

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. august 2025 blev i sag nr. 103194:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 4/3 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg anker Købstædernes Forsikrings afvisning af min skadeanmeldelse vedrørende tyveri af min taske under en togrejse den 20. december 2024.

Ved rejsens start placerede jeg min sorte duffelbag på bagagehylden over mig, hvor den lå ubevæget under hele rejsen mod ... Toget var fyldt med mennesker og bagage grundet julen. Da toget ankom til ..., blev vi pludseligt bedt om at skifte tog. Da jeg ville tage min taske, var den forsvundet fra bagagehylden, fjernet uden mit samtykke.

Jeg har handlet ved:

- Straks at anmelde sagen telefonisk til ... Lost & Found, hvor jeg gentagne gange har fulgt op, men tasken blev ikke fundet.
- Indgive en politianmeldelse i ... , hvor hændelsen blev registreret som tyveri og tildelt et sagsnummer (vedhæftet)

Hændelsen skete en fredag kort før jul, hvilket betød, at weekend, juleferie og helligdage forsinkede hele anmeldelsesprocessen. Før jeg indsendte min egentlige skadeanmeldelse, undersøgte jeg mine muligheder hos både Lost & Found og min forsikring. Derudover var jeg på vej videre til ...

Jeg indsendte min officielle skadeanmeldelse den 8. januar 2025 (vedhæftet), hvor jeg klart beskrev hændelsen som tyveri og vedhæftede politianmeldelsen fra ... som bevis. Trods dette afviser Købstædernes Forsikring min sag med henvisning til en tidligere, uofficiel mail sendt den 2. januar

Ankenævnet for Forsikring

2.

103194

2025 (vedhæftet), hvor jeg blot forhørte mig om proceduren for anmeldelse samt hvordan manglende kvitteringer ville påvirke sagen.

Forsikringsselskabet ignorerer min officielle skadeanmeldelse fra 8. januar 2025 samt politianmeldelsen og fastholder afvisningen udelukkende på baggrund af min brug af ordet 'mistet' i forespørgslen fra den 2. januar. Jeg skrev mistet i denne forespørgsel, a 'mistet' blot betyder, at man ikke længere er i besiddelse af en genstand, hvilket også gælder ved tyveri. Da dette ikke var en officiel skadeanmeldelse, så jeg det ikke nødvendigt at uddybe handlingsforløbet yderligere på det tidspunkt.

Til trods for, at jeg senere sendte den officiel skadeanmeldelse med præcisering af hændelsen og dokumentation fra politiet, holder forsikringsselskabet fast i denne forsimplede formulering fra den uofficielle forespørgsel.

Jeg har været i telefonisk korrespondance med flere medarbejdere fra både ... Forsikring og Købs stædernes Forsikring for at få afklaring. Flere medarbejdere bad mig eksplicit om at indsende en officiel klageanmeldelse, hvis jeg var utilfreds med håndteringen.

Derudover har jeg talte i telefon med ... fra ..., som selv forsøgte at tale med ... (klageansvarlig for Djøf) efter min klage og mailkorrespondance med ham. ... var enig i, at sagen var blevet håndteret forkert, men ... holdt fast i afvisningen. ... anbefalede mig at tage sagen videre til Ankenævnet, da han forstod min frustration som kunde og vurderede, at der var et stærkt grundlag for at få medhold.

Jeg mener, at forsikringsselskabet tilsidesætter god forsikringsskik ved at afvise sagen på baggrund af en uofficiel forespørgsel, fremfor at vurdere min faktiske skadeanmeldelse og de fremlagte beviser.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at Købstædernes Forsikring genoptager min sag og anerkender den som et dækningsberettiget tyveri. Min forsikringspolice dækker simpelt tyveri i denne sammenhæng, og jeg forventer derfor:

- At få min skade erstattet i henhold til forsikringsbetingelserne for simpelt tyveri.
- At forsikringsselskabet vurderer min sag på et retvisende grundlag, herunder min faktiske skadeanmeldelse og politianmeldelsen, fremfor en uofficiel forespørgsel.
- At min forsikring lever op til sin tilsigtede funktion, så jeg som kunde kan have tillid til den tryghed, jeg betaler for hver måned."

Selskabet har i brev af 3/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmelder skaden den 02.01.2025, se bilag A, men senere trækker klager dog denne anmelde tilbage, selvom den indledningsvis bliver formuleret således:

...

Jeg skriver for at anmelde en skade i forbindelse med mistet bagage. Den 20. december mistede jeg en taske i et ... tog mod ..., som desværre endnu ikke er blevet fundet trods mine gentagne henvendelser til Lost and Found.

I denne anmeldelse er der ikke et ord om at 'tasken/bagagen er stjålet, jeg så ikke tyven, jeg vidste hvor tasken var stillet, intet gæt om hvordan tasken er stjålet' eller lign. som er typisk for disse sager. Her skrives i stedet ord som 'mistet', 'tasken er desværre ikke fundet' og 'tasken er ikke dukket op'.

Men det beskrives også, at tasken er 'mistet i ...toget mod ...'.

Den 03.01.2025 skriver vi en afvisning, da vi ikke mener at klager har dokumenteret at der er sket en dækningsberettiget hændelse og fordi vi ikke dækker 'glemte, tabte og forlagte genstande'.

Samme dag, altså den 03.01.2025, beskriver klager nu, at tasken er 'forsvundne/mistede i toget'. Se bilag B. Senere beskrives det som 'at tasken er taget uden samtykke, hvorfor der er tale om tyveri'. Det beskrives også, at tasken var væk fra hattehylden 'ved afslutning af togrejsen'.

Den 08.01.2025 modtager vi anmeldelse nr. 3 (bilag C) hvor klager har oplevet en 'uventet hændelse, der førte til at klager mistede min taske'. Klager skriver også at tasken er efterlyst via Lost and Found, men det er ikke muligt at 'genfinde' tasken.

Denne gang er tasken dog ikke mistet 'i toget mod ...' eller 'ved afslutning af togrejsen', men nu er tasken mistet efter et 'akut skifte ved ... Station på grund af uforudsete omstændigheder'. Der står også i anmeldelse nr.3 'at da tasken var væk, indikere det at der er tale om tyveri'.

Den 17.01.2025 er der indsendt en anmeldelse nr. 4, hvor der igen står at tasken ikke var på hattehylden efter et akut skifte på ... Station, ergo er den stjålet'. Se bilag nr. D.

Der er med andre ord skiftende forklaringer undervejs i denne sag og i anmeldelse nr. 1 og 2 er der ingen beskrivelse af et 'akut skifte på ... station'.

Normal praksis er desuden, at man ikke efter en afvisning, kan lave en ny anmeldelse og herefter tilrette forklaringen, så den matcher en dækning.

Vi har derfor undervejs taget udgangspunkt i den første anmeldelse og sammenholdt med de ændrede forklaringer undervejs, fastholder vi vores afvisning i denne sag."

Klageren har i kommentar af 10/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skriver som opfølgning på den afgørelse, jeg har modtaget fra Købstædernes Forsikring v. ... den 3. april 2025, og ønsker hermed at præsentere min side af sagen, som jeg håber, Ankenævnet vil tage i betragtning i den videre behandling.

Min første henvendelse til forsikringsselskabet den 2. januar 2025 blev foretaget i god tro og uden kendskab til, at den ville blive betragtet som en formel forsikringsanmeldelse. Det var en uformel henvendelse, hvor jeg blot forsøgte at finde ud af, hvordan jeg skulle forholde mig til situationen. Derfor anvendte jeg ord som 'mistet', ikke fordi jeg har glemt eller forlagt min taske, men fordi jeg endnu ikke kendte den korrekte terminologi (simpelt tyveri) for hændelsen, og fordi ordet 'mistet' efter min opfattelse også dækker over, at tasken ikke længere var på sin oprindelige placering (hattehylden), uden at jeg havde haft noget kendskab til, hvordan eller hvornår den var blevet

fjernet. Jeg har aldrig forladt toget med tasken eller glemt den. Den var væk ved rejsens afslutning. Jeg betragter derfor hændelsen som simpelt tyveri, dvs. en genstand fjernet uden ejerens vidende og uden opbrud eller vold, hvilket jeg også senere forsøger at præcisere i de følgende henvendelser.

Jeg er opmærksom på, at der i sagen foreligger flere anmeldelser, og at det derfor kan fremstå, som om der foreligger skiftende forklaringer fra den første mail sendt den 2. januar. Jeg vil dog understrege, at de uddybende forklaringer, henholdsvis mit svar til [selskabet] den 3. januar og de officielle skadesanmeldelser den 8. og 17. januar, alle er i overensstemmelse med hinanden. Formuleringerne varierer, men selve hændelsesforløbet er det samme.

Jeg indsendte en uddybende og officiel anmeldelse den 8. januar, da jeg telefonisk via ... fik at vide, at jeg skulle indsende en skadeanmeldelse til min indboforsikring via skemaet. Jeg modtog ikke en bekræftelse på, at denne anmeldelse var modtaget, og var derfor i tvivl om den overhovedet var kommet frem. I mangel på respons valgte jeg derfor for en sikkerheds skyld at indsende sagen igen den 17. januar, men uden at ændre noget i det grundlæggende hændelsesforløb, blot med en mere forenklet beskrivelse, som også tydeligt fremgår i de to vedhæftede anmeldelser.

Der er med andre ord ikke tale om modstridende forklaringer, men snarere en naturlig præcisering og uddybning af mailen d. 2 januar, hvor det nævnes, at tasken var mistet i toget. I de officielle skadesanmeldelser via skemaet forsøger jeg at tydeliggøre, at der skete et akut skifte ved ... station, hvor tasken herefter var væk fra hattehylden. Det var en kaotisk situation, og jeg havde ikke forventet, at nogen ville tage min taske. Den var fjernet uden mit vidende, hvorfor jeg benyttede udtryk som 'uventet hændelse'. Jeg har hverken glemt, forlagt eller haft tasken med mig ud af toget. Jeg betragter derfor hændelsen som simpelt tyveri.

For at understrege, at jeg har taget hændelsen alvorligt, har jeg, som tidligere nævnt, både anmeldt sagen til ... politi og forsøgt at efterlyse tasken gennem Lost & Found-systemet, da jeg håbede på den på mystisk vis kunne være dukket op. Da den ikke dukkede op, bekræfter det blot endnu engang, at der netop er tale om simpelt tyveri. Jeg har altså fra begyndelsen forsøgt at håndtere sagen korrekt og følge en almindelig efterlysningsprocedure.

Jeg vil desuden understrege min fulde forståelse for, at forsikringsselskaber må arbejde ud fra visse kriterier og skal beskytte sig mod urigtige anmeldelser. Men jeg håber, at Ankenævnet vil se på sagen i sin helhed og vurdere den ud fra intention, kontekst og hændelsens karakter og ikke alene ud fra ordet 'mistet', der blev brugt i en første, uformelle henvendelse d. 2/1 og som i mine øjne fortsat er korrekt terminologi at benytte til at beskrive hændelsen, da mistet dækker at man ikke længere er i besiddelse af genstanden.

Jeg beder derfor venligt om, at Ankenævnet vurderer, hvorvidt hændelsen, som jeg mener er et tilfælde af simpelt tyveri, kan betragtes som dækningsberettiget. På forhånd mange tak for jeres tid og forståelse."

Selskabet har i brev af 15/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager redegør igen for at anmeldelse nr.1 fra den 02.01.2025, ikke er en reel anmeldelse og derfor skal vi ikke lægge samme 'vægtning' ved denne anmeldelse. Men vi er dog ikke enige i denne betragtning, da skrivelse som bekendt starter med ordene: 'Jeg skriver for at anmelde en

Ankenævnet for Forsikring

5.

103194

skade ...'.

Vi bemærker derudover, at der generelt er henvist til en hændelse, der af klager beskrives som enten 'mistet' eller 'tasken var fjernet uden mit vidende'. Dette forhold taler ligeledes for, at tasken med indhold ikke er stjålet, men at der er tale om andre omstændigheder.

Vi gør endvidere opmærksom på, at hvis tasken i første omgang var efterladt/glemt og tasken efterfølgende bliver taget af en anden end klager, og selvom dette skete uden klages vidende, så er der reelt tale om 'ulovlig omgang med hittegods' - hvilket ikke er omfattet af klagers indboforsikring.

Da der ikke er forlagt ny viden om selve sagen, efter klagers indlæg fra den 11.04.2025, mener vi at sagen nu er belyst således, at sagen kan forelægges nævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens mail af 2/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Spørgsmål til anmeldelse af skade

Jeg skriver for at anmelde en skade i forbindelse med mistet bagage. Den 20. december mistede jeg en taske i et ...tog mod ..., som desværre endnu ikke er blevet fundet trods mine gentagne henvendelser til Lost and Found. ... Da tasken ikke er dukket op, ønsker jeg nu at anmelde skaden og undersøge, hvordan jeg kan få erstatning."

Af selskabets mail af 3/1 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Vedrørende vores skadesag sender vi dig dette brev

...

Afvisning.pdf."

Af blanket af 8/1 2025 udfyldt af klageren fremgår bl.a.:

"Under en togrejse mod ... d. 20 december, oplevede jeg en uventet hændelse, der førte til, at jeg mistede min sorte duffel bag. Toget skulle akut skifte ved ... station på grund af uforudsete omstændigheder. Da jeg gik hen til taskehylden, hvor jeg ved rejsens start havde placeret tasken, opdagede jeg, at tasken ikke længere var der. Jeg har derfor grund til at tro, at tasken er blevet fjernet uden mit samtykke under rejsen, hvilket indikerer, at der er tale om tyveri."

Af blanket af 17/1 2025 udfyldt af klageren fremgår bl.a.:

"I forbindelse med togrejsen, skulle jeg akut skifte på ... station og min taske med tøj var ikke på bagagehylden, hvor jeg havde efterladt det, ergo er blevet stjålet ... det er meldt hos ... politi".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.7 Tyveri

Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet

...

Simpelt tyveri

...

Forsikringen dækker ikke:

...

1. Glemte, tabte eller forlagte genstande.

...

21. Anmeldelse af skade

...

Ved anmeldelse af tyveriskade må du sandsynliggøre, at tyveri foreligger, da glemte, tabte eller forelagte ting ikke erstattes."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 2/1 2025, at hun den 20/12 2024 mistede en taske i toget. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at hun ved pludseligt togskifte opdagede, at hendes taske var forsvundet og fjernet uden samtykke. Klageren anmeldte tyveriet til politiet. Klageren har anført, at hendes henvendelse til selskabet den 2/1 2025 ikke var en skadeanmeldelse, da anmeldelse først blev sendt og uddybet den 8/1 og 17/1 2025. Klageren er opmærksom på, at der foreligger flere anmeldelser, og at det derfor kan fremstå, at der foreligger skiftende forklaringer. Klageren har anført, at de officielle skadeanmeldelser den 8/1 og 17/1 er i overensstemmelse med hinanden. Klageren har anført, at selskabet ikke har overholdt reglerne om god forsikringsskik ved at afvise sagen på baggrund af en uofficiel forespørgsel fremfor at vurdere den faktiske skadeanmeldelse og de fremlagte beviser.

Selskabet har anført, at klagerens henvendelse den 2/1 2025 skal betragtes som en anmeldelse, og at klageren da oplyste, at tasken blev mistet og ikke stjålet. Selskabet har anført, at klageren efter selskabets afvisning den 3/1 2025 ændrede forklaring. Selskabet har anført, at "Den 03.01.2025 skriver vi en afvisning, da vi ikke mener at klager har dokumenteret at der er sket en dækningsberettiget hændelse og fordi vi ikke dækker 'glemte, tabte og forlagte genstande'.

Ankenævnet for Forsikring

7.

103194

Samme dag, altså den 03.01.2025, beskriver klager nu, at tasken er 'forsvundne/mistede i toget'. Se bilag B. Senere beskrives det som 'at tasken er taget uden samtykke, hvorfor der er tale om tyveri'. Det beskrives også, at tasken var væk fra hattehylden 'ved afslutning af togrejsen'. Den 08.01.2025 modtager vi anmeldelse nr. 3 (bilag C) hvor klager har oplevet en 'uventet hændelse, der førte til at klager mistede min taske'. Klager skriver også at tasken er efterlyst via Lost and Found, men det er ikke muligt at 'genfinde' tasken".

Det fremgår af klagerens mail af 2/1 2025 til selskabet, at "Jeg skriver for at anmelde en skade i forbindelse med mistet bagage ... som desværre endnu ikke er blevet fundet trods mine gentagne henvendelser til Lost and Found ... Da tasken ikke er dukket op, ønsker jeg nu at anmelde skaden og undersøge, hvordan jeg kan få erstatning."

Det fremgår af blanket af 8/1 2025 udfyldt af klageren, at "Under en togrejse mod ... d. 20 december, oplevede jeg en uventet hændelse, der førte til, at jeg mistede min sorte duffel bag. Toget skulle akut skifte ved ... station på grund af uforudsete omstændigheder. Da jeg gik hen til taskehylden, hvor jeg ved rejsens start havde placeret tasken, opdagede jeg, at tasken ikke længere var der. Jeg har derfor grund til at tro, at tasken er blevet fjernet uden mit samtykke under rejsen, hvilket indikerer, at der er tale om tyveri."

Det fremgår af forsikringsbetingelser, at forsikringen ikke dækker "Glemte, tabte eller forlagte genstande ... ved anmeldelse af tyveriskade må du sandsynliggøre, at tyveri foreligger".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at tasken er bortkommet ved et tyveri, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har primært lagt vægt på klagerens første – og dermed mest tidstro – henvendelse af 2/1 2025 til selskabet, hvor hun skrev "for at anmelde en skade i forbindelse med mistet bagage

Ankenævnet for Forsikring

8.

103194

... som desværre endnu ikke er blevet fundet trods mine gentagne henvendelser til Lost and Found".

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder hendes oplysninger til selskabet den 8/1 2025 og 17/1 2025 – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at selskabet den 3/1 2025 afviste at yde dækning, da forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck