

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. februar 2026 blev i sag nr. 102850:

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 2/1 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Tyveriskaden fandt sted mellem den 18. og 19. marts 2024 i min kælder-/loftsboks på adressen ... Jeg anmeldte skaden til politiet den 19. marts 2024 og har fremsendt al relevant dokumentation til Tryg Forsikring, herunder politiets sagsafgørelse, billeder samt kvitteringer for de stjålne genstande. På trods af dette har Tryg Forsikring afvist min erstatningssag uden at give en tilstrækkelig begrundelse, hvilket jeg mener er urimeligt og i strid med vilkårene i min forsikringspolice.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få dækket erstatning for mine personlige ejendele, som blev stjålet, og derfor skal Tryg Forsikring udbetale den erstatning, jeg er berettiget til i henhold til min forsikringspolice."

Selskabet har i brev af 7/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører et anmeldt indbrud i klagerens kælderrum, hvor der ifølge det anmeldte skulle være stjålet genstande til en værdi af op mod 319.850 kr. Klageren har indbragt sagen for nævnet på et stadie, hvor selskabet alene har bedt hende om at indsende oplysninger til sagen og samtykke til, at selskabet må indhente oplysninger. Der slet ikke er truffet afgørelse i sagen, og klageren nægter samtidig at besvare selskabets henvendelser til hende. Efter sagen er indbragt for nævnet har selskabet endnu en gang bedt klageren om at indsende de efterspurgte oplysninger og underskrive samtykkeerklæringen, hvilket hun ikke har ønsket. Sagen skal vurderes efter forsikringsbetingelserne ... Betingelserne fremlægges som **bilag 2**.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

102850

Sagsfremstilling

Klageren tegnede pr. 1. juli 2023 indboforsikring hos selskabet og fik fremsendt en police. Af den fremgår det bl.a., at det gælder en maksimal dækningssum ved skade i loft- og kælderrum på 30.000 kr. pr. skade. Policen fremlægges som **bilag 3**.

Selskabet modtog den 19. marts 2024 en skadeanmeldelse fra klageren. Af anmeldelsen fremgik det bl.a., at:

'Hvad er der sket?

Vælg en af de nedenstående situationer: *Øvrige Skade sket under udlejning*

...

Hvordan er det sket

. Ja

Hvad er der sket? Tyveri

Beskriv hvad der er sket

Min klæde blev stjålet Som værkstøjsmaskiner'

Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag 4**.

Dagen efter var selskabet i telefonisk kontakt med klageren for at drøfte anmeldelsen. I den forbindelse er det noteret, at:

'taler med ft hængelås klippet op - genstande stjålet.

Der er en skade i ft.s lejlighed ifbm. skimmelsvamp. Derfor har hun rykket mange ting ned i kælderen. Der står også TV og computer.

Ft. udfylder i Upptec med dok.

sr. 1500

Vi må vudere efterfølgende.'

Klageren modtog herefter en adgang til at opgøre sit krav og indsendte ad den vej et krav ind på 319.850 kr., herunder 120.000 kr. alene for tallerkner og 185.000 kr. for elværktøj. Kravlisten fremlægges som **bilag 5**.

På den baggrund blev sagen udtaget til en nærmere gennemgang, og selskabet var den 25. april 2024 igen i telefonisk kontakt med klageren for at få uddybet skaden.

I forbindelse med samtalen oplyste klageren, at hun den 19. marts 2024 blev kontaktet af varmesteren, som oplyste, at der havde været indbrud i hendes kælderrum. Hun oplyste, at man skulle bruge chip for at komme ind i bygningen og i kælderen.

Varmesteren skulle have oplyst klageren om, at hun skulle anmelde indbruddet til politiet og oplyse, at der var videoovervågning.

Klageren havde boet i lejligheden siden 2016, men at hun havde flyttet alle sine ting ned i kælderen, fordi der var skimmelsvamp i hendes lejlighed, som skulle laves. Dette skulle være blevet udbedret mellem den 8. marts 2024 og den 18. marts 2024. Tingene skulle være blevet flyttet ned i kælderen ca. 1 uge før arbejdet begyndte.

Al det stjålne værktøj stod ikke i kælderrummet i forvejen, men der skulle være tale om et ret sort kælderrum, hvor tingene var opbevaret på hylder og på gulvet, hvor det var stablet ovenpå hinanden.

Kælderrummet skulle være med trætræmmer, så man kunne se ind i rummet, og det var låst med to låse, hvor den ene var en hængelås.

Der skulle ikke have været nogle af tingene, der havde været sat til salg, men værktøjet var ejet af både klageren og hendes kæreste, der ikke boede på adressen. Klageren vidste imidlertid ikke, hvor meget hun havde købt, og hvor meget kæresten havde købt.

Ingen af de anmeldte genstande kunne ifølge klagen dokumenteres, da hun havde købt det kontant via DBA.

Der var bl.a. tale om to elløbehjul af mærket Xiaomi, der skulle være købt 3-4 år tidligere i ... for 3.000 kr., stykket, en elcykel af mærket ONebot, der var 3-4 år gammel og købt brugt for 3.000 kr. samt 90 styk Royal Copenhagen spisestel.

Klageren oplyste, at hun havde noget dokumentation for lidt af spisestellet, men at resten var modtaget som gaver.

I forbindelse med samtalen afviste selskabet dækning for kærestens ting, og klageren blev oplyst om, at hun skulle indsende dokumentation til selskabet, inden hun kunne få erstatning.

Samtalen er optaget af selskabet og kan udleveres, såfremt nævnet måtte ønske det. Resumé af samtalen fremlægges som **bilag 6**.

Umiddelbart efter samtalen sendte selskabet en mail til klageren, hvori selskabet udbad sig samtykke fra klageren til at måtte indhente oplysninger i sagen og bad klageren indsende dokumentation for sit krav. Mailen af den 25. april 2024 er fremlagt som bilag 1.

Herefter hørte selskabet intet fra klageren førend hun indbragte sagen for Ankenævnet for Forsikring. På baggrund af den modtagne klage til nævnet, bad selskabet om at få sat sagen i bero, så sagsbehandlingen af skaden kunne påbegyndes. Herefter kontaktede selskabet igen klageren og bad hende udfylde samtykkeerklæringen og indsende dokumentation for sit krav. Selskabets mail til klageren af den 20. februar 2025 fremlægges som **bilag 7**.

Klageren besvarede mailen den 9. marts 2025 med, at hun ønskede, at sagen fortsatte i nævnet, at hun afviste at sagen skulle afsluttes, før 'selskabet anerkender skaden og accepterer at udbetale det relevante forsikringsbeløb'.

Derudover angav klageren, at hun ikke havde modtaget mailen af den 25. april 2024, og at hun tidligere havde udleveret politirapporten. Klageren forholdt sig ikke til, at selskabet bad hende underskrive samtykkeerklæringen, ligesom hun ingen dokumentation fremsendte for sit meget store krav. Klagers mail fremlægges som **bilag 8**.

Selskabet forsøgte endnu en gang at appellere til klageren, at hun skulle udfylde samtykket og indsende dokumentation for sit krav, så selskabet havde mulighed for at behandle sagen. Selskabets mail til klageren af den 18. marts 2025 fremlægges som **bilag 9**.

Klageren har den 19. marts 2025 meddelt nævnet, at hun ønsker, at al korrespondance skal foregå via nævnet.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt et indbrud i sit kælderrum og fremsat et særdeles højt krav på 319.850 kr. fordelt med 185.000 kr. for elværktøj, 120.000 kr. for Royal Copenhagen spisestel og 14.850 kr. for en elscooter og et elløbehjul.

Klageren har til sagen oplyst, at hun ingen dokumentation har, da alt er købt kontant via DBA. Hun har samtidig oplyst, at en del af værktøjet var købt af hendes kæreste, der ikke er tilknyttet hendes adresse, og dermed heller ikke er omfattet af klagerens forsikring, jf. betingelsernes punkt 2.

Hun skulle dog være i besiddelse af dokumentation for lidt af spisestellet, men denne dokumentation har klageren trods selskabets gentagne opfordringer ikke ønsket at fremlægge.

Klageren har fremlagt en kopi af et brev fra politiet, hvor politiet henlægger sagen. Dette udgør ikke en reel politirapport, som selskabet har ønsket klagerens samtykke til at måtte indhente. Et sådant samtykke har klageren ikke ønsket at give.

Selskabet har også bedt om samtykke til at måtte kontakte andre relevante personer i forbindelse med sagen – eksempelvis ejendommens varmemester eller klagerens kæreste – et sådant samtykke har klageren heller ikke ønsket at give.

Klageren er flere gange blevet bedt om at indsende dokumentation for de stjålne genstande, men hun har intet indsendt til selskabet.

Af forsikringsaftalelovens § 21, stk. 1 og 2 fremgår det bl.a., at:

'§ 21 Er forsikringsbegivenheden indtrådt, skal den sikrede uden ophold give selskabet meddelelse derom, hvis han i den anledning vil rejse krav mod dette. Stk. 2. Forsømmer den sikrede dette, er selskabet ikke ansvarligt i videre omfang, end det ville have været, hvis sådan meddelelse var givet. Gøres det antageligt, at selskabet på grund af forsømmelsen er blevet afskåret fra at oplyse omstændigheder, som ville ophæve eller begrænse dets ansvar, afgøres det under hensyn til de foreliggende omstændigheder, om erstatning skal ydes og i bekræftende fald med hvilket beløb.

...

§ 22 Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.

Stk. 2. Forsømmer den sikrede at give sådanne oplysninger, har dette den i § 21, 2det stykke, angivne virkning.'

Selskabet bemærker i tillæg hertil, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at hun har fået stjålet gen-

stande, der var omfattet af hendes indboforsikring. Noget tilsvarende fremgår desuden af forsikringsbetingelsernes punkt 6.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ved sin adfærd har frtaget selskabet muligheden for at undersøge og belyse sagen på punkter, der har afgørende betydning for selskabets vurdering af sin dækningsforpligtelse, hvorfor selskabet på det foreliggende grundlag afviser dækning for skaden, jf. forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1 og 2, jf. § 21, stk. 2.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at en del af genstandene i kælderrummet tilhørte hendes kæreste – der ikke boede på hendes adresse og dermed ikke var omfattet af forsikringen – og at hun ikke har villet give samtykke til, at selskabet kontaktede kæresten med henblik på at for klarlagt, hvilke ting der tilhørte ham.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ikke har villet samtykke til, at selskabet måtte kontakte varmestemesteren, der ville kunne be- eller afkræfte hendes forklaring af hændelsesforløbet.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke har ønsket at samtykke til, at selskabet måtte indhente politirapporten i sagen, som igen ville kunne be- eller afkræfte hendes forklaring til selskabet og klarlægge, hvorvidt politiet havde undersøgt den overvågning, der angiveligt skulle være i området.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at klageren har fremsat et meget stort krav overfor selskabet, og at hun ikke har fremlagt nogen som helst former for dokumentation, der kunne fastslå ejerskabet af genstandene, og at der ud fra klagerens forklaring er en berettiget tvivl om, hvorvidt eventuelle stjålne genstande reelt tilhørte hende.

I den forbindelse skal selskabet bemærke, at det forekommer usandsynligt, at man skulle have spisestel for 120.000 kr. uden nogen former for dokumentation og samtidig have værktøj liggende for 185.000 kr. tilsvarende uden dokumentation.

Ydermere forekommer det usandsynligt, at man skulle have købt for sådanne beløb kontant via DBA uden at være i stand til at fremlægge ét eneste bilag på noget som helst. Dette underbygges desuden af, at klageren til selskabet har oplyst, at hun er registreret i RKI, og at hun bor alene med fire børn, hvorfor det må formodes, at hendes økonomiske formåen ikke stemmer overens med at have indbogenstande for sådanne beløb, som anmeldt. Selskabet fremlægger udklip af sit policesystem, hvoraf det fremgår, at klageren er registreret i RKI, som **bilag 10**.

Afslutningsvist skal selskabet bemærke, at den maksimale dækningssum for skader sket i kælderrum er 30.000 kr. i henhold til klagerens police.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren har frtaget selskabet muligheden for at undersøge sagen på punkter, der har afgørende betydning for selskabets vurdering af sin dækningsforpligtelse, hvorfor selskabet afviser dækning for skaden, jf. forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1 og 2, jf. § 21, stk. 2."

Ankenævnet for Forsikring

7.

102850

Klageren har i kommentar af 9/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg accepterer selskabets vurdering af forsikringselskab med en erstatningssum på 30.000 kr. i henhold til policens aftale og er klar til at indsende alle nødvendige dokumenter eller give samtykke."

Selskabet har i brev af 30/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens supplerende indlæg til sagen og skal her komme med sine yderligere bemærkninger.

Klageren anfører, at hun tager imod 30.000 kr. i henhold til forsikringsaftalen. Selskabet har på intet tidspunkt tilbud klageren 30.000 kr., men har derimod helt afvist hendes krav henset til hendes manglende samarbejdsvillighed, jf. selskabets første indlæg i sagen. Angivelsen af 30.000 kr. i selskabets første indlæg var alene en angivelse af, hvad klageren maksimalt ville kunne opnå, hvis hun kunne dokumentere sit krav, hvilket hun ikke har gjort. Derudover anfører klageren, at hun er klar til at fremlægge alle nødvendige dokumenter og give samtykke. Selskabet har gentagne gange givet klageren mulighed for at indsende dokumentation i sagen, hvortil hun har oplyst, at hun ingen dokumentation har, eller ikke har ønsket at være samarbejdsvillig. Det forekommer tvivlsomt, at sådan dokumentation for ting købt kontant på DBA pludselig skulle være dukket op, men såfremt klageren er kommet i besiddelse af dokumentation for sit meget høje krav, skal selskabet endnu en gang **opfordre klageren til at fremlægge denne dokumentation**. Tilsvarende skal selskabet endnu en gang **opfordre klageren til at udfylde og returnere den samtykkeerklæring, hun har fået fremsendt adskillige gange**. På det foreliggende grundlag fastholder selskabet sin fuldstændige afvisning af klagerens krav, men imødeser at modtage ovenstående."

Klageren har i kommentar af 8/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det er med stor skuffelse, at jeg konstaterer, at forsikringselskabet fortsætter med at afvise mit krav uden reel vilje til at finde en løsning. Jeg har gentagne gange forsøgt at samarbejde med selskabet og givet udtryk for, at jeg er klar til at indsende relevant dokumentation og underskrive samtykkeerklæring. Det er ikke korrekt, at jeg har nægtet samarbejde – tværtimod har jeg oplevet, at mine henvendelser ikke er blevet mødt med forståelse eller reel imødekommenhed. Angående de 30.000 kr., har jeg alene forholdt mig til det beløb, selskabet selv nævnte som en mulig dækning – ikke som et tilbud, men som en rimelig forventning baseret på deres vurdering, forudsat dokumentation, hvilket jeg nu arbejder på at fremlægge. Jeg oplever desværre, at selskabet manipulerer sagen og udlægger min adfærd urimeligt negativt. Jeg ønsker ikke konflikt, men en fair vurdering af mit krav. Derfor beder jeg Ankenævnet – med stor respekt – om at træffe en afgørelse i sagen, da jeg ikke ser mulighed for en konstruktiv dialog med selskabet på nuværende tidspunkt."

Selskabet har i kommentar af 14/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet kan konstatere, at klageren stadig ikke har fremlagt hverken dokumentation for sit krav eller har underskrevet samtykkeerklæringen, så selskabet har mulighed for at undersøge sagen nærmere. Derfor har selskabet ikke yderligere bemærkninger til sagen."

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

102850

Ankenævnet for Forsikring

9.

102850

Klageren har i kommentar af 25/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har tidligere anmodet forsikringselskabet om at sender alle nødvendige dokumenter i portalen til underskrift men forsikring selskabet har ignoreret det derfor bede jeg forsikring selskabet om at gensender dokumenter eller link til samtykke."

Selskabet har i brev af 6/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens ønske om, at samtykkeerklæringen uploades via nævnets portal. Klageren har gentagne gange fået tilsendt samtykkeerklæringen direkte på mail og er dermed selv i besiddelse af samtykkeerklæringen, hvorfor det forekommer mest nærliggende, at klageren blot underskriver den samtykkeerklæring, hun selv er i besiddelse af, og uploader den til nævnets portal. For at imødekomme klageren, fremlægges samtykkeerklæringen dog som **bilag 11**. Derudover skal selskabet endnu en gang opfordre klageren til at fremlægge den dokumentation hun – trods tidligere meddelelse om det modsatte – skulle være i besiddelse af. Selskabet skal imidlertid oplyse, at al dokumentation skal sendes direkte til selskabet således, selskabet har mulighed for at kontrollere dokumentationen, herunder i særdeleshed metadata på eventuelle fotos mv. Såfremt dokumentationen fremsendes via nævnet portal, vil sådan data blive slettet, og bevisværdien af eventuelle bilag vil dermed blive væsentligt forringet."

Klageren har i kommentar af 14/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har dags dato fremsendt det underskrevne Samtykkeerklæring."

Selskabet har i kommentar af 17/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Idet selskabet kan konstatere, at klageren nu åbenbart har besluttet sig for at ville samarbejde om sagen, skal selskabet venligst bede om, at sagen sættes i bero, indtil selskabet har haft mulighed for at foretage en reel sagsbehandling af skaden. Selskabet vil kontakte klageren direkte for at få indhentet relevant materiale, da det ikke giver mening, at det skal foregå via nævnet."

Klageren har i kommentar af 19/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skriver for at gøre opmærksom på, at Tryg Forsikring i sidste uge oplyste, at de havde behov for fristforlængelse grundet sommerferie mv. Jeg vil dog gerne gøre nævnet opmærksom på, at dette ikke er korrekt. I går modtog jeg nemlig en e-mail fra ... Tryg Forsikring, hvori han anmoder mig om at indsende politirapport, billeder og øvrige dokumenter – altså præcis de samme oplysninger, som allerede tidligere er blevet indsendt i forbindelse med min oprindelige skadeanmeldelse. Denne henvendelse viser tydeligt, at Tryg Forsikring tidligere har afvist min erstatningsanmodning uden reel sagsbehandling og uden saglig begrundelse. Det virker derfor, som om sagen nu genbehandles fra bunden, som om der er tale om en ny sag – hvilket jeg finder stærkt bekymrende og uprofessionelt."

Jeg vedhæfter hermed en kopi af e-mailen fra ... til dokumentation. Af ovenstående grunde skal jeg med stor respekt anmode Ankenævnet om at træffe afgørelse i sagen, da det virker som om, vi kører i ring uden at få et klart og seriøst svar fra Tryg Forsikring. På forhånd tak for jeres forståelse og hjælp. ... Vedhæftet: E-mail fra Frederik, Tryg Forsikring 'Kære [klageren] I forlængelse af

korrespondancen med os via Ankenævnet for Forsikrings portal, skal vi her anmode dig om at fremsende nedenstående oplysninger med henblik på vurdering af dækningsberettigelsen af det anmeldte tyveri samt dokumentation for de stjålne effekter.

Til vurdering af hændelsens dækningsberettigelse beder vi dig i første omgang fremsende:

- Alle politidokumenter modtaget i din e-boks i anledning af det anmeldte tyveri
- Fuldt navn og kontaktoplysninger (mail og telefonnummer) på varmemesteren
- Information om den omtalte videoovervågning – hvem der har ejerskabet og hvor den kan indhentes
- Originale fotos af kælderrummet indefra og udefra – både fra gerningstidspunktet og i dag
- Originale fotos af døren til kælderrummet – særligt lukke- og låseanordning (på skadetidspunktet og i dag)
- Originale fotos af skaderne på låsene til dit kælderrum Såfremt hændelsen kan anerkendes som dækningsberettigende, bedes du af hensyn til sagsbehandlingstiden allerede nu yderligere fremsende:
- Liste over samtlige stjålne genstande, herunder specifikation af, hvem der er og var ejer af de specifikke genstande
- Dokumentation for genstandene – herunder ejerskab, køb og betaling i videst muligt omfang (dvs. kvitteringer, bankoverførsler o.lign.) Alle fremsendte fotos skal være originale. Vi henviser i øvrigt til vores tidligere fremsendte mail af 25. april 2024. Grundet sommerferien kan du desværre opleve forlænget svartid på din henvendelser, men vi bestræber os på at besvare henvendelser så hurtigt som muligt".

Nævnet har i besked af 22/2 2025 til klageren bl.a. anført:

"Vi kan oplyse at Vi har modtaget din besked hvori du udtrykker utilfredshed med, at selskabet har fået forlænget deres svarfrist Det er vigtigt, at sagen er oplyst så godt som muligt, før den forelægges for nævnet, og nævnet skal træffe sin afgørelse. Det er også vigtigt, at begge parter får mulighed for at gøre sig de fornødne overvejelser, inden de afgiver svar. Omvendt er det også vigtigt, at ingen af parterne trækker sagsbehandlingstiden unødigt i langdrag. Disse modsatrettede hensyn er vi fuldt ud opmærksomme på, og de indgår altid i vores vurdering af, om en af parterne skal gives ekstra tid til at komme med sit indlæg, eller om sagen skal forelægges for nævnet på det faktuelle grundlag, der pt. foreligger. Vi er således opmærksomme på sagen, og vi har noteret dit ønske om, at sagsbehandlingstiden fremadrettet ikke bliver længere end højst nødvendig. Vi anbefaler at du vender tilbage til selskabet med de oplysninger, som de har brug for til deres vurdering af sagen. Vi kan også anbefale, at du læser om sagsgangen for en klagesag hos Ankenævnet for Forsikring. Det kan du gøre på vores hjemmeside, Ankeforsikring.dk."

Selskabet har i kommentar af 8/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet er i gang med at indhente politirapporten i sagen. Samtidig kan selskabet oplyse, at man har forsøgt at kontakte klageren direkte for at få hende til at indsende den dokumentation, hun påstår at være i besiddelse af. Dette ønsker klageren ikke at samarbejde omkring. Korrespondancen fremlægges som **bilag 12**. Selskabet skal venligst anmode om, at sagen holdes i bero, indtil selskabet har modtaget politirapporten."

Ankenævnet for Forsikring

11.

102850

Selskabet har i brev af 4/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal hermed vende tilbage til sagen, idet selskabet nu har modtaget politirapporten i sagen. Denne fremlægges som **bilag 13**. Imidlertid eksisterer der ikke en egentlig politirapport, men alene klagerens anmeldelse til politiet, hvorefter sagen er blevet afsluttet uden yderligere efterforskning. Politirapporten bidrager således ikke yderligere til sagen.

Da klageren som tidligere nævnt ikke ønsker at besvare selskabets henvendelser og ikke ønsker at fremlægge dokumentation for sit krav, har selskabet udtømt sine muligheder for at belyse sagen i henhold til det afgivne samtykke, uden det har kunnet bidrage med yderligere til sagen. På den baggrund fastholder selskabet afvisningen af sagen og skal opfordre til, at sagen afgøres på det foreliggende grundlag."

Klageren har i kommentar af 28/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har sendt alle dokumentér jeg har til forsikring selskab, samt at forsikring selskab har modtaget politianmeldelse derfor jeg holder fast på min påstand at forsikringselskab skal dække skaden jf. forsikring police aftale."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 14/6 2023 fremgår bl.a.:

"Summer

...

Loft- og kælderrum Sum ved skade i loft og kælderrum 30.000 kr. pr. skade."

Af skadeanmeldelse af 19/3 2024 fremgår bl.a.:

"Hvad er der sket?

Vælg en af de nedenstående situationer: Øvrige

Vælg Skade sket under udlejning

Hvornår blev skaden opdaget? Angiv så præcis dato som muligt. 18.03.2024

Hvad er der sket? Tyveri

Beskriv hvad der er sket Min klæde blev stjålet Som Værkstøjsmaskiner".

Af politiets anmeldelsesrapport af 19/3 2024 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt Tirsdag den 19. marts 2024 kl. 10.17 Anm.måde tlf. Sagens art Indbrud i kælder-/lofts-/pulterrum Gerningstidspunkt/-rum Mandag den 18. marts 2024 kl. 12.00 Tirsdag den 19. marts 2024 kl. 09.45 Gerningssted Kælderrum nr. 246 ... Sagens genstand Videoovervågning ved indgang til kælderdoor. Uberettiget adgang. (Adgang, forceret) I - chip-funktion til kælderdoor. To låse til kælderrum var blevet brudt op, og væk fra stedet. F - hele kælderrum U - samme som indgang S - ingen spor K - værktøj fra forskellige mærker, el løbehjul, el cykel (stel nr. uoplyst) Forsikring: Tryg. Vejledt om at finde serie nr., samt stel nr. ringe til 114 for at oplyse det. Værdi uoplyst. Intet yderligere. Værdi i alt ,00 kr."

Ankenævnet for Forsikring

12.

102850

Af selskabets telefonnotat af 20/3 2024 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"hængelås klippet op - genstande stjålet. Der er en skade i ft.s lejlighed ifbm. skimmelsvamp. Derfor har hun rykket mange ting ned i kælderen. Der står også TV og computer. Ft. udfylder i Upptec med dok. sr. 1500 Vi må vudere efterfølgende."

Af selskabets telefonnotat af 25/4 2024 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"Taler med [klageren] - hun oplyser at hun d. 19.03.24 bliver kontaktet af varmemesteren som oplyser hende om at der har været indbrud i deres kælder og i hendes kælderrum. Hun går ned i kælderen og der står varmemesteren også. hun oplyser at man skal bruge chip for at komme ind i bygningen og også ind i kælderen. Varmemesteren siger at der er andre som har haft indbrud også og han siger at der er videooptagelser i deres område. Han siger at hun skal anmelde til politiet og oplyse dem at der er videoovervågning. Hun oplyser at hun har boet i ejendommen siden 2016 - og at grunden til at hun havde flyttet sine ting ned i kælderne var at der var skimmelsvamp i hendes lejlighed som skulle laves - det startede de med at lave d 08.03.24 og var færdige d 18.03.24 og hun oplyser at hun ca 1 uge før flyttede tingene ned i kælderen. Dog ikke alt værktøjet det stod der i forvejen - hun oplyser at det er et ret stort kælderrum - tingene var opbevaret på hylder og på gulvet hvor det var stablet ovenpå hinanden. Ft oplyser at hendes kælderrum er med trætræmmen så man kan kigge ind i det. Hun havde låst det med 2 låse en af dem var en hængelås. Ingen af tingene har været sat til salg og værktøjet ejes af hende og hendes kæreste som ikke bor på adressen - hvor meget hun har købt og han ved hun ikke - ingen af genstandene kan dokumenteres og de er alle købt brugt gennem DBA - og betalt kontant 2 x elløbehjul 3-4 år købt af hende i ... - ingen dok - mærke Xiamoi (2 x 3000 kr.) Elcykel ONEbot - 3-4 år ingen dok og ingen stelnummer (3000 kr. købt brugt) Royal CPH 90 stk\$\$\$ dok på lidt af det og resten er gaver Ft er informeret omkring at jeg ikke kan hjælpe med noget af det mm. hun kan fremsende sok for køb og betaling/ejerskab alt hvad der tilhører kæresten dækkes ikke.

Tidligere forsikring - ingen
0 skader
ikke opsagt
ikke skærpede vilkår
ikke restance
JA til RKI."

Af selskabets mail af 25/4 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen, som du i forbindelse med din skadesag netop har haft med Tryg Forsikring. På vores hjemmeside, <https://tryg.dk/optagelser>, kan du læse mere om vores behandling af personoplysninger og om dine rettigheder i denne forbindelse, herunder retten til indsigt i og indsigelse mod optagelsen.

Jeg henvender mig på baggrund af vores telefonsamtale og vil i den forbindelse bede dig indsende følgende:

- Vedhæftede samtykkeerklæring i udfyldt, dateret og underskrevet stand
- Alle politidokumenter modtaget i din e-boks i anledning af det anmeldte
- Dokumentation for køb og betaling af de anmeldte genstande
- Fuldt navn og kontaktoplysninger (mail og mobilnummer) på varmemesteren

- Originale fotos af kælderrummet indefra som det ser ud i dag
- Originale fotos af døren indtil dit kælderrum
- Originale fotos af skaderne på låsene til dit kælderrum

Vi gør opmærksom på, at eventuelle originale fotos af genstandene ikke må slettes før sagens afslutning.

Til orientering indhenter vi aktuelle og historiske oplysninger fra offentligt tilgængelige kilder og åbne profiler på de sociale medier. Vi beder dig indsende ovenstående samlet ad én omgang, da det ellers kan forlænge sagsbehandlingstiden unødigt. Vi bestræber os på at behandle det indsendte inden for 5 hverdage. Bilagene skal sendes til Tryk inden 4 uger til : [selskabet] med henvisning til dit skadenummer i emnefeltet. Hvis vi ikke hører fra dig inden 4 uger, vil vi tage det som udtryk for, at du ikke ønsker at forfølge kravet i forbindelse med din anmeldte skade. Vi vil derfor lukke sagen og betragte kravet som afvist, da der ikke er ført bevis for, at der er sket en dækningsberettiget skadebegivenhed jf. dine forsikringsbetingelser."

Af politiets brev af 28/5 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Ikke grundlag for at indlede en efterforskning

Jeg har i dag besluttet ikke at indlede en efterforskning af den anmeldelse om Indbrud i kælderlofts-/pulterrum begået den 18/03-2024 kl. 12.00 til 19/03-2024 kl. 09.45 fra Kælderrum nr. 246, ... som politiet modtog den 19/03-2024. ... **Begrundelse** Begrundelsen for min afgørelse er, at der ikke er grundlag for at indlede en efterforskning i sagen. Jeg har lagt vægt på, at der ikke er en mistænkt, og at der på baggrund af oplysningerne i Deres anmeldelse ikke vurderes at være relevante muligheder for efterforskning, der kan føre til identifikation af en mulig gerningsmand. Det bemærkes, at sagen kan genoptages, hvis der kommer nye oplysninger af betydning for sagen."

Af selskabets mail af 20/2 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi er blevet oplyst fra vores Kvalitetsafdeling, at du har klaget til ankenævnet for forsikring i din skadesag med skadenummer ... Idet sagen ikke er færdigbehandlet, og idet vi har brug for yderligere oplysninger og dine svar på spørgsmål fremsendt til dig i mail af 25. april 2024, fremsendes mailen hermed på ny. Vi afventer dit svar på vores tidligere fremsendte mail, hvorefter vi vil behandle din sag snarest muligt."

Af klagerens mail af 9/3 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Til AFF Med henvisning til selskabets seneste henvendelse, vil jeg hermed meddele, at sagen skal fortsætte behandlingen hos ankenævnet. Jeg afviser selskabets anmodning om at afslutte sagen, da en afslutning først kan ske, når selskabet anerkender skaden og accepterer at udbetale det relevante forsikringsbeløb. Jeg vil endvidere informere ankenævnet om, at jeg aldrig har modtaget den nævnte mail fra forsikringsselskabet, hverken via e-Boks, papirpost eller anden form for kommunikation. Dette fremgår af både vores telefoniske samtaler og den øvrige korrespondance, hvor jeg aldrig er blevet anmodet om at afgive samtykke eller andre oplysninger. Det skal desuden bemærkes, at forsikringsselskabet tidligere har modtaget en kopi af politirapporten samt andre skadebilleder. Jeg uploader dags dato kopi af politirapporten og øvrige relevante dokumenter via ankenævnets portal, så selskabet kan modtage disse."

Af selskabets mail af 18/3 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Den 25. april 2024 sendte vi dig i forlængelse af vores telefonsamtale med dig en mail, hvor vi bad dig indsende nogle oplysninger om skaden og dit erstatningskrav – herunder også en samtykkeerklæring. Mailen blev sendt til [mail] og er vedhæftet her. I forlængelse af din indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring bad vi dig på ny om at besvare vores mail og indsende de efterspurgte oplysninger samt udfylde samtykkeerklæringen. Mailen er vedhæftet. Vi kan ikke med sikkerhed udelukke, at mailen er blevet fanget af et spamfilter. Ikke desto mindre vil vi opfordre dig til at besvare mailen og udfylde samtykkeerklæringen nu, da det er en nødvendighed for at vi kan vurdere, tage stilling til og evt. opføre din erstatning for den anmeldte begivenhed. Vi må således på ny appellere til, at du indsender de oplysninger, som er nødvendige for at vi kan vurdere din skadesanmeldelses dækningsberettigelse samt eventuelt opføre dit erstatningskrav. Vi skal i denne forbindelse henlede din opmærksomhed på forsikringsaftalelovens § 22, hvorefter du er forpligtet til at give os alle de oplysninger om forhold, som kan være af betydning for vores bedømmelse af forsikringsbegivenheden. Forsømmer du dette, er vi ikke forpligtet til at udbetale dig erstatning, idet vi således ikke er i stand til at vurdere, om du er berettiget til erstatning for den anmeldte begivenhed. Det betyder, at vi – såfremt du ikke vil bidrage yderligere til oplysning af sagen – er nødsaget til at afvise sagen på det foreliggende grundlag."

Af samtykkeerklæring af 14/7 2025 underskrevet af klageren fremgår bl.a.:

"Du skal være opmærksom på, at du som sikrede er forpligtet til at oplyse os om alle tilgængelige oplysninger om de forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen i din sag i henhold til forsikringsaftalelovens §§ 21–23, om den sikredes pligter, når forsikringsbegivenheden indtræder. En ufuldstændig belysning af sagen kan have betydning for erstatningen. Ved min underskrift giver jeg samtykke til, at Tryg må udveksle oplysninger, der er relevante for sagen, med følgende:

- Sælgere, tidligere ejere
- Forhandlere
- Politiet
- Andre forsikringsselskaber og forsikringsselskabernes brancheforening Forsikring & Pension
- Vidner
- Boligselskabet og varmemesteren."

Af selskabets mail af 18/7 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"I forlængelse af korrespondancen med os via Ankenævnet for Forsikrings portal, skal vi her anmode dig om at fremsende nedenstående oplysninger med henblik på vurdering af dækningsberettigelsen af det anmeldte tyveri samt dokumentation for de stjålne effekter.

Til vurdering af hændelsens dækningsberettigelse beder vi dig i første omgang fremsende:

1. Fuldt navn og kontaktoplysninger (mail og telefonnummer) på varmemesteren
2. Information om den omtalte videoovervågning – hvem der har ejerskabet og hvor den kan indhentes
3. Originale fotos af kælderrummet indefra og udefra – både fra gerningstidspunktet og i dag
4. Originale fotos af døren til kælderrummet – særligt lukke- og låseanordning (på skadetidspunktet og i dag)

Ankenævnet for Forsikring

15.

102850

5. Originale fotos af skaderne på låsene til dit kælderrum.

Såfremt hændelsen kan anerkendes som dækningsberettigende, bedes du af hensyn til sagsbehandlingstiden allerede nu yderligere fremsende:

6. Liste over samtlige stjålne genstande, herunder specifikation af, hvem der er og var ejer af de specifikke genstande
7. Dokumentation for genstandene – herunder ejerskab, køb og betaling i videst muligt omfang (dvs. kvitteringer, bankoverførsler o.lign.) Alle fremsendte fotos skal være originale. Vi henviser i øvrigt til vores tidligere fremsendte mail af 25. april 2024."

Af klagerens mail af 28/7 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at alle de ønskede oplysninger og dokumenter tidligere er blevet fremsendt til Tryg Forsikring i forbindelse med skadeanmeldelsen. Jeg finder det derfor uforståeligt, at sagen nu behandles som om, den starter forfra med ny sagsbehandler. De relevante oplysninger og dokumenter, herunder billeder og politianmeldelse, blev uploadet til sagen via jeres portal på det tidspunkt, og jeg har ikke modtaget yderligere dokumenter eller materiale fra myndighederne siden da. Det er vigtigt for mig at understrege, at Tryg Forsikring tidligere har afvist min anmodning om erstatning, hvilket er grunden til, at sagen nu behandles af Ankenævnet for Forsikring. Jeg har i den forbindelse også indsendt en kopi af jeres tidligere afgørelse til Ankenævnet. Jeg må derfor bede jer om at hente alle nødvendige oplysninger fra jeres egne systemer eller gennem de relevante myndigheder, hvor det er muligt."

Af selskabets mail af 4/11 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Selskabet skal hermed vende tilbage til sagen, idet selskabet nu har modtaget politirapporten i Sagen ... Imidlertid eksisterer der ikke en egentlig politirapport, men alene klagerens anmeldelse til politiet, hvorefter sagen er blevet afsluttet uden yderligere efterforskning. Politirapporten bidrager således ikke yderligere til sagen. Da klageren som tidligere nævnt ikke ønsker at besvare selskabets henvendelser og ikke ønsker at fremlægge dokumentation for sit krav, har selskabet udtømt sine muligheder for at belyse sagen i henhold til det afgivne samtykke, uden det har kunnet bidrage med yderligere til sagen."

Af klagerens kravliste sendt til selskabet fremgår bl.a.:

"Antal	Kategori	Nypris
50	Ukendt kategori Elværktøj	185.000,00 DKK
90	...Tallerken	120.000,00 DKK
2	El Scooter & El Løbehjul	14.850,00 DKK
I alt		319.850,00 DKK."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Hvem er omfattet

Forsikringen omfatter dig som forsikringstager, samt personer som er tilmeldt samme folkeregisteradresse som dig.

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

...

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.

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 19/3 2024, at der havde været indbrud i hendes kælderrum, idet hun havde modtaget besked herom fra ejendommens varmemester. Ifølge varmemesteren var der videoovervågning. Klageren oplyste til selskabet, at der var stjålet værktøj, tallerkener og el-løbehjul for en værdi af 319.850 kr. Den 25/5 2024 oplyste klageren selskabet, at hun havde flyttet ting ned i kælderen, idet der var skimmelsvamp i lejligheden, og at det stjalne værktøj var ejet af klageren og hendes kæreste, som ikke havde adresse hos klageren. Den 25/4 2024 bad selskabet om, at klageren skulle sende bl.a. kontaktoplysninger på varmemesteren, fotografier af opbrud, dokumentation for de stjalne effekter mv. Den 2/1 2025 indgav klageren klage til nævnet. Den 17/7 2025 meddelte selskabet til nævnet, at klageren nu ønskede at sende selskabet den efterspurgte dokumentation, og sagens behandling i nævnet blev sat i bero. Den 4/11 2025 meddelte selskabet til nævnet, at klageren fortsat ikke havde fremsendt dokumentation. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har givet selskabet oplysninger om forhold, som er af væsentlig betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden og kravet. Klageren ønsker, at selskabet betaler den erstatning, hun er berettiget til i henhold til forsikringspolice.

Klageren har anført, at hun anmeldte indbrudstyveriet til politiet den 19/3 2024, og at hun i forbindelse med skadeanmeldelsen har sendt al relevant dokumentation til selskabet i form af politiets afgørelse, fotografier og kvitteringer af de stjalne genstande. Klageren har anført, at

Ankenævnet for Forsikring

17.

102850

selskabets begrundelse for afvisning er utilstrækkelig og i strid med forsikringsaftalen, og at sagen først anses for afsluttet, når selskabet har anerkendt dækning og udbetalt relevant forsikringsbeløb. Klageren accepterer, at forsikringssummen udgør 30.000 kr. Klageren føler, at sagen kører i ring, og at selskabet manipulerer med sagen, hvorfor hun beder nævnet om at træffe en afgørelse, da hun ikke ser mulighed for en konstruktiv dialog med selskabet.

Selskabet har anført, at klageren telefonisk den 25/4 2024 bl.a. forklarede, at kælderrummet var låst med to låse, hvor den ene lås var en hængelås, at klageren ikke vidste hvor meget af værktøjet, hun eller kæresten havde købt, at ingen af de anmeldte genstande kunne dokumenteres, idet de var købt kontant via DBA. Klageren oplyste, at kun havde dokumentation for lidt tallerkener/spisestel af mærket Royal Copenhagen, idet resterende service var modtaget som gaver. Selskabet har anført, at den del af værktøjet, som var ejet af kæresten, ikke er dækket, idet kæresten ikke er tilknyttet klagerens adresse. Selskabet har forsøgt at få klageren til at indsende dokumentation for de stjålne genstande og andre relevante oplysninger. Selskabet har anført, at det er usandsynligt at have stel for 120.000 kr. og værktøj for 185.000 kr. uden nogen form for dokumentation. Selskabet har anført, at klageren er registreret i RKI, hvilket ikke stemmer overens med, at hun skulle være i besiddelse af de pågældende genstande. Klageren har flere gange fået tilsendt samtykkeerklæring til brug for selskabets indhentelse af oplysninger.

Selskabet har anført, at det forhold at klageren i forbindelse med sagens oplysning over for nævnet har underskrevet samtykkeerklæringen ikke ændrer ved, at klageren ikke ønsker at fremsende relevant dokumentation til selskabet. Selskabet har anført, at indholdet i politirapporten drejer sig om klagerens anmeldelse til politiet og ikke indeholder væsentlige oplysninger til sagen i relation til dækningsspørgsmålet.

Det fremgår af police af 14/6 2023 fremgår bl.a.: "Summer ... Loft- og kælderrum Sum ved skade i loft og kælderrum 30.000 kr. pr. skade".

Ankenævnet for Forsikring

18.

102850

Det fremgår af skadeanmeldelse af 19/3 2024, at "Hvad er der sket? Vælg en af de nedenstående situationer: *Øvrige Vælg Skade sket under udlejning* Hvornår blev skaden opdaget? Angiv så præcis dato som muligt. 18.03.2024 Hvad er der sket? *Tyveri* Beskriv hvad der er sket *Min klæde blev stjålet Som Værkstøjsmaskiner*".

Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 19/3 2024, at "Anmeldelsesdato/klokkeslæt Tirsdag den 19. marts 2024 kl. 10.17 Anm.måde tlf. Sagens art Indbrud i kælder-/lofts-/pulterrum Gerningstidspunkt/-rum Mandag den 18. marts 2024 kl. 12.00 Tirsdag den 19. marts 2024 kl. 09.45 Gerningssted Kælderrum nr. 246 ... Sagens genstand Videoovervågning ved indgang til kælderdoor. Uautoriseret adgang. (Adgang, forceret) I - chip-funktion til kælderdoor. To låse til kælderrum var blevet brudt op, og væk fra stedet. F - hele kælderrum U - samme som indgang S - ingen spor K - værktøj fra forskellige mærker, el løbehjul, el cykel (stel nr. uoplyst) Forsikring: Tryg. Vejledt om at finde serie nr, samt stel nr. ringe til 114 for at oplyse det. Værdi uoplyst. Intet yderligere. Værdi i alt ,00 kr."

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 25/4 2024 efter samtale med klageren, at "[klageren] ... d. 19.03.24 bliver kontaktet af varmemesteren som oplyser hende om at der har været indbrud i deres kælder og i hendes kælderrum. Hun går ned i kælderen og der står varmemesteren også. hun oplyser at man skal bruge chip for at komme ind i bygningen og også ind i kælderen. Varmemesteren siger at der er andre som har haft indbrud også og han siger at der er videooptagelser i deres område ... Hun oplyser at hun har boet i ejendommen siden 2016 - og at grunden til at hun havde flyttet sine ting ned i kælderne var at der var skimmelsvamp i hendes lejlighed som skulle laves - det startede de med at lave d 08.03.24 og var færdige d 18.03.24 og hun oplyser at hun ca 1 uge før flyttede tingene ned i kælderen. Dog ikke alt værktøjet det stod der i forvejen - hun oplyser at det er et ret stort kælderrum - tingene var opbevaret på hylder og på gulvet hvor det var stablet ovenpå hinanden. Ft oplyser at hendes kælderrum er med trætræmmer så man kan kigge ind i det. Hun havde låst det med 2 låse en af dem var en hænge-lås. Ingen af tingene har været sat til salg og værktøjet ejes af hende og hendes kæreste som ikke bor på adressen - hvor meget hun har købt og han ved hun ikke - ingen af genstandene kan

Ankenævnet for Forsikring

19.

102850

dokumenteres og de er alle købt brugt gennem DBA - og betalt kontant 2 x elløbehjul 3-4 år købt af hende i ... - ingen dok - mærke Xiamoi (2 x 3000 kr.) Elcykel ONebot - 3-4 år ingen dok og ingen stelnummer (3000 kr. købt brugt) Royal CPH 90 stk\$\$\$ dok på lidt af det og resten er gaver Ft er informeret omkring at jeg ikke kan hjælpe med noget af det mm. hun kan fremsende sok for køb og betaling/ejerskab alt hvad der tilhører kæresten dækkes ikke. Tidligere forsikring – ingen 0 skader ikke opsagt ikke skærpede vilkår ikke restance JA til RKI".

Det fremgår af selskabets mail af 25/4 2024 til klageren, at "Jeg henvender mig på baggrund af vores telefonsamtale og vil i den forbindelse bede dig indsende følgende: Vedhæftede samtykkeerklæring i udfyldt, dateret og underskrevet stand. Alle politidokumenter modtaget i din e-boks i anledning af det anmeldte. Dokumentation for køb og betaling af de anmeldte genstande. Fuldt navn og kontaktoplysninger (mail og mobilnummer) på varmemesteren. Originale fotos af kælderrummet indefra som det ser ud i dag. Originale fotos af døren indtil dit kælderrum. Originale fotos af skaderne på låsene til dit kælderrum".

Det fremgår af politiets brev af 28/5 2024 til klageren, at "Jeg har i dag besluttet ikke at indlede en efterforskning af den anmeldelse om Indbrud i kælder-lofts-/pulterrum begået den 18/03-2024 kl. 12.00 til 19/03-2024 kl. 09.45 fra Kælderrum nr. 246, ... som politiet modtog den 19/03-2024. ... Begrundelsen for min afgørelse er, at der ikke er grundlag for at indlede en efterforskning i sagen. Jeg har lagt vægt på, at der ikke er en mistænkt, og at der på baggrund af oplysningerne i Deres anmeldelse ikke vurderes at være relevante muligheder for efterforskning, der kan føre til identifikation af en mulig gerningsmand".

Det fremgår af klagerens mail af 28/7 2025 til selskabet, at "Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at alle de ønskede oplysninger og dokumenter tidligere er blevet fremsendt til Tryk Forsikring i forbindelse med skadeanmeldelsen ... de relevante oplysninger og dokumenter, herunder billeder og politianmeldelse, blev uploadet til sagen via jeres portal på det tidspunkt, og jeg har ikke modtaget yderligere dokumenter eller materiale fra myndighederne siden da. Det er vigtigt for mig at understrege, at Tryk Forsikring tidligere har afvist min anmodning om erstatning, hvilket

Ankenævnet for Forsikring

20.

102850

er grunden til, at sagen nu behandles af Ankenævnet for Forsikring. Jeg har i den forbindelse også indsendt en kopi af jeres tidligere afgørelse til Ankenævnet. Jeg må derfor bede jer om at hente alle nødvendige oplysninger fra jeres egne systemer eller gennem de relevante myndigheder, hvor det er muligt".

Det fremgår af selskabets mail af 4/11 2025 til klageren, at "Selskabet skal hermed vende tilbage til sagen, idet selskabet nu har modtaget politirapporten i Sagen ... Imidlertid eksisterer der ikke en egentlig politirapport, men alene klagerens anmeldelse til politiet, hvorefter sagen er blevet afsluttet uden yderligere efterforskning. Politirapporten bidrager således ikke yderligere til sagen. Da klageren som tidligere nævnt ikke ønsker at besvare selskabets henvendelser og ikke ønsker at fremlægge dokumentation for sit krav, har selskabet udtømt sine muligheder for at belyse sagen i henhold til det afgivne samtykke, uden det har kunnet bidrage med yderligere til sagen".

Det fremgår af klagerens kravliste sendt til selskabet, at der er stjålet 50 stk. ukendt kategori elværktøj til 185.000,00 DKK, 90 stk. ...tallerken til 120.000,00 DKK, og 2 stk. El Scooter & El Løbehjul til 14.850,00 DKK, I alt 319.850,00 DKK.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at klageren "ved anmeldelse af en skade skal ... sandsynliggøre og dokumentere ... erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden ... For at få erstatning, skal [klageren] kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at [klageren] har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. [klageren] skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis [klageren] ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre [klagerens] tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

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

Ankenævnet for Forsikring

21.

102850

bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Nævnet bemærker, at kæresten ikke var medsikret på policen som følge af, at han ikke havde folkeregisteradresse på klagerens adresse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet på baggrund af de foreliggende oplysninger har afvist dækning med henvisning til forsikringstaftalelovens § 22 om sikredes pligt til at give relevante oplysninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om, at klageren, på trods af selskabets opfordringer hertil, har fremsendt de oplysninger, som selskabet efterspørger i mail af 25/4 2024, og som efter nævnets vurdering er relevante oplysninger for at kunne tage stilling til klagerens krav.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har angivet, at der blev stjålet værdier for 319.850.00 kr., hvilket tilsiger, at selskabet kan have behov for at indhente relevant dokumentation for indbruddet og kravet. Det gælder også, i den foreliggende situation, hvor der gælder en forsikringssum på 30.000 kr. ved tyveri fra kælderrum.

Nævnet bemærker, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet kan afvise at yde erstatning, hvis klageren ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit tab.

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

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

22.

102850

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