille computertaske i hånden. Klageren skulle gå ca. 10 minutter for at komme hen til parkeringspladsen, hvor hans bil holdt.

Klageren oplyste ligeledes, at han ikke mødte nogen på vejen, men at han stoppede og talte med nogle vejarbejdere ved en byggeplads tæt på parkeringspladsen. Det var ca. 3-5 vejarbejdere og klageren talte med dem i ca. 5 minutter. Klageren oplyste, at han ikke kunne huske, om han havde computeren på dette tidspunkt.

Efter klageren havde talt med vejarbejderne gik han hen til sin bil. Han oplyste, at han ikke kunne huske om han på dette tidspunkt havde computeren. Klageren kørte hjem og opdagede først ved sin hjemkomst, at han manglede sin computer.

Selskabets skadebehandler gjorde under samtalen klageren opmærksom på, at hun havde svært ved at se, hvor på strækningen fra skolen til parkeringspladsen tyveriet skulle være sket ud fra den forklaring klageren var kommet med om hændelsesforløbet. Klageren oplyste, at det havde han også svært ved at se.

Klageren forklarede videre, at han følte sig presset til at sige, at de vejarbejdere han mødte, havde stukket lidt til ham men at han skulle passe lidt på hvad han sagde, fordi han jo ikke vidste om det var dem.

På baggrund af samtalen og anmeldelsen var det selskabets vurdering, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at han havde været udsat for et dækningsberettigende tyveri.

Selskabet afviste derfor at dække skaden under telefonsamtalen, idet det fandtes, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at der var tale om tyveri.

Hertil svarede klageren, at han vidste at det var vejarbejderne, der tog computeren, fordi de skubbede til ham, stillede mærkelige spørgsmål og prikkede til ham. Notat fra telefonsamtalen fremlægges som bilag 4.

I forlængelse af telefonsamtalen den 20. marts 2023 sendte selskabet en skriftlig afvisning til klageren. Den skriftlige afgørelse fra selskabet fremlægges som bilag 5.

Klageren indsendte senere den 20. marts 2023 en skriftlig klage til den afdeling hos selskabet, der havde afgjort sagen. Af klagen fremgik det, at klageren sidst huskede at have computeren, da han forlod skolen og først opdagede, at han ikke havde computeren da han kom hjem og kiggede i computertasken, som stod med ledninger og bøger men uden computeren. Derudover oplyste klageren, at han mødte nogle vejarbejdere, fra en byggeplads. Vejarbejderne stillede nogle spørgsmål og kom tæt på og klappede klageren på skulderen et par gange. Klageren oplyste, at han ikke mødte andre på vejen fra skolen til parkeringspladsen. Klageren anførte endvidere i sin klage, at:

'Jeg følte mig presset af medarbejderen til at give vejarbejderne skylden for tyveriet, selvom jeg ikke er sikker på, at det var dem. Medarbejderen lagde vægt på, at jeg ikke var overbevist om at vejarbejderne var skyldige i forbindelse med afgørelsen, men jeg ønskede ikke at beskyjde nogen, når jeg ikke ved det med 100% sikkerhed.'

Selskabet besvarede denne klage fra klageren den 20. marts 2023. Af svaret fremgik det, at klageren jf. telefonsamtale og notatet af denne fremlagt som bilag 4, at klageren under samtalen havde oplyst, at han havde computeren i en lille computertaske i hånden da han skulle fra skolen over til parkeringspladsen hvor hans bil holdt. I svaret på klagen skrev selskabet, at det ikke fandtes sandsynligt, at en person skulle have taget computertasken med computeren i ud af hånden på klageren uden at klageren havde bemærket det. På denne baggrund fandtes der ikke grundlag for, at ændre afgørelsen. Slutteligt blev der i svaret på klagen henvist til, at såfremt klageren fortsat ikke var tilfreds med afgørelsen kunne han klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen. Klagen og svaret på denne fremlægges som bilag 6.

Den 20. marts 2023 sendte klageren sin klage til selskabets kvalitetsafdeling. Kvalitetsafdelingen svarede på klagen den 20. april 2023. Kvalitetsafdelingen fastholdt den trufne afgørelse.

Fastholdelsen var begrundet med, at selskabet i første omgang forholdt sig til den første forklaring, hvoraf det fremgik, at klageren ikke havde lagt mærke til noget og at han ikke kunne huske om han havde haft computeren, da han kom hen til sin bil, men først opdagede at den manglede da klageren kom hjem.

Dernæst forholdt selskabet sig til klagerens efterfølgende forklaring, hvor klageren mente, at computeren var blevet taget ud af hånden på ham af de vejarbejdere han mødte. Dette skulle være sket uden at klageren opdagede det. Klageren havde dog tidligere oplyst, at han ikke kunne huske, om han havde computeren da han mødte og talte med vejarbejderne, ligeledes kunne han ikke huske om han havde computeren efter mødet med vejarbejderne.

Kvalitetsafdelingens afgørelse var således, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at han havde været udsat for et dækningsberettigende tyveri. Den skriftlige klage og svaret fra Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag 7.

Klageren indbragte herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt tyveri af sin MacBook. Klageren oplyste i anmeldelsen, at han pakkede sin computertaske på skolen og gik mod parkeringspladsen, hvor hans bil holdt. Han huskede ikke om han havde computeren da han nåede til parkeringspladsen, men opdagede først da han kom hjem og skulle til at læse, at han ikke havde computeren.

På baggrund af anmeldelsen var det selskabets vurdering, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at der var tale om tyveri. Selskabet sendte derfor en afvisning til klageren.

Klageren var uenig i afgørelsen og ringede derfor til selskabet og oplyste, at computeren var blevet hevet ud af hånden på ham. Det undrede selskabet, at dette ikke var blevet oplyst i forbindelse med den første skriftlige anmeldelse, hvorfor sagen blev udtaget til en grundigere gennemgang. Selskabet aftalte derfor en telefonsamtale med klageren, for at få forklaret hændelsesforløbet mere detaljeret.

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav, herunder at han har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det gælder jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at:

'Her ud over dækker forsikringen ikke glemte, tabte og forlagte ting.'

Det er selskabets opfattelse, at klageren har bragt sig selv i en bevismæssig vanskelig situation ved at fremkomme med forskellige forklaringen om, hvordan tyveriet skulle være sket. Klageren oplyste i anmeldelsen, at han ved sin hjemkomst opdagede, at han ikke havde computertasken med hjem jf. oplysning i anmeldelsen:

'Jeg husker ikke om computeren var med ved parkeringspladsen. Først når jeg når hjem og skal til at læse igen opdager jeg at jeg ikke har tasken med hjem.'

I sin skriftlige klage, skrev klageren at:

'Jeg har forklaret, at jeg sidst husker at have computeren da jeg forlader [skolen]. Jeg opdager at have mistet computeren når jeg når hjem og kigger i computertasken som stod med ledninger og bøger men uden computeren.'

Klageren oplyste således i sin første forklaring, at han ikke havde computertasken med computeren i da han kom hjem og senere, at han havde computertasken men ikke computeren ved sin hjemkomst.

Selskabet finder det ikke sandsynligt at nogen hverken skulle have taget hele computertasken ud af hånden på klageren uden dette blev bemærket af ham eller at nogen skulle have lynet computertasken i klagerens hånd op og taget computeren ud af den uden at dette blev bemærket af klageren.

Derudover oplyste klageren ikke noget i anmeldelsen om at have stoppet og talt med nogen på vejen fra skolen og over til parkeringspladsen. Dernæst oplyste klageren under telefonsamtale med selskabet, at han var stoppet op for at tale med nogle vejarbejdere. Klageren oplyste, at han ikke kunne huske, om han havde computeren da han talte med vejarbejderne. Klageren kunne ej heller huske om han havde den efter mødet med vejarbejderne.

Først da selskabet afviste skaden med begrundelsen, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at der var sket et tyveri, var klageren sikker på, at det var vejarbejderne, der havde taget hans computer ud af hånden på ham, uden at dette blev bemærket af ham.

Det er i nærværende sag selskabets vurdering, at klageren ikke har sandsynliggjort at han har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri af computeren.

Ved vurderingen har selskabet i første omgang lagt vægt på, at klageren ikke oplyste noget om, hvordan tyveriet skulle være sket, men ved sin hjemkomst fra skolen opdagede, at han ikke havde sin computer med. Klageren oplyste, at han ikke huskede, om han havde computeren, da han kom hen til parkeringspladsen. Klageren oplyste ikke noget i anmeldelsen om at have mødt nogen på vejen eller andet, der kan være med til at sandsynliggøre, at computeren skulle være bortkommet ved et tyveri.

Dernæst har selskabet lagt vægt på, at klageren ved den næste forklaring oplyste, at computeren var blevet taget ud af hånden på ham, uden at dette blev bemærket af ham. Selskabet finder det bemærkelsesværdigt, at klageren først fremkom med denne oplysning efter afvisningen. Derudover findes det bemærkelsesværdigt, at nogen skulle kunne tage computeren ud af hånden på klageren uden at dette skulle være blevet bemærket af klageren.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at computeren mindst lige så sandsynligt kan være blevet glemt, tabt eller forlagt, hvilket ikke er dækket af forsikringen. Såfremt computeren derefter er blevet taget af en gerningsperson, er der tale om ulovlig omgang med hittegods, som heller ikke er omfattet af forsikringens dækning.

Til støtte for sin vurdering henviser selskabet til afgørelse fra Ankenævnet for Forsikring med nummer 92284. I denne sag havde klageren mistet sin taske. Klageren vidste ikke hvordan det var sket men oplyste, at hun gik fra en station til en dagligvareforretning. Det var en gåtur på ca. 5 minutter. Klageren opdagede først på vej ud af dagligvareforretningen at tasken var væk.

Sammenfatning

Det er selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at han har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har lagt vægt på, at klageren i den første forklaring ikke oplyste at have bemærket noget eller mødt nogen og oplyste, at han ikke kunne huske om han havde computeren ved parkeringspladsen. Dernæst fandt selskabet fortsat, at klageren ikke havde sandsynliggjort tyveriet ved den ændrede forklaring, idet klageren ikke havde oplyst noget om vejarbejderne i den første forklaring. Derudover kunne klageren hverken huske om han havde computeren ved mødet med vejarbejderne eller efter mødet med dem, da han kom til parkeringspladsen.

Slutteligt fandt selskabet det ikke sandsynligt, at nogen skulle have taget computeren ud af hånden på klageren uden at dette blev bemærket af klageren. Ej heller fandtes det sandsynligt, at no-

Ankenævnet for Forsikring

7.

100153

gen skulle have lynet computertasken op og taget computeren uden dette blev bemærket af klageren."

Klageren har i meddelelse af 10/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 16/3 2023 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din anmeldelse om skaden d. 8. marts 2023.

Forsikringen dækker ikke ting, der er blevet væk

Vi kan ikke tilbyde at dække det du har mistet, da forsikringen ikke dækker ting, der er glemt, tabt eller på anden vis blevet væk. Du kan læse mere om dækningen i dine forsikringsbetingelser."

Af selskabets interne notat af 16/3 2023 fremgår bl.a.:

"Hr FT ringer ind.

Han oplyser, at han er sikker på at computer ligger i tasken, da han forlader skolen.

Der er 15 min gågang ud til parkeringspladsen. I den periode er hans computer blevet stjålet. Han mener, at det er sket på vejen og at den er blevet hevet ud af hånden på ham.

Han taler videre og siger, at man kan kalde det tricktyveri ud af tasken."

Af selskabets interne notat af 20/3 2023 fremgår bl.a.:

"Talt med ftg.

Han fortæller at han går fra [undervisningsstedet]. Han har fri kl. 13.30 og går fra skolen ca. 13:20. Ftg oplyser at han har pc i en lille pc-taske. Pc er i hånden. Ftg. Skal over til bilen. Det er en gang på ca. 10 minutter. Undervejs møder ftg. Ingen, han stopper dog og taler med nogle arbejdere 3-5 stk. (vejarbejder) ved en byggeplads tæt på p-plads i ca. 5 minutter. Ftg. Husker ikke om har pc'en her. Herefter kører han hjem. Da ftg er hjemme opdager han at pc er væk.

Han melder herefter til politiet.

Ftg oplyser, at han har undersøgt med skolen og en vagt har sagt, at han vil tjekke om der er videoovervågning.

Ftg oplyser, at pc'en ikke er indleveret på skolen.

Ftg oplyser, at der er tale om en macbook pro. Det er en ftg bruger skolemæssigt og arbejdsmæssigt. Den er købt af ftg selv.

Jeg har svært ved at se hvornår på stregningen dette er sket, så jeg spørger ind til om ftg har bemærket noget.

Ftg siger at han føler sig presset til at sige at de her vejarbejder har stukket lidt til ham og man skal passe meget på for man ved jo ikke om det er dem.

Jeg vender sagen med kollega. Vi mener absolut ikke det er sandsynliggjort, at der er tale om et tyveri. Jeg forklarer ftg dette hvorefter ftg siger, at han jo ved det var vejarbejder den der tog computeren for de skubbede til ham, stillede mærkelige spørgsmål og prikkede til ham. Ftg bliver meget påståeligt og tydeligt irriteret. Gentagne gange siger han, at han jo ikke finder på en historie."

Af selskabets afgørelse af 20/3 2023 fremgår bl.a.:

"Du har den 10. marts 2023 anmeldt til Tryg Forsikring, at du den 8. marts 2023 har fået stjålet din MacBook Pro.

...

I forbindelse med den udførlige skadeanmeldelse har du oplyst, at du går fra [undervisningsstedet] ca. kl. 13:20. Du har normalt fri kl. 13:30. Du går over til din bil på parkeringspladsen. Det er en gåtur på ca. 10 minutter.

Du har oplyst, at du har din computer i en lille computertaske i hånden. Du møder ingen på din vej, men stopper ved noget vejarbejde/byggeplads, hvor der er nogle mænd, der stiller dig nogle spørgsmål omkring skolen. Det er ca. 3-5 mænd og du står der i ca. 5 minutter. Du har oplyst, at du

ikke husker om du har din computer på dette tidspunkt. Herefter går du videre hen til bilen. Du husker ikke, om du har din computer her eller om du lægger din computer ind i bilen. Du opdager, at du mangler din computeren, da du kommer hjem. Du har gået turen flere gange i håb om, at du kommer i tanke om noget. Du oplyser, at du har meldt hændelsen til politiet, ligesom du har kontaktet en vagt på skolen i henhold til videoovervågning. Du har på nuværende tidspunkt ikke hørt noget omkring videoovervågning. Computeren er ikke indleveret på skolen. Du oplyser endvidere, at du ikke vil skyde skylden på nogen, men du har googlet tricktyveri. Jeg oplyser dig om, at et tricktyveri er et tyveri begået af en person under falsk dække, der for adgang til din bolig og ting, hvilket ikke er tilfældet her.

Jeg spørger indtil følgende:

- Hvor er din computer da du forlader [undervisningsstedet] Her oplyser du, at du har computeren i en lille computertaske, og du har computeren i hånden.
- Har du computeren da du kommer til parkeringspladsen? Her oplyser du, at det ved du ikke. Du ved ikke hvornår på denne vej du ikke længere har computeren.
- Udover de arbejder du møder, møder du så andre? Her oplyser du, at du ikke husker, at du møder andre.
- Kunne du evt. have lagt computeren ovenpå taget? Det er du dog ret sikker på du ikke har gjort.

Jeg oplyser, at jeg har svært ved at se hvor dette tyveri på strækningen skulle være sket. Her oplyser du, at det har du også.

Du oplyser endvidere, at du kunne forestille dig – selv om du ikke vil gætte – at det sagtens kunne være sket i den samtale med de medarbejder på den byggeplads hvor de måske har afledt din opmærksomhed. Du kan dog ikke huske om du har haft computeren her.

På baggrund af ovenstående oplyse jeg dig, at det ikke er sandsynliggjort, at der er tale om et tyveri.

Du oplyser, at du ikke gider at skyde skylden på nogen, for du er ikke sikker, men du oplyser nu at det må være de arbejder, for de stillede nogle underlige spørgsmål, prikkede dig på skulderen, rørte ved dig, kom meget tæt og sådanne noget. Du oplyser endvidere, at det er nogle detaljer du ikke har lyst til at tale om, for så ender du med at skulle sige noget som ikke er 100%.

Af dine forsikringsbetingelser pkt. 6 fremgår det, at 'Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.'

Ifølge praksis og ovennævnte forsikringsbetingelser, er det dig som forsikringstager, der har bevisbyrden for, at computeren er bortkommet ved et tyveri.

Ud fra sagens oplysninger, mener vi ikke at der er sandsynliggjort et tyveri af dit ur. Vi kan derfor ikke tilbyde forsikringsdækning for den anmeldte skade."

Af klagerens e-mail fra 20/3 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har forklaret, at jeg onsdag d. 8. august omkring kl. 13:20 går fra [undervisningsstedet] med computeren mod min parkerede bil som holder på en parkeringsplads beliggende ca. 10 minutters gang fra skolen. Jeg har forklaret, at jeg sidst husker at have computeren da jeg forlader [undervisningsstedet]. Jeg opdager at have mistet computeren når jeg når hjem og kigger i computertasken som stod med ledninger og bøger, men uden computeren. På vejen fra skolen til parkeringspladsen snakker jeg med nogle vejarbejdere fra en byggeplads beliggende mellem skolen og parkeringspladsen. Medarbejderen stiller nogle spørgsmål og kommer ret tæt på og når også at klappe mig på skulderen et par gange. Jeg møder ikke andre mennesker på vejen som jeg snakker med, men vejen mellem [undervisningsstedet] og parkeringspladsen er som sædvanligt befærdet med masser af studerende. Jeg referer til det optagede telefonopkald med medarbejderen.

Jeg har ikke nyt at tilføje til sagen udover de allerede oplyste detaljer, men jeg finder det uretfærdigt afgjort at medarbejderen på en ca. 10 minutters telefonsamtale slutter, at det er mere sandsynligt at computeren er blevet glemt/tabt fremfor stjålet fra tasken da jeg ellers ville have mærket det i øjeblikket hvor den er blevet taget ud af tasken. Jeg mener derimod, at det er mere sandsynligt at computeren er blevet stjålet fra tasken end at jeg skulle have taget computeren ud af tasken på et tidspunkt efter at have forladt [undervisningsstedet] og glemt den et sted.

Medarbejderen påstod jeg kunne have glemt computeren på taget af bilen før jeg kører, men jeg har på intet tidspunkt haft computeren ud af tasken på vej mod bilen. Jeg følte mig presset af medarbejderen til at give vejarbejderne skylden for tyveriet, selvom jeg ikke er sikker på, at det var dem. Medarbejderen lagde vægt på, at jeg ikke var overbevist om at vejarbejderne var skyldige i forbindelse med afgørelsen, men jeg ønsker ikke at beskylde nogen, når jeg ikke ved det med 100% sikkerhed.

...

Jeg er overordnet set meget skuffet og ked af den uprofessionelle håndtering af denne sag uanset afgørelsen. Medarbejderen viste intet engagement ej heller interesse i oprigtig at forstå sagen og komme frem til en ærlig afgørelse. Jeg har selv gjort mit bedste for at afsøge informationer i sagen, heriblandt anmeldt sagen til politiet, afsøgt videoovervågning på skolen, snakket med samtli-

ge afdelinger på skolen og lagt en seddel med navn og telefonnummer, låst computeren med iCloud så den ikke kan bruges og meldt den stjålet igennem Apple også."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

**"5.3 Tyveri og hærværk
5.3.1 Indbrud og tyveri**

Hvad er dækket

Som udgangspunkt er dine ting dækket uanset om de bliver stjålet hjemme hos dig selv eller udenfor din bolig.

Der er dog ting, som forsikringen ikke dækker i visse situationer. Herunder kan du se, hvad du skal være særlig opmærksom på i forbindelse med indbrud og tyveri.

...

Herudover dækker forsikringen ikke glemte, tabte og forlagte ting."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10/3 2023, at han den 8/3 2023 fik stjålet sin computer, da han gik fra sit undervisningssted til en parkeringsplads. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at computeren er bortkommet ved et tyveri, og at forsikringen ikke dækker ting, der er glemt, tabt eller på anden vis blevet væk.

Klageren kræver erstatning. Klageren har anført, at han gik fra skolen med computeren mod parkeringspladsen, og han talte med nogle vejarbejdere, som kom ret tæt på, og som også klappede klageren på skulderen et par gange. Da han kom hjem, opdagede han, at han havde mistet computeren. Klageren har anført, at "det er mere sandsynligt at computeren er blevet stjålet fra tasken end at jeg skulle have taget computeren ud af tasken på et tidspunkt efter at have forladt [skolen] og glemt den et sted".

Selskabet har anført, at klageren først forklarede, at han først opdagede, at han ikke havde computeren, da han var kommet hjem, at han ikke vidste, om han havde computeren på parkeringspladsen, og at han ikke havde bemærket noget eller mødt nogen, der kunne sandsynliggø-

re, at computeren var bortkommet ved et tyveri. Efter selskabet afvisning af at dække skaden, ændrede klageren forklaring til, at computeren blev hevet ud af hans hænder, da han gik fra uddannelsesstedet til parkeringspladsen, uden at dette blev bemærket af ham. Klageren forklarede efterfølgende, at han havde talt med nogle vejarbejdere, og at han ikke kunne huske, om han havde computeren på dette tidspunkt. Selskabet har anført, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation, idet han er kommet med forskellige forklaringer på, hvordan tyveriet skulle være sket.

Selskabet har anført, at det ikke er sandsynligt, at "nogen hverken skulle have taget hele computertasken ud af hånden på klageren uden dette blev bemærket af ham eller at nogen skulle have lynet computertasken i klagerens hånd op og taget computeren ud af den uden at dette blev bemærket af klageren".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at forsikringen "dine ting dækket uanset om de bliver stjålet hjemme hos dig selv eller udenfor din bolig", og at forsikringen ikke dækker glemte, tabte og forlagte ting.

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at der er sket et dækningsberettiget tyveri.

Efter en gennemgang finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at computeren blev stjålet ved et dækningsberettigende tyveri. Idet forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i skadesanmeldelsen oplyste, at han først opdagede, at computeren var væk, da han kom hjem, og at klageren ikke oplyste om et hændelsesforløb, som opfylder betingelserne for at være et tyveri.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren er kommet med skiftende forklaringer omkring hændelsesforløbet.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

100153

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

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

Peter Thønnings