

Ankenævnet for Forsikring

Den 20. august 2025 blev i sag nr. 103228:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klagebrev af 10/3 2025 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Hvad vil vi gerne opnå med klagen:

Jeg vil med denne klage opnå, at selskabet Aros Forsikring, skal udbetale den maksimale erstatning a 25.000 kr til [klageren], da de er blevet franarret 55.000 kr i kontanter ved tricktyveri, begået i deres fælles hjem d. 2. okt. 2024. Dækning af skaden er iht. gældende forsikringsbetingelser afs. 10.10 (Indbrud) og 9.1.3 (Penge mm.) mv., udklip herfor er vist i det følgende:

10.10 Indbrud: *'Dækket: Tricktyveri og hjemmerøveri i forbindelse med, at en eller flere ukendte personer tvinger sig adgang til forsikringsstedet ved trusler om anvendelse af vold eller ved falsk dække'*

9.1.3 Penge mm.: *'Dækningen er begrænset til maksimalt kr. 25.000 pr. forsikringsbegivenhed'*

Sagsforløbet og begrundelse for klage:

Onsdag d. 2. okt. 2024 udsættes [klageren] for tricktyveri i deres hjem, som beskrevet i politirapporten med journalnr. ... Om morgenen torsdag d. 3. okt. 2024 ringer deres [familiemedlem] til Aros Forsikring for at høre, om [klagerens] forsikring dækker tyveriet. Han orienterer kort om hændelsen og oplyser, at der har været politi på sagen, samt at der bliver udfærdiget politirapport. Medarbejderen ... fra Aros fortæller, at hun vil sende en mail til [klageren] for at bekræfte registrering af tyveriet. [Familiemedlem] oplyser, at der vil blive oprettet et sagsnummer på politirapporten, som vil blive tilgængeligt om fredagen. [Familiemedlem] forventer herefter, at Aros vil basere videre sagsbehandling på oplysninger hidrørende fra politirapporten, samt at Aros vil indhente en detaljeret beskrivelse af tricktyveriet fra de forurettede ...

Ankenævnet for Forsikring

2.

103228

Mandag d. 7. okt. 2024 ringer [familiemedlem] igen til Aros, denne gang for at orientere om sagsnummeret fra politiet. Medarbejderen, som besvarer opkaldet, stiller videre til ... da 'sagen vist allerede er afgjort.'

Fra ... får han at vide, at sagen allerede er afgjort, så hun behøver ikke at få oplyst sagsnummeret på politirapporten. Hun meddeler, at hun har sendt en besked til [klagerens] Eboks om at de har afvist sagen med den begrundelse, at de ikke regner hændelsen for tricktyveri jf. Aros forsikringsbetingelser. Da [klageren] er fritaget E-boks modtager de først afslaget pr. mail onsdag d. 9. okt. 2024. Det står således klart, at forsikringen afviser sagen baseret udelukkende på [familiemedlem]s kortvarige, orienterende opringning á d. 3. okt. 2024, dvs. uden granskning af politirapporten hhv. uden at indhente en redegørelse af hændelsesforløbet fra de forurettede. I mailskrivelse cf. Bilag ... bekræfter Aros, at de ikke har modtaget en egentlig skriftlig anmeldelse, blot har Aros nedskrevet nogle få noter fra [familiemedlem]s opringning, som de således godtager som den endegyldige anmeldelse: *'[familiemedlem] ringer at [klageren] har lige hævet 55.000 kr. i banken, og en person møder op på adressen og udgiver og for at være fra banken. ... ft udlever de kr 55.000 til GM og han vil gå ned i bilen og tage et billede af dem, men forsvinder og kommer ikke tilbage. Politiet har været på og der har været flere episoder'*.

Helt konkret afviser Aros sagen på baggrund af, kontanterne skulle være udleveret fra hoveddøren og dermed ikke indenfor hjemmet, cf. mail ... *'Som jeg har forstået anmeldelsen, så har [klageren] udleveret 55.000 kr. til ukendte gerningsmænd fra hoveddøren til jeres fælles hjem'* og *'Det er således et krav, at gerningsmændene har tvunget sig adgang til forsikringsstedet. Det kan fx være, at en person udgiver sig for at være vicevært og under dette falske dække går ind i huset og stjæler en eller flere ting'*.

Vi svarer Aros i en efterfølgende klage over deres afgørelse, at deres forståelse af hændelsen ikke er korrekt cf. mail ... *'Det skal oplyses at ukendte gerningsmænd har tvunget sig adgang til vores fælles hjem under falsk dække som bankmænd, og stjæler 55.000 kr. ud af hænderne på min kone. Hun udleverer ikke pengene frivilligt. Ovenstående oplysninger er videregivet til politiet ved anmeldelsen den 2. oktober 2024.'* Dette er første gang de forurettede personligt fremsender en skriftlig redegørelse og anmeldelse til forsikringen.

Af mailskrivelse cf. Bilag ... fastholder Aros afvisning af sagen med henvisning til at *'Politiets notat af forklaring og vores notat af forklaring er identiske'*.

Jeg får udfærdiget en fuldmagt af [klageren] til at søge aktindsigt i politirapporten. Jeg søger aktindsigt hos politiet flere gange, men får afslag da sagen er under pågående efterforskning. Da de forurettede fortsat ikke har mulighed for at bekræfte indholdet i politirapporten, udarbejder [klageren] 20. nov. 2024 derfor en mere detaljeret beskrivelse af forløbet, da vi ikke kan forstå, hvis der af politirapporten rent faktisk skulle fremgå modstridende oplysninger i forhold til det faktuelle hændelsesforløb (som Aros hævder). Anmeldelsen underskrives og afleveres personligt på ... Politistation. Efter vores forståelse, skulle det i øvrigt senere vise sig, at Politiet genoptager efterforskningen af sagen på baggrund af de detaljerede oplysninger.

Aros hævder, at der er ændret forklaring undervejs cf. Bilag ... Det viser sig dog senere, da vi endelig får aktindsigt i politirapporten d. 6. jan 2025, at [klagerens] første beskrivelse af tricktyveriet jf. den oprindelige politirapport stemmer overens og er kompatibel med den detaljerede redegørelse fra d. 20. nov. I politirapporten ref. ... noterer politiet sig at gerningsmand har været inden for

det fælles hjem 'Vi fik herefter forevist våbenskabet, hvor pengene havde været låst inde. Ingen våben eller lignende, var blevet fjernet fra skabet og manden havde kun kortvarigt været inde i entreen'. Det taler imod Aros påstand cf. Bilag ... 'Anmeldelsen til politiet og Aros Forsikring er identisk. Efter vi har afvist skaden, så ændrer I forklaringen - og det til en ny forklaring, der ikke kan indeholdes i den oprindelige forklaring'. Oplysningen fra Aros er forkert, da politirapporten netop belyser, at gerningsmanden var inde i hjemmet. Der er dermed intet i politirapporten, som skulle tale for, at udlevering af pengene blot er sket fra hoveddøren, som Aros hævder.

Ej heller i den såkaldte 'første forklaring', som Aros hovedsageligt tager udgangspunkt i, er nævnt noget vedrørende udlevering af penge fra hoveddør cf. mail ... '[familiemedlem] ringer at [klageren] har lige hævet 55.000 kr. i banken, og en person møder op på adressen og udgiver og for at være fra banken. Fru ft udlever de kr 55.000 til GM og han vil gå ned i bilen og tage et billede af dem, men forsvinder og kommer ikke tilbage. Politi har været på og der har været flere episoder'. Første og eneste gang 'udlevering fra hoveddør' bliver nævnt er dermed i forbindelse med Aros egen forståelse af sagen cf. mail ... Vores oplevelse er derfor, at Aros forsætligt væver deres forsikringsbetingelser ind i deres forståelse af sagen, på en sådan måde at det er til fordel for dem, således de kan give afslag på forsikringsdækning.

Jeg håber, at Nævnet ud fra ovenstående vil give medhold i, at [klageren] er berettigede erstatning fra Aros forsikring, idet de tydeligvis har været udsat for et tricktyveri både i overordnet og forsikringsmæssig forstand."

Selskabet har i brev af 2/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen angår spørgsmålet om, hvorvidt klager d. 2. oktober 2024 har været udsat for et forsikringsdækket tricktyveri, således at selskabet er forpligtet til at erstatte det kontantbeløb, som klager blev franarret.

Det er selskabets opfattelse, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at klager har været udsat for et forsikringsdækket tricktyveri, hvorfor Aros skal frifindes.

Bevisbyrde og forsikringsbetingelserne

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det påhviler den der rejser krav om erstatning at bevise kravets eksistens og størrelse.

Det er således kravstiller, der skal godtgøre, at denne har været udsat for et dækningsberettigende tricktyveri, der opfylder kravene hertil.

I forsikringsbetingelserne (bilag A) defineres tricktyveri under pkt. 10.10 som 'Tricktyveri og hjemmerøveri i forbindelse med, at en eller flere ukendte personer tvinger sig adgang til forsikringsstedet ved trusler om anvendelse af vold eller ved falsk dække.'

Det bemærkes dernæst, at forsikringsbetingelserne ikke indeholder dækning for bedrageri.

Derudover følger det af forsikringsbetingelsernes pkt. 8.2.2 (bilag A), at der ikke er forsikringsdækning, hvis der er handlet forsætligt eller groft uagtsomt, jf. forsikringsaftalelovens § 18.

Endelig bemærkes det, at der ikke er dækning for penge under dækningen for simpelt tyveri, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 10.11.C (bilag A), da de felter, der er 'hvide', udgør de ting/genstande i forsikringsbetingelserne, som er direkte undtaget.

Faktum

Sagen blev anmeldt telefonisk til selskabet d. 3. oktober 2024, hvor følgende fremgår af telefonsamtalen med skadebehandleren:

'Første forklaring: 03-10-2024 af ...

[Familiemedlem] ringer at [klageren] lige har hævet 55.000 kr. i banken, og en person møder op på adressen og udgiver og for at være fra banken.

[Klageren] udleverer de kr 55.000 til GM og han vil gå ned i bilen og tage et billede af dem, men forsvinder og kommer ikke tilbage. Politi har været på og der har været flere episoder.'

Kvittering for anmeldelse til politiet

Klager anmeldte d. 2. oktober 2024 forholdet som '**Bedrageri**' til politiet, hvilket fremgår af bilag B, der udgør kvittering for anmeldelsen til politiet.

Politirapporten

Der blev udarbejdet politirapport i sagen (bilag C), og som det fremgår af anmeldelsesrapporten kategoriseres hændelsen af politiet som '**bedrageri**'.

Det fremgår videre af anmeldelsesrapporten, at den pågældende gerningsmand havde været på adressen på det nævnte tidspunkt, og at gerningsmanden skulle have afhentet kreditkort og 55.000 kr. i kontanter.

I anmeldelsesrapporten fremgår klagers første forklaring til politiet således:

*'At de var blevet kontaktet på deres fastnets telefon af et nr. X lige omkring kl. 18, hvor en mand, som udgav sig for at være fra Danske Bank, påstod at der havde været nogle mistænkelige kontobevægelser på deres konti, **hvorfor han ville komme og hente kortet**. Anmelder/forurettede var skeptisk over for dette i begyndelsen men da manden i telefonen kunne både hendes og hendes and fulde navn og cpr.nr., antog hun at opkaldet var legitimt.*

*Hun blev i samme forbindelse spurgt, om de **havde nogle kontanter liggende som sikkerhed for der kunne produceres et nyt kort**, hvilket hun svarede ja til.*

*Kort efter henvendte en mand sig på adressen, hvor anmelder forurettede åbnede. Han præsenterede sig pænt som værende fra banken, **hvorefter han modtog kortet som aftalt**. Anmelder/forurettede viste, de havde 55.000 liggende i kontanter primært 1.000 kr. sedler, hvorefter **manden svarede, at de ville fotodokumentere kontanterne ude i bilen**, hvorefter han ville komme retur med pengene.*

Manden vendte aldrig retur med pengene.'

Det fremgår videre af politirapporten på s. 3 (bilag C), at

'manden havde kun kortvarigt været inde i entreen.'

Videre noteres det i forklaringen på s. 3 (bilag C), at

'Forurettede havde hørt om disse svindlere før, men mente det var meget overbevisende, at han kunne alle personlige detaljer om dem.'

Derudover er det noteret på s. 3 (bilag C) nederst, at klager mente, at gerningsmanden **ikke** havde rørt ved noget på undersøgelsestidspunktet.

Og endelig er det noteret på s. 12-14 i politirapporten, jf. bilag C, at politiet d. 23. oktober 2024 afsluttede sagen.

Overskriften i politiets afgørelse til klager hedder:

'Afgørelse i sagen, hvor du har anmeldt bedrageri'

Under overskriften 'Dette er lovgrundlaget' er følgende anført:

- Sagen handler om **straffelovens § 279 (bedrageri)**.

Selskabets bemærkninger

Det gøres indledningsvist gældende, at det er klager, der har bevisbyrden for, at klager dels har været udsat for en forsikringsbegivenhed, der er dækningsberettigende, og dels at det rejste krav i form af penge også er omfattet af forsikringen.

Aros gør gældende, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde herfor – hverken i relation til selve forsikringsbegivenheden eller det rejste krav.

1. Tricktyveri

Det gøres i første række gældende, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at klager har været udsat for et tricktyveri.

I forsikringsbetingelsernes pkt. 10.10 (bilag A) defineres tricktyveri således:

*'Tricktyveri og hjemmerøveri forbindelse med, at en eller flere personer **tvinger sig adgang til forsikringsstedet** ved trusler om anvendelse af vold eller ved falsk dække.'*

Det gøres gældende, at klager ikke har godtgjort, at gerningsmanden tvang sig adgang til forsikringsstedet, hvorfor betingelserne for et tricktyveri ikke er opfyldt.

Til støtte herfor skal der først og fremmest henvises til indholdet i såvel kvitteringen for anmeldelsen til politiet (bilag B), selve indholdet i politirapporten og afgørelsen fra politiet (bilag C), hvoraf det fremgår, at forholdet blev behandlet af politiet som bedrageri omfattet af straffelovens § 279.

Politiet behandlede således ikke sagen som et tyveritilfælde omfattet af enten straffelovens § 276 eller straffelovens § 276 a, hvilket taler imod klagers påstand herom.

Til støtte skal der videre henvises til, at klagers første forklaring til selskabet var en telefonisk besked, hvor der kun blev givet oplysninger til selskabet om, at en person, der udgav sig fra at være

fra banken, kom og hentede de 55.000 kr. og hævekortet under påskud af, at pengene skulle fotograferes i bilen.

I selve anmeldelsen er der således heller **ikke** nogen oplysninger om, at der skete et tricktyveri, da det ikke blev oplyst, at gerningsmanden tvang sig adgang til klagers bolig.

Dette understøttes også af, at klager – på forhånd – havde indgået en telefonisk aftale med gerningsmanden om, at denne skulle komme og hente pengene, og der var derfor ikke noget tvangselement forbundet med udleveringen. Der var snarere tale om opfyldelse af en aftale mellem to parter.

Til støtte for påstanden skal der derudover henvises til klagers forklaring til politiet, jf. politirapport en s. 2 (bilag C), hvor klager til politiet oplyste, at gerningsmanden henvendte sig på adressen, hvorefter klager – uden videre og dermed **uden** tvang – udleverede pengene og hævekortet til gerningsmanden. Der er således heller ikke i denne forklaring oplysninger om, at gerningsmanden tvang sig adgang til klagers bolig.

Dette støttes også af forklaringen på s. 3 i politirapporten (bilag C), hvor det er noteret, at klager forklarede til politiet, at manden kun kortvarigt havde været inde i entreen. Ej heller denne forklaring indeholder et element om, at gerningsmanden tvang sig adgang til forsikringsstedet. Klager åbnede døren af egen fri vilje og udleverede det aftalte pengebeløb.

Det gøres således samlet gældende, at klager ikke har dokumenteret, at betingelserne for et tricktyveri er opfyldt, da kravet om, at gerningsmanden **tvang sig adgang** til forsikringsstedet, ikke er opfyldt – alt den stund at klager af egen fri vilje udleverede pengene og hævekortet i døren/entreen til gerningsmanden. Skulle nævnet komme frem til, at der er tale om et tricktyveri, så bemærkes det, at dækningen for penge er begrænset til maksimalt 25.000 kr. pr. forsikringsbegivenhed, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 10.10.C, jf. pkt. 9.1.3 (bilag A).

2. Bedrageri

Det gøres i anden række gældende, at klager har været udsat for bedrageri, som reguleres af straffelovens § 279.

Dette understøttes af indholdet i kvitteringen til politiet (bilag B) og politirapporten (C).

Politiet har således behandlet sagen som et bedrageritilfælde. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, jf. bilag A, at bedrageri ikke er nævnt som en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Da begivenheden – efter sin art – ikke er forsikringsdækket, skal Aros også frifindes af denne grund.

3. Simpelt tyveri

Hvis nævnet kommer frem til, at klager ikke har været udsat for et bedrageri, men derimod et simpelt tyveri, så gøres det gældende i tredje række, at kravet – penge – efter sin art ikke er forsikringsdækket.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 10.11.C (bilag A), at der ikke er dækning for 'penge', da feltet i dækningsskemaet er 'hvidt' og ikke 'gråt', hvilket symboliserer, at penge ikke er omfat-

tet af dækningen for simpelt tyveri, jf. også dækningsskemaets overblik over 'dækket' hhv. 'undtaget' øverst i dækningsskemaet.

Da det mistede i form af penge – efter sin art – **ikke** er forsikringsdækket under dækningen for simpelt tyveri, skal selskabet frifindes for kravet, selvom nævnet måtte komme frem til, at begivenheden udgjorde et simpelt tyveri.

4. Grov uagtsomhed

Det gøres i fjerde række gældende, at klager ikke har krav på forsikringsdækning, da skaden er undtaget grundet klagers grove uagtsomhed, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 8.2.2 (bilag A).

Til støtte herfor skal Aros først og fremmest henvise til, at klager ifølge politirapporten og sin anmeldelse – af egen fri vilje – udleverede ikke mindre end 55.000 kr. til en fremmed 'bankmand' under et påskud fra manden om, at pengene 'skulle fotograferes i en bil'.

Det er Aros' opfattelse, at denne forklaring burde have vakt skærpet opmærksomhed hos klager.

Derudover må det i Aros' optik anses for almindeligt kendt, at en bank ikke – på bagkant af lige at have udleveret et kontantbeløb på 55.000 kr. – skulle forlange billedokumentation af pengene – og da slet ikke i en bil. Det savner logisk forklaring, og klager burde derfor have reageret herpå.

Endvidere skal der henvises til, at klager, ifølge indholdet i politirapporten, havde hørt om sådanne svindlere før, hvorfor klager var bekendt med fænomenet.

Det taler også for grov uagtsomhed, at klager helt undlod at diskutere situationen med sin familie, som ellers var hjemme – både da gerningsmanden ringede til hende og efterfølgende ved ankomsten.

Også det store beløb/værdien på intet mindre end 55.000 kr. taler i sig selv for, at klager burde have udvist større omhu med pengene.

Samlet set gøres det således gældende, at klager har udvist grov uagtsomhed ved – af egen fri vilje – at udlevere 55.000 kr. i kontant + et hævekort til en gerningsmand, da klager burde have indset, at der var tale om svindel, da 'fotografering i en bil' burde have fået samtlige alarmklokker til at ringe hos klager.

Udleveringen af de 55.000 kr. + hævekortet til en fremmed var derfor en grov uagtsomhed handling under de oplyste omstændigheder, og skaden skal derfor også afvises af denne grund.

5. Ingen dokumentation for kravet

Afslutningsvis gør Aros gældende, at klager ikke har dokumenteret, at denne har hævet og udleveret 55.000 kr. i kontakter til gerningsmanden.

Der foreligger således p.t. ingen dokumentation for kontanthævningen/pengenes eksistens og udleveringen.

Det bestrides derfor også, at klager har dokumenteret et økonomisk tab."

Klagerens repræsentant har i brev af 16/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Tricktyveri

I forsikringsbetingelsernes pkt. 10.10 /Bilag A/ defineres tricktyveri således:

*'Tricktyveri og hjemmerøveri i forbindelse med, at en eller flere ukendte personer **tvinger sig adgang til forsikringsstedet** ved trusler om anvendelse af vold eller **ved falsk dække.**'*

Jævnfør forsikringsbetingelserne følger dermed, at gerningsmanden **tvinger** sig adgang til det fælles hjem (forsikringsstedet), idet gerningsmand anvender et falsk dække som bankmand.

Der henvises i øvrigt til Politirapporten /Bilag C/ første side:

'..en borger var blevet bedraget sine kontanter samt hævekort af en ukendt mandsperson, der havde udgivet sig for at være fra banken'

henholdsvis Politirapporten side 3:

*'Vi fik herefter forevist våbenskabet, hvor pengene havde været låst inde. Ingen våben eller lignende, var blevet fjernet fra skabet og **manden havde kun kortvarigt været inde i entreen**' [...]*

*'Gerningsstedsundersøgelsen viste, at der var blevet rettet telefonisk henvendelse, hvor **bedrageren udgav sig fra at være fra forurettedes 'rigtige' bank (...) og kunne både hendes og hendes mands cpr. nr.***

Gerningsmanden tvinger sig adgang til og opholder sig i hjemmets grovkøkken, som ligger i forlængelse af husets entré, se placering markeret på planoversigt cf. bilag ...

Der refereres i øvrigt til redegørelsen jævnfør bilag ... afs. 2 vedr. bl.a. gerningsmandens ophold i grovkøkkenet samt yderligere detaljer for hændelsesforløbet.

I henhold til ovenstående er der derved tale om tricktyveri iht. forsikringsbetingelsernes definition af *tricktyveri*.

2. Bedrageri

Det er alment kendt at Politiet henfører tricktyveri til straffelovens § 279, se fx servicemeddelelse udstedt af ... Politi cf. bilag ... samt udklip nedenfor:

'To former for tricktyveri dominerer

Politikommisæreren uddyber fremgangsmåden for de aktuelle sager således:

*En gerningsmand ringer til sit udsete offer, hvorpå det så oplyses, at man er 'fra banken', og at der i øjeblikket foregår et misbrug af offerets betalingskort. Derfor vil man følgelig komme og afhente betalingskortet. Kort efter dukker gerningspersonen op på adressen, afhenter kort og kode. Derpå sker der et misbrug i form af hævning af kontantbeløb. **Politiet registrerer disse forhold som bedrageri efter straffelovens § 279'***

At Politiet registrerer nærværende sag i henhold til straffelovens § 279 ændrer dermed ikke det faktum, at der er tale om et tricktyveri.

3. Simpelt tyveri

Intet at bemærke

4. Grov uagtsomhed

Det taler imod grov uagtsomhed, givet den forurettede, en ... ældre kvinde [født i 1930'erne], bliver offer for et tricktyveri begået af flere (mindst 2) dygtige gerningspersoner. Forurettede er i begyndelsen skeptisk overfor gerningspersonens telefonopkald, men bliver overtalt da gerningsmanden bl.a. er veltalende og er i besiddelse af flere detaljerede, personlige oplysninger om forurettede og forurettedes mand. Der henvises til Politirapporten side 2:

*'Anmelder/forurettede forklarede kort, at de var blevet kontakte på deres fastnets telefon af et nr. ... lige omkring kl. 18, hvor en mand, som udgav sig fra at være fra ..., påstod at der havde været nogle mistænkelige kontobevægelser på deres konti, hvorfor han ville komme og hente kortet. **Anmelder/forurettede var skeptisk over for dette i begyndelsen, men da manden i telefonen kunne både hendes og hendes mand fulde navn og cpr nr., antog hun at opkaldet var legitimt'***

I henhold til Politiets egne publiceringer, findes der talrige politisager af lignende karakter begået mod ældre mennesker, som de facto har svært ved at gennemskue denne form for snyd. Der henvises til servicemeddelelse udstedt af ... Politi cf. bilag ... samt udklip nedenfor:

*'En borger bliver kontaktet over telefon af en person, der eksempelvis udgiver sig for at være fra banken. **Svindleren er typisk veltalende og tillidsvækkende og får overbevist borgeren om, at vedkommende er ved at blive svindlet, og at der for eksempel er mistanke om misbrug af kreditkortet. et får borgeren til at udlevere kreditkort og i nogle tilfælde også pinkode, når en medgerningsperson, der også udgiver sig for at være fra en myndighed som eksempelvis banken eller politiet, efterfølgende dukker op på bopælen' [...]** 'Det kan være meget svært at gennemskue denne form for svindel, da svindlerne er 'dygtige' til at fremstå både tillidsvækkende og autoritative'*

Der kan således ikke være tale om grov uagtsomhed, når en ældre borger i den givne aldersgruppe bliver udsat for et tricktyveri i en sådan kaliber.

I henhold til ovenstående har forurettede derved ikke udført en grov uagtsom handling i nærværende sag.

5. Ingen dokumentation for kravet

Der er tale om kontanthævninger foretaget løbende gennem årene 2022 – 2024. Kontanthævningerne er udført i henhold til ... hævegrænser for hævning i pengeautomat pr. døgn (maks. 15.000 kr). Der henvises til kvitteringer for kontanthævninger cf. bilag ..."

Selskabet har i brev af 24/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers seneste indlæg giver anledning til følgende supplerende bemærkninger fra Aros.

Selskabet fastholder fortsat de afvisningsgrunde, der tidligere er henvist til.

I relation til vurderingen af grov uagtsomhed skal følgende bemærkes:

Begrebet grov uagtsomhed må skulle fortolkes i lyset af de til enhver tid gældende samfundsnormer, hvor målestokken er en vurdering af, om handlingen/adfærden har indebåret en indlysende fare for den indtrådte skade. Der må i den forbindelse lægges vægt på genstandens art og værdi/

størrelse, placering, tidsrum, mulighed for planlægning, sædvanlig viden, troværdigheden af gerningsmandens forklaring, og om det i øvrigt må anses for almindeligt at handle som gjort i det konkrete tilfælde.

I denne konkrete sag er det omtvistede udleveringen af de 55.000 kr. i kontanter + et hævekort, og det er (fortsat) Aros' opfattelse, at et kontantbeløb i denne størrelsesorden i et nutidigt perspektiv udgør et særdeles stort kontantbeløb, som er usædvanligt at ligge inde med i en normal husstand.

Dette synspunkt hænger sammen med, at betalinger i dag foregår digitalt via bl.a. dankort (på mobilen), mobilepay og andre moderne betalingssystemer, som er underlagt avancerede sikkerhedsforanstaltninger som fx kryptering og multifaktorgodkendelse på telefonen.

Det er derfor også Aros' opfattelse, at et kontantbeløb i den nævnte størrelsesorden udgør en særlig og ikke-ubetydelig risiko, som skal håndteres med omhu, hvilket samtidig indebærer, at barren for uagtsomhedsvurderingen må sænkes.

Faktum i sagen er, at klager ikke udviste denne særlige omhu med det store pengebeløb, idet klager – uden omtanke – udleverede det fulde kontantbeløb på 55.000 kr. + et hævekort til en ukendt og fremmed mand i klagers entré, selvom manden fortalte, at pengene skulle 'fotograferes ude i bilen'.

Klager har oplyst til politiet, at klager var bekendt med sådanne 'fænomener' for snyd, hvorfor klager utvivlsomt har haft en bevidsthed om, at snyd kan ske på denne måde.

Klager har derudover oplyst til politiet, at klager havde familiebesøg på det nævnte tidspunkt, men klager valgte alligevel ikke at inddrage sin familie i situationen – hverken ved det forudgående telefonopkald eller i forbindelse med den efterfølgende udlevering af pengene (og kortet). Klagers handling er derfor ikke udtryk for en såkaldt 'klapfejl'.

Derudover burde forklaringen fra gerningsmanden – i sig selv – give anledning til, at klager havde reageret anderledes, da forklaringen om, at 'pengene skulle fotograferes i en bil' på ingen måde forekommer troværdig eller som en handling, som en sædvanlig bank ville sætte i gang. Det formål, som klager blev oplyst om, at pengene skulle bruges til, var derfor ikke naturligt.

Aros' gør derfor fortsat gældende, at klagers adfærd ved at udlevere et kontantbeløb på ikke mindre end 55.000 kr. (!) + et hævekort til en ukendt og fremmed 'bankmand' under påskud af, at vedkommende skulle tage fotos af pengene i en bil indebar en åbenlys og stor sandsynlighed for tyveri hhv. bedrageri, hvorfor klager herved har handlet groft uagtsomt.

Ankenævnet har tidligere truffet afgørelser af lignende karakter, og selskabet vil i den forbindelse gerne fremhæve AK 88.475 og AK 86.372.

I den første kendelse, AK 88.475, medbragte klager en taske til stranden, som bl.a. indeholdt en iPhone, smykker og nogle kontanter til en samlet værdi på 18.649 kr. Tasken med indhold blev stjålet, da klager stod med ryggen til tasken og talte med en mand omkring lån af en båd. Nævnet fandt, at klager havde handlet groft uagtsomt, da det burde have stået klart for klager, at der var åbenlys risiko for, at en taske kunne blive stjålet fra den offentlige strand, hvor der var mange

mennesker. Der blev også lagt vægt på, at der var tale om værdifulde effekter, og det indgik også som et moment, at klager kunne have handlet anderledes, idet klager kunne have medbragt sin taske, da hun talte med manden om lån af båden. Kendelsen synes at være i overensstemmelse med lignende sager, herunder AK 99.563 og AK 86.538.

I nærværende sag kunne klager utvivlsomt også have handlet anderledes, idet 'bankmanden' inden han ankom på matriklen, havde henvendt sig telefonisk til klager, ligesom klager var sammen med sin familie, da 'bankmanden' ankom, hvorfor klager havde tid og mulighed for at håndtere situationen på anden vis. Og tilsvarende er der også i denne sag tale om et stort pengebeløb og dermed høje værdier. Alle disse forhold taler for, at der efter nævnets praksis herom er handlet groft uagtsomt.

I den anden kendelse, AK 86.372, havde klager bedt en taxachauffør i lufthavnen om at holde øje med klagers bagage, som udover flybilletten også indeholdt 135.000 kr. i kontanter. Da klager havde vekslet penge i en vekselautomat til at betale chaufføren i den rette valuta, var chaufføren forsvundet med bagagen. Nævnet gav selskabet medhold i, at klager havde udvist grov uagtsomhed, da klagers adfærd havde indebåret en betydelig risiko for tyveri.

Denne kendelse viser igen, at værdien indgår som et betydeligt element i vurderingen af grov uagtsomhed, og at der også lægges vægt på, om man overlader disse betydelige værdier til en fremmed, ligesom mulighederne for at handle på anden vis også skal indgå i vurderingen.

I nærværende sag er der også tale om betydelige værdier, som overlades til en fremmed, og klager kunne også sagtens have handlet anderledes, da klager dels havde tiden til at reagere og tænke sig om under og efter den telefoniske henvendelse, og da klager dels kunne have inddraget sin familie, der var på besøg. Også disse forhold taler ind i, at klager har udvist grov uagtsomhed.

Samlet fastholdes det således, at klagers handling/adfærd (som minimum) udgør grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens § 18, stk. 2, og da Aros' i forsikringsbetingelserne har forbeholdt sig fuldstændig ansvarsfrihed i tilfælde af grov uagtsomhed, skal Aros frifindes for det rejste krav.

Vedrørende pengenes eksistens skal følgende også fremhæves:

Klager har vedlagt et bilag til sit seneste partsindlæg, som viser en række kontanthævninger fra år 2022 og frem.

Skadedatoen i sagen var d. 2. oktober 2024.

Af klagers bilag kan man se, at klager i 2024 har hævet 6.000 kr. d. 8. februar 2024.

Det bemærkes, at der ikke er foretaget andre kontanthævninger i hele 2024, jf. klagers bilag.

Den seneste kontanthævnning (på kun 6.000 kr.) er således sket ca. 8 måneder før skadedatoen, og der er derfor ikke nogen dokumentation for, at dette beløb var til stede hos klager på skadetidspunktet.

Der foreligger således ikke nogen dokumentation for, at klager på skadedatoen lå inde med et kontantbeløb på 55.000 kr.

Det fastholdes på den baggrund også fortsat, at klager ikke har dokumenteret pengenes eksistens."

Klagerens repræsentant har i brev af 11/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Vedrørende vurdering af grov uagtsomhed

Ret beset er det givet, at gerningsmændene jo netop anvender det falske dække som **bankmænd** som et nøje planlagt led i tricktyveriet, da gerningsmændene således lettere kan sænke paraderne hos forurettede og frasnyde et større pengebeløb, idet det er alment kendt at bankmænd dagligt håndterer væsentlige pengebeløb, også langt større end 55.000 kr.

Således kan 55.000 kr. ikke betragtes som et usædvanligt stort pengebeløb at skulle betragte sin bankmand, og beløbets størrelse kan i sagens sammenhæng ikke i sig selv anvendes som argument for, at der skulle være tale om grov uagtsomhed. Det bemærkes i øvrigt, at der rent lovgivningsmæssigt ikke er fastsat en maksimumgrænse for, hvor stort et kontantbeløb en privatperson må opbevare i sit private hjem.

I forbindelse med modpartens bemærkninger om anvendelse af moderne betalingssystemer, skal igen fremhæves forurettedes alder på [født i 1930'erne] hhv. hendes mands alder [født i 1930'erne]. Der er tale om personer, som begge er fra en generation hvor kontanter udgør den primære betalingsmetode, og er således ikke ferm med anvendelse af moderne systemer såsom Mobilepay, andre mobil betalings systemer eller lignende.

Faktum i sagen er, at gerningsmand ikke blot alene og tilfældigt informerer forurettede, at pengene skal 'fotograferes ude i bilen'. Oplysningen er foranlediget af, at 'banken' normalt anvender et særligt apparat til sådanne registreringer af kontanter hhv. hævekort, hvilket har virket tillidsvækkende over for forurettede. Der henvises til bilag ...:

'Han anbefaler, at 'banken' sender en person ud på vores adresse for at sikre vores opsparring i kontanter mod svindel. Han vil medbringe et apparat, som kan registrere kontanterne og vores betalingskort' ... 'Gerningsmand nr. 1 forklarer, at de er nødt til at gøre tingene lidt anderledes, da apparatet til registrering er gået i stykker. I stedet vil Gerningsmand nr. 2 registrere pengene i bilen.'

I forbindelse med modpartens argumentation vedrørende inddragelse af familie [familiemedlem] som var på besøg på skadedatoen, udtrykker forurettede at hendes og hendes mands økonomi er et strengt personligt anliggende, som forurettede ikke ønsker at inddrage hverken fjerne eller nære familiemedlemmer i.

Vedrørende modpartens brug af formuleringen [frivillig] 'udlevering af pengene' genkaldes jf. bilag ... at penge og kort blev taget ud af forurettedes hænder:

'Jeg har på dette tidspunkt i sinde at stille nogle afklarende spørgsmål til Gerningsmand nr. 2 inden en eventuel udlevering af kontanterne vil finde sted. Gerningsmand nr. 2 kommer mig dog i forkøbet og stjæler penge og kort ud af mine hænder, inden jeg får ham adspurg. Han går overra-

skende hurtigt mod indgangsdøren. Han oplyser i forbifarten, at hans mobiltelefon ligger i hans bil, og at han vil bringe penge og kort ned til bilen for at fotodokumentere tingene'

Uagtet hvilke og hvor mange tidligere sager modparten refererer tilbage til med nøgleordet 'selskab medhold', sættes lid til at Nævnet træffer passende afgørelse i sagen baseret på sagens egen isolerede helhed.

1. Vedrørende pengenes eksistens

Forurettede har gennem en årrække foretaget flere løbende udbetalinger fra banken for bl.a. at undgå betaling af negative renter, jævnfør bilag ... Kontanterne har været opbevaret i pengeskab i forurettedes hjem. I henhold til ovennævnte bilag, fremvises kontanthævninger for sammenlagt 144.000 kr. i perioden Januar 2022 til Februar 2024.

Begyndende fra April 2024 og frem til September 2024, begynder forurettede at udføre regelmæssige, månedlige indbetalinger af penge i banken igen, dels på grund af skift i renten, dels for at skaffe sig af med pengesedler (1000 kroneseddel) som vil udgå i 2025.

Indbetalinger af kontanter fremgår af kvitteringer jævnfør vedlagte bilag ... Der indbetales beløb i intervallet ca. 20.000 kr. – 30.000 kr. pr. måned og sammenlagt 111.000 kr. i perioden, se Figur 1 for skematisk oversigt. Den seneste indbetaling lyder på 20.000 kr. og falder den 7. September 2024, altså under 4 uger inden skadedatoen d. 2. Oktober.

De fremviste indbetalinger udgør en kraftig sandsynliggørelse af pengenes (kontanternes) eksistens på skadedatoen, og at der i pengeskabet i forurettedes hjem fortsat har været opbevaret en kontantmæssig beholdning i den i sagen aktuelle størrelsesorden.

Historikken over ind- og udbetalinger jf. Figur 1 på næste side giver ydermere et indblik i, hvordan forurettede generelt har håndteret sin formue hhv. kontantbeholdning med betragtelig omhu.

At betvivle pengenes eksistens vil i øvrigt være identisk med at betvivle rigtigheden af forurettedes underskrevne hændelsesforløb til politiet, jævnfør bilag ... hhv. ... I førstnævnte beskrives: *'I mellemtiden henter jeg vores opsparing i kontanter, 55.000 kr, i vores Pengeskab'*

Rent objektivt set vurderes det overvejende usandsynligt at forurettede, en lovydig borger i [født i 1930'erne], skulle videregive falske oplysninger til politiet vedrørende pengenes eksistens.

...

2. Andet

Det bemærkes at modparten nu medgiver at pengene er blevet frasnydt indenfor det fælles hjem, dvs. på forsikringsstedet:

'...udleverede det fulde kontantbeløb på 55.000 kr. + et hævekort til en ukendt og fremmed mand i klagers entré...'

Det er i stærk kontrast til ordlyden tidligere i sagens forløb, hvor modparten ivrigt, og nærmest på uskikkelig vis, forsøgte at afvise erstatningskravet, da modparten mente at pengene var blevet frasnydt 'på dørtrinnet' og dermed ikke inde i det forsikrede hjem:

'...klager af egen fri vilje **udleverede pengene og hævekortet i døren**/entreen til gerningsmanden...' (jf. modpartens partsindlæg a d. 2. apr. 2025)

hhv.

'Sådan som sagen er oplyst, er **udleveringen af pengene sket fra hoveddøren**, og gerningsmændene har således ikke tvunget sig adgang til jeres hjem for at stjæle pengene. **Pengene er blot blevet udleveret i døren**. Betingelserne for et tricktyveri (eller et hjemmerøveri) er derfor desværre ikke opfyldte. '(jf. bilag ...)'".

Klagerens repræsentant har i kommentar af 18/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Bilag 5 er hermed uploadet på ny jf. dokument nr. ... Kvitteringerne for indbetaling er blevet udskrevet på ny ved forurettedes fysiske fremmøde i banken, da de gamle kvitteringer var for udvaskede til indscanning. Der er tale om indbetalinger til konti i ... tilhørende [klageren]. [Bank] vil til enhver tid kunne verificere gyldigheden /rigtigheden af de fremviste indbetalinger."

Selskabet har i brev af 26/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Pba. klagers seneste partsindlæg med bilag skal Aros komme med følgende bemærkninger: For så vidt angår bilag 5, bemærkes det, at bilaget udgør en række *indbetalinger* og dermed ikke kontanthævninger i år 2024. Bilaget er derfor – set med selskabets øjne – ikke relevant dokumentation for pengenes eksistens på skadetidspunktet. Tværtimod. Indbetalinger til banken taler snarere ind i, at pengene ikke har været på klagers adresse på skadetidspunktet, da pengene netop, jf.

klagers bilag 5, er blevet indsat i banken tidligere på året. Klagers forklaring om spekulation i renter på sine konti ændrer ikke herved.

For så vidt angår klagers bemærkninger til afvisningsgrunden om grov uagtsomhed, så kan selskabet ingenlunde følge klagers bemærkning om, at '*det er alment kendt at bankmænd dårligt håndterer væsentlige pengebeløb [...]*' Det er netop en bankmedarbejders opgave at håndtere penge. Klagers bemærkning om det modsatte forekommer ikke relevant, og selskabet fastholder fortsat fuldt ud, at der er udvist grov uagtsomhed, jf. de tidligere bemærkninger herom.

Og endelig – i relation til klagers bemærkning om, at der ikke gælder et lovkrav om, hvor stort et pengebeløb man må ligge inde med som privatperson – ændrer denne bemærkning heller ikke ved, at det er klager, der dels har bevisbyrden for, at der er sket en forsikringsdækket skade, og dels bevisbyrden for pengenes eksistens på skadetidspunktet. Klager har fortsat ikke løftet sin bevisbyrde for nogen af delene.

Selskabet skal herudover bede nævnet om at lægge afgørende vægt på klagers *første* – og dermed tidstro forklaring – der er indeholdt i politirapporten og skadesanmeldelsen til selskabet. Det gælder både i relation til vurderingen af selve forsikringsbegivenheden og vurderingen af den grove

uagtsomhed mv. De øvrige bemærkninger i klagers seneste partsindlæg giver ikke selskabet anledning til yderligere kommentarer, og nævnet kan nu afgøre sagen."

Ankenævnet for Forsikring

15.

103228

Klagerens repræsentant har i brev af 29/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Vedrørende vurdering af grov uagtsomhed

Det bemærkes at modparten fejlciterer forurettedes andet høringssvar a d. 11. maj 2025, idet modparten forveksler 'dagligt' med 'dårligt'. Der henvises til udklip i det efterfølgende.

Modpartens citering:

'For så vidt angår klagers bemærkninger til afvisningsgrunden om grov uagtsomhed, så kan selskabet ingenlunde følge klagers bemærkninger om, at **'det er alment kendt at bankmænd håndterer væsentlige pengebeløb [...]'** Det er netop en bankmedarbejders opgave at håndtere penge. Klagers bemærkninger om det modsatte forekommer ikke relevant, og selskabet fastholder fuldt ud, at der er udvist grov uagtsomhed, jf. de tidligere bemærkninger herom.'

Oprindeligt skriv:

'Ret beset er det givet, at gerningsmændene jo netop anvender det falske dække som bankmænd som et nøje planlagt led i tricktyveriet, da gerningsmændene således lettere kan sænke paraderne hos forurettede og frasnyde et større pengebeløb, idet **det er alment kendt at bankmænd dagligt håndterer væsentlige pengebeløb**, også langt større end 55.000 kr.

Således kan 55.000 kr. ikke betragtes som et usædvanligt stort pengeløb at skulle betroe sin bankmand, og beløbets størrelse kan i sagens sammenhæng ikke i sig selv anvendes som argument for, at der skulle værre tale om grov uagtsomhed. Det bemærkes i øvrigt, at der rent lovgivningsmæssigt ikke er fastsat en maksimumgrænse for, hvor stort et kontantbeløb en privatperson må opbevare i sit private hjem.'

Modpartens bemærkninger herom findes derfor ikke relevant og dertilhørende argumentation ej gyldig.

2. Vedrørende pengenes eksistens

Ingen yderligere bemærkninger.

3. Andet

Afslutningsvis ingen yderligere bemærkninger til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 2/10 2024 fremgår bl.a.:

"Sagens art

Bedrageri

Gerningstidspunkt/-rum

Onsdag den 02. oktober 2024 kl. 18.10

Sagens genstand

Anmelder/forurettede oplyste gerningsmand havde været på adressen på nævnte tidspunkt, gerningsmanden skulle have afhentet kreditkort og 55.000 kr i kontanter.

Forurettede er vejledt om, at kortet skulle spærres omgående, hvilket var gjort.

Gerningsmanden blev beskrevet som ...

...

Ankenævnet for Forsikring

16.

103228

I forbindelse med kørende patrulje d. 021024 i uniformeret patruljebil ... blev vi af vagtcentralen sendt til adressen ..., hvor en borger var blevet bedraget sine kontanter samt hævekort af en ukendt mandsperson, der havde udgivet sig for at være fra banken.

Ved ankomst til stedet, traf vi anmelder/forurettede der var sammen med sin familie i stuen, hun blev skønnet meget rystet, men ædru og egnet til afhøring.

...

Vi fik herefter forevist våbenskabet, hvor pengene havde været låst inde. Ingen våben eller lignende var blevet fjernet fra skabet og manden havde kun kortvarigt været inde i entreen.

De havde ingen overvågning på stedet.

Vi rettede henvendelse ved flere af naboerne i området for at forhører os, om de havde bemærket en bil eller havde overvågning ud mod vejen. Men ingen havde dette desværre.

Gerningsstedet er et almindeligt parcelhus beliggende på ... med en ... indkørsel, der er ca. 50 m lang...

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at der var blevet rettet telefonisk henvendelse, hvor bedrageren udgav sig fra at være fra forurettedes 'rigtige' bank (... Bank) og kunne både hendes og hendes mands cpr. nr. Grundet husets indretning samt den lange indkørsel gjorde, at man nemt kunne skjule hvilken bil man var kørende i uden at dette virkede unaturligt.

Der fandtes ikke overvågning i nærområdet, som kunne tjene efterforskningen.

Tlf. nummeret blev forsøgt i politiets systemer, uden det gav nogle resultater.

Forurettede havde hørt om disse svindlere før, men mente det var meget overbevisende, at han kunne alle de personlige detaljer om dem.

Hendes [2 familiemedlemmer], befandt sig også i huset ved henvendelsen, men desværre ude i haven. Og det hele var gået så hurtigt fra telefonopkald til personligt fremmøde, hvorfor de ikke havde kunne nå at gribe ind.

Patruljen forespurgte om der var nogle steder, manden havde rørt med henblik på enten DNA eller fingeraftryk, men forurettede mente ikke, han havde rørt ved noget på undersøgelsestidspunktet.

...

Fortsat den 21. oktober 2024

Ved modtagelse at sagen kontaktede undertegnede ... Bank pr. mail med forespørgsel omkring hævninger eller forsøg herpå d. 2. oktober 2024.

... Bank bekræftede, at betalingskortet var spærret d. 2. oktober 2024, og derudover blev det oplyst, at der ikke var hævet penge eller forsøgt hævet penge på betalingskortet."

Af politiets afhøringsrapport af 2/10 2024 fremgår bl.a.:

"Afhøring begyndte

Onsdag den 02. oktober 2024 kl. 19.37

Ankenævnet for Forsikring

17.

103228

Afhøring blev afsluttet

Onsdag den 02. oktober 2024 kl. 20.10

...

Afhøringsform: personligt på sin adresse

...

Afhørte ønskede ikke at gennemlæse sin forklaring.

Afhøringens resultat

Afhørte forklarede indledningsvist, at de var blevet kontaktet på deres fastnets telefon af nr. ... lige omkring kl. 18, hvor en mand, som udgav sig fra at være fra ... bank, påstod at der havde været nogle mistænkelige kontobevægelser på deres konti, hvorfor han ville komme og hente kortet. Anmelder/forurettede var skeptisk over for dette i begyndelsen, men da manden i telefonen kunne både hendes og hendes mand fulde navn og cpr nr., antog hun at opkaldet var legitimt.

Hun blev i samme forbindelse spurgt, om de havde nogle kontanter liggende som sikkerhed for der

kunne produceres et nyt kort, hvilket hun svarede ja til.

Kort efter henvendte en mand sig på adressen, hvor anmelder forurettede åbnede. Han præsenterede sig pænt som værende fra banken, hvorefter han modtog kortet som aftalt. Anmelder/forurettede viste, de havde 55.000 liggende i kontanter primært 1000 kr. sedler, hvorefter manden svarede, de ville fotodokumentere kontanterne ude i bilen, hvorefter han ville komme retur med pengene.

Manden vendte aldrig retur med pengene.

Hun beskrev manden som:

...

Ville ikke kunne genkende ham in natura eller efter foto.

Anmelder/forurettede, kunne ikke fra sin hoveddør se bilen, hvorfor hun ikke kunne beskrive denne

nærmere, eller om der var flere personer."

Af selskabets interne notat af 3/10 2024 fra klagerens telefoniske skadeanmeldelse fremgår bl.a.:

"[Familiemedlem] ringer at [klagerens kone] har lige hævet 55.000 kr. i banken, og en person møder op på adressen og udgiver og for at være fra banken. Fru ft udlever de kr 55.000 til GM og han vil gå ned i bilen og tage et billede af dem, men forsvinder og kommer ikke tilbage. Politi har været på og der har været flere episoder."

Af politiets afgørelse af 23/10 2024 fremgår bl.a.:

"Afgørelse i sagen, hvor du har anmeldt bedrageri

Jeg skriver til dig for at oplyse dig om, at ... Politi har besluttet ikke at forsætte efterforskningen om bedrageri begået mod dig den 02. oktober 2004 til en samlet værdi af 55.000,00 kr.

Baggrunden for vores beslutning

Vi har besluttet, at der ikke er grundlag for at forsætte efterforskning i sagen, fordi vi ikke har flere

efterforskningsskridt i sagen. Årsagen til dette er, at det ikke har været muligt at sikre overvågning fra det område, hvor bedrageri er foregået. Derudover har gerningspersonen ikke forsøgt at foretage hævnninger med det udleverede hævekort, hvorfor vi ikke har haft mulighed for at sikre overvågning ved en hæveautomat.

Du har ved afhøring oplyst et signalement på gerningspersonen. Dette har desværre ikke givet yderligere muligheder for en identifikation."

Af klagerens mail af 28/10 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Det skal oplyses at ukendte gerningsmænd har tvunget sig adgang til vores fælles hjem under falsk dække som bankmænd, og stjæler 55.000 kr. ud af hænderne på min kone. Hun udleverer ikke pengene frivilligt."

Af klagerens mail af 7/11 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Anmeldelsen, der foreligger hos Politiet, er udarbejdet af Politiet og beror på mundtlig overlevering fra forurettede til politibetjent. Den har på intet tidspunkt været gennemgået eller underskrevet af forurettede, med henblik på verificering af indholdets korrekthed, samt relevante detaljer."

Af redegørelse til politiet af 20/11 2024 fra klagerens kone fremgår bl.a.:

"1. Baggrund for henvendelse

Jeg, den forurettede, er blevet bekendt med at hændelsesforløbet, der er beskrevet i den skriftlige anmeldelse som på nuværende tidspunkt foreligger jævnfør Politiets anmeldelsesrapport, ikke stemmer overens med det faktuelle hændelsesforløb for tricktyveriet som fandt sted i mit hjem den 2. oktober 2024.

På baggrund af ovenstående vil jeg i det følgende præcisere og frembringe det faktuelle, korrekte hændelsesforløb for tricktyveriet i detaljer.

2. Redegørelse for hændelsesforløb

Jeg modtager d. 2. oktober ca. kl. 17 et telefonopkald fra Gerningsmand nr. 1, som udgiver sig for at være bankmand. Han oplyser, at min bankkonto har været udsat for et hackerangreb og at mine elektroniske penge, samt kontanter er i fare. Han kender både mit og min mands fulde navn og adresse, og ved også, hvornår jeg sidst har benyttet mit betalingskort. Han er meget veltalende og forklarende. Han taler nok sammenlagt med mig i ca. 1 time og også kortvarigt med min mand. Han anbefaler, at 'banken' sender en person ud på vores adresse for at sikre vores opsparring i kontanter mod svindel. Han vil medbringe et apparat, som kan registrere kontanterne og vores betalingskort. Mens jeg stadig taler i telefon med Gerningsmand nr. 1 møder Gerningsmand nr. 2 op på min adresse. Han skaffer sig, under falsk dække som bankmand, adgang til mit hjem. Han opholder sig efterfølgende i husets grovkøkken. Han spørger ind til mine kontanter og beder så om at tale med hans kollega, som jeg fortsat har i røret. Han låner min mobiltelefon. Jeg hører, at

han siger 'okay' i telefonen et par gange. I mellemtiden henter jeg vores opsparing i kontanter, 55.000 kr., i vores pengeskab, samt begge vores betalingskort. Jeg vender tilbage til grovkøkkenet, hvor Gerningsmand nr. 2 fortsat befinder sig. Jeg får telefonen tilbage og Gerningsmand nr. 1 forklarer, at de er nødt til at gøre tingene lidt anderledes, da apparatet til registrering er gået i stykker. I stedet vil Gerningsmand nr. 2 registrere pengene i bilen.

Jeg har på dette tidspunkt i sinde at stille nogle afklarende spørgsmål til Gerningsmand nr. 2 inden en eventuel udlevering af kontanterne vil finde sted. Gerningsmand nr. 2 kommer mig dog i forkøbet og stjæler penge og kort ud af mine hænder, inden jeg får ham adspurgt. Han går overraskende og hurtigt mod indgangsdøren. Han oplyser i forbifarten, at hans mobiltelefon ligger i hans bil, og at han vil bringe penge og kort med ned til bilen for at fotodokumentere tingene. Gerningsmand nr. 1 har i mellemtiden også afbrudt telefonsamtalen. Jeg ringer tilbage til nummeret, som jeg kan se på nummerviseren, men telefonen bliver ikke taget. Gerningsmand nr. 2 vender ikke tilbage og jeg går ned til vejen, men der holder ingen bil. Det går op for mig, at vi er blevet udsat for svindel og at penge og kort er mistede. Med hjælp fra min familie får vi spærret betalingskort og ringet efter politiet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"8.2.2 Forsæt og grov uagtsomhed

Der ydes ikke forsikringsdækning, hvis der er handlet forsætligt eller groft uagtsomt, jf. Forsikringsaftalelovens §18.

...

10.10 Indbrud

+ Dækket

- Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut. Der skal være tegn på voldeligt opbrud.
- Tricktyveri og hjemmerøveri i forbindelse med, at en eller flere ukendte personer tvinger sig adgang til forsikringsstedet ved trusler om anvendelse af vold eller ved falsk dække.

...

10.11 Simpelt tyveri – generelt

+ Dækket

- Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.

...

- Undtaget

...

- Tyveri, når du har udvist grov uagtsomhed.

...

10.13 Røveri, tasketyveri, åbenlyst tyveri og overfald

+ Dækket

- Røveri, hvorved forstås tyveri af forsikrede genstande sket under anvendelse af vold eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold.

...

- Tyveri af forsikrede genstande i din umiddelbare nærhed, hvis:

Tyveriet er bemærket af dig eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden.

Tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/10 2025, at hans kone den 2/10 2024 fik stjålet 55.000 kr. og et kreditkort. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at han har været udsat for et dækningsberettiget tyveri. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at ukendte gerningsmænd tvang sig adgang til deres hjem under falsk dække som bankmænd og stjal 55.000 kr. ud af hænderne på hans kone. Hun udleverede ikke pengene frivilligt. Klageren har anført, at det er tricktyveri, og at politiet registrerede sagen som bedrageri, ændrer ikke på det faktum. Klageren har anført, at der findes talrige politisager af lignende karakter begået mod ældre mennesker, som de facto har svært ved at gennemskue denne form for snyd. Der er tale om personer, som begge er fra en generation, hvor kontanter udgjorde den primære betalingsmetode, og de er således ikke fortrolige med anvendelse af moderne systemer såsom Mobilepay eller andre mobile betalingssystemer. Klageren har anført, at rent objektivt set må det vurderes overvejende usandsynligt, at forurettede, en lovlidig borger i [født i 1930'erne], skulle videregive falske oplysninger til politiet vedrørende pengenes eksistens. Der er tale om kontanthævninger foretaget løbende gennem årene 2022 – 2024.

Selskabet har anført, at klageren ikke har været udsat for et tricktyveri. Gerningsmanden tvang sig ikke adgang til forsikringsstedet. Klageren forklarede første gang til selskabet, at en person, der udgav sig fra at være fra banken, kom og hentede de 55.000 kr. og hævekortet under påskud af, at pengene skulle fotograferes i bilen. Klageren oplyste til politiet, at gerningsmanden henvendte sig på adressen, hvorefter klageren – uden videre og dermed uden tvang – udleverede pengene og hævekortet til gerningsmanden. Der er således heller ikke i denne forklaring oplysninger om, at gerningsmanden tvang sig adgang til klagerens bolig. Klageren åbnede døren af egen fri vilje og udleverede det aftalte pengebeløb. Selskabet har anført, at politiet har behandlet sagen som et bedrageri og ikke som et tyveri. Selskabet har anført, at klageren har været udsat for bedrageri, der ikke er en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet

har anført, at penge ikke er dækket ved simpelt tyveri. Selskabet har anført, at klageren har handlet groft uagtsomt. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret pengenes eksistens. Klageren har derfor ikke dokumenteret et økonomisk tab. Selskabet har anført, at dækningen for penge ved tricktyveri er begrænset til maksimalt 25.000 kr. pr. forsikringsbegivenhed.

Det fremgår af anmeldelses- og afhøringsrapport af 2/10 2024, at klageren anmeldte hændelsen den 2/10 2024 kl. 18.16, at gerningstidspunktet var kl. 18.10, at klagerens kone afgav forklaring personligt på sin adresse fra kl. 19.37 til 20.10, og at hun ikke ønskede at gennemlæse sin forklaring. Hun forklarede, at "de var blevet kontaktet på deres fastnets telefon af nr. ... lige omkring kl. 18, hvor en mand, som udgav sig fra at være fra ... bank, påstod at der havde været nogle mistænkelige kontobevægelser på deres konti, hvorfor han ville komme og hente kortet. Anmelder/forurettede var skeptisk over for dette i begyndelsen, men da manden i telefonen kunne både hendes og hendes mand fulde navn og cpr nr., antog hun at opkaldet var legitimt. Hun blev i samme forbindelse spurgt, om de havde nogle kontanter liggende som sikkerhed for der kunne produceres et nyt kort, hvilket hun svarede ja til. Kort efter henvendte en mand sig på adressen, hvor anmelder/forurettede åbnede. Han præsenterede sig pænt som værende fra banken, hvorefter han modtog kortet som aftalt. Anmelder/forurettede viste, de havde 55.000 liggende i kontanter primært 1000 kr. sedler, hvorefter manden svarede, de ville fotodokumentere kontanterne ude i bilen, hvorefter han ville komme retur med pengene. Manden vendte aldrig retur med pengene ... Vi fik herefter forevist våbenskabet, hvor pengene havde været låst inde. Ingen våben eller lignende var blevet fjernet fra skabet og manden havde kun kortvarigt været inde i entreen ... Forurettede havde hørt om disse svindlere før, men mente det var meget overbevisende, at han kunne alle de personlige detaljer om dem. Hendes [2 familiemedlemmer], befandt sig også i huset ved henvendelsen, men desværre ude i haven. Og det hele var gået så hurtigt fra telefonopkald til personligt fremmøde, hvorfor de ikke havde kunne nå at gribe ind".

Ankenævnet for Forsikring

22.

103228

Det fremgår af selskabets interne notat af 3/10 2024, at klagerens familiemedlem telefonisk skadeanmeldte, at klagerens kone "har lige hævet 55.000 kr. i banken, og en person møder op på adressen og udgiver og for at være fra banken. Fru ft udlever de kr 55.000 til GM og han vil gå ned i bilen og tage et billede af dem, men forsvinder og kommer ikke tilbage. Politi har været på og der har været flere episoder".

Det fremgår af politiets afgørelse af 23/10 2024, at "Jeg skriver til dig for at oplyse dig om, at ... Politi har besluttet ikke at forsætte efterforskningen om bedrageri begået mod dig den 02. oktober 2004 til en samlet værdi af 55.000,00 kr.".

Det fremgår af redegørelse til politiet af 20/11 2024 fra klagerens kone, at "Jeg, den forurettede, er blevet bekendt med at hændelsesforløbet, der er beskrevet i den skriftlige anmeldelse som på nuværende tidspunkt foreligger jævnfør Politiets anmeldelsesrapport, ikke stemmer overens med det faktuelle hændelsesforløb for tricktyveriet som fandt sted i mit hjem den 2. oktober 2024. På baggrund af ovenstående vil jeg i det følgende præcisere og frembringe det faktuelle, korrekte hændelsesforløb for tricktyveriet i detaljer ... Jeg modtager d. 2. oktober ca. kl. 17 et telefonopkald fra Gerningsmand nr. 1, som udgiver sig for at være bankmand. Han oplyser, at min bankkonto har været udsat for et hackerangreb og at mine elektroniske penge, samt kontanter er i fare. Han kender både mit og min mands fulde navn og adresse, og ved også, hvornår jeg sidst har benyttet mit betalingskort. Han er meget veltalende og forklarende. Han taler nok sammenlagt med mig i ca. 1 time og også kortvarigt med min mand. Han anbefaler, at 'banken' sender en person ud på vores adresse for at sikre vores opsparing i kontanter mod svindel. Han vil medbringe et apparat, som kan registrere kontanterne og vores betalingskort. Mens jeg stadig taler i telefon med Gerningsmand nr. 1 møder Gerningsmand nr. 2 op på min adresse. Han skaffer sig, under falsk dække som bankmand, adgang til mit hjem. Han opholder sig efterfølgende i husets grovkøkken. Han spørger ind til mine kontanter og beder så om at tale med hans kollega, som jeg fortsat har i røret. Han låner min mobiltelefon. Jeg hører, at han siger 'okay' i telefonen et par gange. I mellemtiden henter jeg vores opsparing i kontanter, 55.000 kr., i vores pengeskab, samt begge vores betalingskort. Jeg vender tilbage til grov-

køkkenet, hvor Gerningsmand nr. 2 fortsat befinder sig. Jeg får telefonen tilbage og Gerningsmand nr. 1 forklarer, at de er nødt til at gøre tingene lidt anderledes, da apparatet til registrering er gået i stykker. I stedet vil Gerningsmand nr. 2 registrerer pengene i bilen. Jeg har på dette tidspunkt i sinde at stille nogle afklarende spørgsmål til Gerningsmand nr. 2 inden en eventuel udlevering af kontanterne vil finde sted. Gerningsmand nr. 2 kommer mig dog i forkøbet og stjæler penge og kort ud af mine hænder, inden jeg får ham adspurgt. Han går overraskende og hurtigt mod indgangsdøren. Han oplyser i forbifarten, at hans mobiltelefon ligger i hans bil, og at han vil bringe penge og kort med ned til bilen for at fotodokumentere tingene. Gerningsmand nr. 1 har i mellemtiden også afbrudt telefonsamtalen. Jeg ringer tilbage til nummeret, som jeg kan se på nummerviseren, men telefonen bliver ikke taget. Gerningsmand nr. 2 vender ikke tilbage og jeg går ned til vejen, men der holder ingen bil. Det går op for mig, at vi er blevet udsat for svindel og at penge og kort er mistede".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker "Tricktyveri og hjemmerøveri i forbindelse med, at en eller flere ukendte personer tvinger sig adgang til forsikringsstedet ved trusler om anvendelse af vold eller ved falsk dække".

Det fremgår af straffelovens § 276, at "For tyveri straffes den, som uden besidderens samtykke borttager en fremmed rørlig ting for at skaffe sig eller andre uberettiget vinding ved dens tilegnelse".

Det fremgår af straffelovens § 279, at "For bedrageri straffes den, som, for derigennem at skaffe

sig eller andre uberettiget vinding, ved retsstridigt at fremkalde, bestyrke eller udnytte en vildfarelse bestemmer en anden til en handling eller undladelse, hvorved der påføres denne eller nogen, for hvem handlingen eller undladelsen bliver afgørende, et formuetab".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets

Ankenævnet for Forsikring

24.

103228

afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens kones første – og dermed mest tidstro – forklaring, der blev afgivet til politiet kl. 19.37 og derved blot cirka halvanden time efter hændelsen.

Nævnet har også lagt vægt på, at ud fra klagerens kones forklaring til politiet overdrog hun frivilligt kontantbeløbet til gerningsmanden i entreen, og kontantbeløbet er derfor ikke taget uden besidderens (klagerens kones) samtykke, hvorfor der ikke er tale om tyveri.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klagerens kone gav kontantbeløbet til gerningsmanden, fordi gerningsmanden retsstridigt havde fremkaldt en vildfarelse hos hende om, at gerningsmændene var fra deres bank, hvilket efter straffeloven falder ind under bedrageribestemmelsen. Bedrageri er ikke omfattet af indboforsikringen.

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

103228