

Ankenævnet for Forsikring

Den 20. august 2025 blev i sag nr. 103306:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 25/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg bliver 18.01.25 udsat for lommetyveri, hvor jeg får stjålet pung inkl. kontanter og smykke-æske med to ringe. Jeg får under tyveriet et hårdt slag og bruger 60-120 sekunder på at komme til mig selv og opdager tyveriet. Det mener Tryg ikke er nok til at opdage tyveri. Det er svært i sekundet hvor det sker at registrere hvad man evt. mangler, når man får en hårdt slag som man skal komme sig efter.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At forsikringsselskab dækker skaden."

Selskabet har den 10/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er forpligtet til at anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende åbenlyst tyveri.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke opdagede tyveriet i det øjeblik, det skete.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 2012. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 21. januar 2025, at han havde været udsat for et tyveri den 18. januar 2025. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

'Her er din beskrivelse af hændelsen den 18.01.25 skal jeg ind i byen for at få vurderet og finde muligheder for at lave to guld ringe om samt indsætte nogle penge i banken. På min

forholdsvis korte gåtur er der en mand som støder ind i mig og jeg anråber ham hvorefter han løber væk og jeg bliver klar over han har taget min pung inkl kontanter og smykkeæske.

Hvor er det sket henne? gågaden i [By 1] (et sted på ... centeret og [Vej 1]. Pung til værdi ca 200 bliver stjålet indeholdende kontanter 32.000 -To gulv ringe (18 karat - den ene med diamant). Anslået værdi imellem 35.000 - 40.000

Beskriv så præcist som muligt hvordan tyveriet skete og hvordan du opdagede tyveriet.
En yngre mand (25-30 år), går ind i mig og jeg anråber ham, hvorefter han skynder sig væk. Så bliver jeg klar over at jeg har fået taget noget fra min lomme.'

Det fremgår endvidere af skadeanmeldelsen, at sagen er registreret hos Politiet under gerningskode 75607. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 2.

Sagen blev herefter udtaget til en grundigere gennemgang, og selskabets skadespecialist kontaktede derfor klageren telefonisk den 30. januar 2025 med henblik på at få udarbejdet en mere udførlig skadeanmeldelse.

Under samtalen oplyste klageren, at han kørte hjemmefra ved 10:30-tiden, da han skulle ind til midtbyen. Han parkerede sin bil på en gade, hvor der var gratis parkering. Klageren kom to guldringe og 42.000 kr. i kontanter i sin jakkelomme og gik mod centret, hvor guldsmeden lå. Undervejs kiggede klageren på butikker, så fra klageren forlod bilen, til han kom til centret, forløb der cirka 20 minutter.

Klageren oplyste, at på gåturen fra bilen kom der en ung mand gående imod ham. Manden stødte ind i klageren, og klageren følte, at han fik en albue i siden. Klageren sagde derfor til den unge mand: 'Hvad har du gang i', men tænkte ellers ikke mere over det og gik videre mod centret.

Lige inden klageren gik indenfor, tog han sin hånd ned i lommen og kunne mærke, at pungen med kontanterne og to gamle vielsesringe var væk. Klageren havde ringene med, fordi han skulle ind i en guldsmed, der er en smykkeforretning inde i centret.

Først da klageren opdagede, at genstandene var væk, kom han i tanke om episoden med den unge mand, der var stødt ind i ham, og han formodede derfor, at der var sket et tyveri. Herefter kørte klageren hjem og anmeldte til Politiet.

Adspurgte oplyste klageren, at fra den formodede gerningsmand stødte ind i ham, og til han opdagede, at genstandene manglede, gik der et par minutter, men klageren var ikke sikker på tiden, og der kunne godt være gået længere tid.

For så vidt angår kontanterne oplyste klageren, at han havde hævet pengene fra sin konto året før i august eller september, hvor han havde hævet 60-80.000 kr., som han havde liggende derhjemme. Denne dag havde klageren taget 32.000 kr. med i kontanter for at købe en ny telefon til sig selv og sætte det resterende beløb i banken, fordi der ikke var så mange penge på kontoen.

Klageren oplyste, at ringene var fra et tidligere ægteskab, hvor ekskonen ikke havde ønsket at beholde hendes ring. Klageren ville derfor undersøge, om han kunne lave ringene om til noget andet.

Adspurgte til tidligere forsikringsforhold oplyste klageren, at han havde boet i udlandet og ikke haft indboforsikring siden 2018.

Selskabets telefonnotat fremlægges som bilag 3. Samtalen er optaget. Såfremt nævnet måtte ønske det, kan lydfilen fremlægges.

Selskabet afviste dækning ved mail af 30. januar 2025 under henvisning til, at ved tyveri af penge og smykker er det et krav for dækning, at tyveriet bemærkes i det øjeblik, det sker. Selskabets afvisning fremlægges som bilag 4.

Ved mail af 30. januar 2025 gjorde klageren indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens indsigelse fremlægges som bilag 5.

Klageren uddybede sin klage ved mail af 30. januar 2025. Klagerens uddybende mail af 30. januar 2025 fremlægges som bilag 6.

Selskabet fastholdt sin afgørelse af sagen ved mail af 31. januar 2025 under henvisning til, at klageren ikke bemærkede, at tingene blev taget op af hans lomme, og at klageren ikke tjekkede sine lommer i direkte forlængelse af sammenstødet, ligesom klageren ikke så gerningsmanden være i besiddelse af hans ting. Selskabets fastholdelse fremlægges som bilag 7.

Klageren meddelte i mail af 31. januar 2025, at han ikke var enig i selskabets afgørelse og henviste til, at han havde anråbt manden, og at der gik under to minutter, til klageren opdagede tyveriet. Klagerens mail fremlægges som bilag 8.

Ved mail af 31. januar 2025 orienterede selskabet klageren om, at det ikke fremgik af klagerens forsikringsbetingelser, at det var åbenlyst tyveri, fordi man anråbte noget. Selskabets mail fremlægges som bilag 9.

Det var klagerens opfattelse, at 'det øjeblik' skulle defineres som 90-120 sekunder, hvilket han meddelte selskabet ved mail af 31. januar 2025. Klagerens mail fremlægges som bilag 10.

Selskabets kundeambassadør henviste klageren til at adressere sine mails til selskabets klageansvarlige afdeling ved mail af 31. januar 2025. Selskabets mail fremlægges som bilag 11.

Klageren klagede til selskabets klageansvarlige afdeling ved mail af 31. januar 2025. Mailen fremlægges som bilag 12.

Klageren uddybede ved mail af 1. februar 2025 og 5. februar 2025 sin klage. Klagerens mails fremlægges som bilag 13 og 14.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 27. februar 2025. Selskabets fastholdelse fremlægges som bilag 15.

Ved mail af 27. februar 2025 oplyste klageren, at han havde efterlyst og fundet et vidne, der så tyveriet ske. Klagerens mail fremlægges som bilag 16.

Selskabet fastholdt sin afgørelse af 27. februar 2025. Selskabets fastholdelse fremlægges som bilag 17.

Klageren gjorde indsigelse igen den 27. februar 2025 og igen den 4. marts 2025. Mailene fremlægges som bilag 18 og 19.

Selskabet henholdt sig i mail af 13. marts 2025 til sin mail af 27. februar 2025. Selskabets mail fremlægges som bilag 20.

Klageren meddelte ved mail af 13. marts 2025, at klageren ville kontakte Ankenævnet for Forsikring. Klagerens mail fremlægges som bilag 21.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt et tyveri sket den 18. januar 2025 og oplyst, at han fik stjålet to guldringe til en angiven værdi af 35-40.000 kr. og 32.000 kr. i kontanter.

Ved telefonisk samtale har klageren oplyst, at han stødte ind i den formodede gerningsmand, og at der gik et par minutter, før han opdagede, at ringene og kontanterne var væk.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke så tyveriet i det øjeblik, det skete, hvorfor tyveriet rent forsikringsmæssigt er at betragte som et simpelt tyveri. Penge og smykker er ikke dækket ved simpelt tyveri.

Klageren har flere måneder efter hændelsen og efter selskabets afvisning af dækning anført, at han pludseligt skulle have fundet et vidne, men han har ikke fremlagt en vidneerklæring, før sagen blev indbragt for nævnet.

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at forsikringstagerens ting som udgangspunkt er dækket uanset, om de bliver stjålet hos forsikringstageren selv eller uden for boligen, men at forsikringstageren dog skal være opmærksom på, at bl.a. penge og smykker kun er dækket ved indbrud.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.3 fremgår dog bl.a.:

'Hvad er dækket

• **Åbenlyst tyveri.** Herved forstås tyveri af dine ting, som du har på dig eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og uden brug af vold. Det skal bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker. Penge, guld, sølv, smykker, perler og ædelstene er dækket med den maks. sum, der fremgår af din forsikringsaftale.'

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at han har været udsat for et dækningsberettiget tyveri.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist, at hans genstande er bortkommet ved et dækningsberettiget åbenlyst tyveri, således som dette er defineret i forsikringsbetingelserne. Selskabet fastholder derfor afvisningen af den anmeldte skade.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke bemærkede tyveriet i det øjeblik, det skete. Ligeledes så klageren ikke den formodede gerningsmand med hans ting, ligesom klageren ikke straks efter at være stødt sammen med manden havde mistanke om, at han havde været udsat for et tyveri.

Det af klageren anførte om, at han anråbte den formodede gerningsmand kan ligeledes ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse, idet anråbning af gerningsmanden ikke indgår i vurderingen af, hvorvidt der er tale om åbenlyst tyveri (ran). Selskabet bemærker i den forbindelse, at klageren har oplyst, at han anråbte manden, fordi manden gik ind i klageren og således ikke med mistanke om, at klageren havde været udsat for tyveri.

Ved sagens behandling for nævnet har klageren oplyst i webskemaet, at han fik et hårdt slag og skulle bruge 60-120 sekunder på at komme til sig selv. Selskabet kan ikke genkende denne fremstilling om, at klageren skulle være slået så hårdt ud, at han havde brug for at komme sig, idet klageren under telefonsamtalen med selskabets skadespecialist oplyste, at klageren spurgte manden, hvad han havde gang i, men ellers ikke tænkte over det og gik videre. Klagerens fremstilling for nævnet kan således efter selskabets opfattelse ikke indeholdes i klagerens første forklaring og bør derfor i henhold til nævnets praksis ikke lægges til grund for sagens vurdering.

Selskabet tilføjer i den sammenhæng, at Politiet har oprettet sagen under gerningskode 75607, hvilket er Tyveri fra lomme/taske/bagage – og ikke f.eks. 75616 Tyveri i forbindelse med vold eller 76319 Røveri mod andre.

Selskabet bemærker, at klageren har oplyst, at der gik et par minutter fra sammenstødet, til klageren tog hånden i lommen og konstaterede, at genstandene var væk.

Det af klageren anførte om, at et øjeblik skal defineres som 90-120 sekunder kan ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse, idet klagerens opfattelse er taget ud af kontekst og rettelig bør læses og forstås, således som dette fremgår af betingelserne *'Det skal bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker.'*

Efter det oplyste parkerede klageren bilen ved [Vej 1], fordi parkering var gratis. Selskabet henleder opmærksomheden på, at centret tilbyder gratis parkering i tre timer, hvorfor det er selskabets opfattelse, at det havde været nærliggende at parkere i selve centret ærindet taget i betragtning samt de store værdier, som klageren efter det oplyste medbragte på en 20 minutters gåtur fra bilen til centret, hvor klageren også så på butikker. Samtidig bemærker selskabet, at der i forbindelse med udfasningen af 1.000 kr. sedlen blev indført restriktioner på, hvor store kontantbeløb, der kunne indsættes i bankerne uden yderligere undersøgelser.

I sin vurdering har selskabet endvidere noteret sig, at klageren undervejs i telefonsamtalen med selskabets skadespecialist ændrede kontantbeløbets størrelse fra 42.000 kr. til 32.000 kr.

Denne ændring stiller efter selskabets vurdering tvivl ved rigtigheden af det, klageren har anmeldt, og stiller efter selskabets opfattelse klageren i en vanskeligere bevismæssig position, at

han ændrer sit krav, da det indikerer, at klageren ikke var helt sikker på, hvilke genstande, han havde med sig.

Klageren har i forbindelse med klagen til nævnet fremlagt en mail, der angiveligt skulle være fra et vidne, der overværede selve tyveriet ske, dog uden at vedkommende fandt det relevant at kontakte klageren for at gøre ham opmærksom på tyveriet.

Selskabet skal henvise til, at selskabet under telefonsamtalen den 30. januar 2025 påpegede overfor klageren, at det var vigtigt, at klageren beskrev hændelsen så detaljeret og præcist som muligt. Klageren gjorde ikke opmærksom på, at der var mulige vidner. Klageren har heller ikke i forbindelse med sine fire klager til selskabet oplyst om potentielle vidner.

Selskabet finder det påfaldende, at klageren først efter selskabets tredje afvisning af skaden under henvisning til, at hverken klageren eller andre har set tyveriet ske, informerede selskabet om et vidne, der angiveligt så tyveriet og henviste til en mail, som selskabet ikke har modtaget.

Det forekommer usandsynligt, at netop den ene mail, der er af afgørende betydning for sagens udfald, skulle være bortkommet hos selskabet.

Det er selskabets opfattelse, at den af klageren indhentede vidneforklaring ikke kan tillægges vægt, da der efter selskabets opfattelse må stilles spørgsmålstegn til autenticiteten af den af klageren fremlagte mail.

I mail af 4. marts 2025, jf. bilag 19, citerede klageren teksten i den mail af 7. februar 2025, som selskabet ikke har modtaget:

'jeg har via en efterlysning fået et vidne, som har set tyveriet den 18. januar'

Sammenholdt med den faktiske tekst i den mail, som klageren har fremlagt, fremgår i stedet følgende:

*'Jeg har fundet et vidne.
se her:'*

Der er således diskrepans mellem klagerens eget citat af indholdet i mailen og den af klageren fremlagte ordlyd.

Selskabet bemærker endvidere, at i den af klageren fremlagte mail, der skulle være sendt til selskabet den 7. februar 2025, er selve vidneforklaringen klippet ind.

Desuden skal selskabet bemærke, at den af klageren fremlagte vidneforklaring er af en karakter, hvor det må antages, at der har været forudgående korrespondance, da det synes atypisk, at et vidne efter at have set et opslag på Facebook skulle have skrevet den fremlagte mail direkte til klageren uden videre. Klageren har hverken fremlagt opslaget på Facebook, herunder i hvilken gruppe opslaget blev lavet, eller forudgående korrespondance mellem klageren og vidnet.

Selskabet skal henlede opmærksomheden på, at selve klokkeslæt-formatet på den af klageren fremlagte mail af 7. februar 2025 ikke stemmer overens med det af Gmail brugte format, hvor der sædvanligvis er fire cifre i klokkeslættet, f.eks. 08:17 frem for 8:17.

Det forekommer bemærkelsesværdigt, at dataformatet på den mail, som klageren har klippet ind, ligeledes ikke er korrekt. Dataformatet på engelsk, når datoen er den 2. i en måned vil rettelig være 2nd (Second) og ikke 2th, som fremgår af den af klageren fremlagte vidneforklaring.

Det synes tvivlsomt, at en tilfældig person – uden relation til klageren – skulle kunne huske at have set to personer, som vedkommende ikke kender, støde sammen 20 dage efter i en detaljegrad, der overstiger det af klageren oplyste i forhold til skadested og signalement, ligesom selskabet finder det besynderligt, hvis vedkommende vitterligt så tyveriet, at vedkommende så ikke tog fat i klageren med det samme.

Endeligt står selskabet uforstående over for, at hvis klageren rent faktisk havde modtaget mailen fra vidnet den 2. februar 2025, at klageren så ikke nævnte dette i sin mail af 5. februar 2025 til selskabet.

Derudover skal selskabet oplyse, at det ved gennemgang af klagerens indboforsikring kan konstateres, at klagerens indboforsikring er overtaget fra et andet selskab pr. 1. november 2022, hvorfor klagerens oplysninger om, at han har boet i udlandet og ikke har haft indboforsikring siden 2018, ikke står til troende. Accept fra tidligere forsikring fremlægges som bilag 22.

Til støtte for sin påstand kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 100841, hvor klageren ikke havde set tyveriet ske, ligesom det ikke var dokumenteret, at en anden person så og kunne bevidne tyveriet. Kendelsen fremlægges som bilag 23.

Yderligere til støtte for sin påstand kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i 99947, hvor nævnet udtalte: *'Ran er tyveri af ting, som den sikrede har på sig, eller som er i den sikredes umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og bemærkes af den sikrede eller en anden i det øjeblik, det sker. Klageren bemærkede ifølge sin forklaring til politiet ikke, at uret blev stjålet, og opdagede først at uret var væk, da han var færdig på toilettet og tilbage i bilen. Der er efter nævnets vurdering derfor ikke tale om et ran i forsikringsbetingelsernes forstand.'* Kendelsen fremlægges som bilag 24.

Afslutningsvist bemærker selskabet, at selskabet ikke i øvrigt har taget stilling til sagen, hvorfor selskabet gør gældende, at såfremt nævnet måtte finde, at klageren har bevist, at han har været udsat for et dækningsberettigende åbenlyst tyveri, således som dette er defineret i betingelser, skal selskabet alene tilpligtes at realitetsbehandle sagen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke løftet bevisbyrden for, at han har været udsat for et dækningsberettigende tyveri.

Det er derfor selskabets opfattelse, at selskabets afvisning af dækning er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

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

"Hvad angår svar fra Tryg ift klokkeslæt-formatet, så bør man bemærke at det er min mail der er Gmail og ikke vidnets mailadresse der er fra anden mail udbyder og hvordan de angiver dato og klokkeslæt, skal jeg ikke kunne fortælle.

Hvis tryg havde stillet sig undrede over for det, så kunne man i første ombæring have sagt det efter fremsendelsen af mailen, som Tryg ikke før nu vælger at kommentere.

Ift Tryg's kommentar med Bilag 22, så finder jeg det helt irrelevant, da jeg boede og arbejdede i udlandet, men min samlever boede i Danmark, så jeg kan ikke se hvad det har med sagen at gøre.

Ift vidnet så er det svært at gøre selskabet bevist om vidnet, da jeg havde telefonsamtalen, da jeg på daværende tidspunkt ikke havde fundet vidnet.

Med henblik på kommentar til udfasningen af 1.000 kr. sedler så kan jeg ikke se hvad det har med tyveriet at gøre. Jeg havde forklaret i samtalen at nogle af pengene skulle bruges på køb af telefon.

Og jeg står uforstående over man snakker om 42.000 i kontanter. Hvis jeg ved fejl har sagt 42.000 har det været en fortalelse, da jeg både over for tryg i anmeldelse og politi har sagt 32.000.

Jeg skal også bemærke at Tryg ikke har givet svar ift dækning af pung + kort, som var en del af sagen. Man har afvist dækning af penge og smykker, men aldrig noget ift pung og kort.

Jeg skal henlede til at Tryg under hele forløbet har trukket sagen i langdrag, for bevist at gøre det svært at finde vidner, så man skulle dække.

Havde Tryg holdt sig inden for de normale behandlingstider, så havde jeg hurtigere kunne finde vidnet, da det stod klar hvordan Tryg tolkede hændelsen. Men for mig som forsikringskunde virker det mistænksomt at man fra Tryg's side trækker sagen så langt for netop at mindste mulighederne for vidner.

Det er vores klare opfattelse at Tryg med alt magt og midler har trukket sagen og forsøgt at gøre alt for ikke at skulle dække.

Og man fortsætter med et langt svar brev for at skabe forvirring og fokus på andet end sagen.

Så det er stadigvæk min klare opfattelse at sagen bør være dækket fra Tryg.

...

Jeg glemte at benævne at Ankenævnet for forsikring tidligere har givet en klager medhold ift at forsikringsselskab skal vedkende erstatning ift tyveri.

På ... hjemme side kan der ses afgørelse, som jeg desværre ikke kan finde på ankenævnet.

...

Uddrag af teksten:

Sagen viser, hvor grænsen findes mellem ran og simpelt tyveri.

I overensstemmelse med Ankenævnet for Forsikrings afgørelse må det således lægges til grund, at ran ikke nødvendigvis kræver en øjeblikkelig erkendelse af, at man bliver bestjålet, men at det er tilstrækkeligt, når situationen umiddelbart giver en mistanke om, at man bliver bestjålet, og man med det samme konstaterer dette og prøver at forfølge gerningsmanden/mændene.

Afgørelsen betyder, at personer, der bliver udsat for lommetyveri, men umiddelbart opdager dette – samt gerningsmanden – vil have mulighed for at opnå erstatning, når forsikringsbetingelserne hjemler mulighed for erstatning ved ran, men ikke ved simpelt tyveri.

...

Ovenstående bestyrker kun mit krav. Jeg blev jo nærmest 'lammet' af slaget og forsøgte da jeg kom til mig selv at finde den person som jeg er sikker på stjal min pung og smykker. Det ligner omtvistelig den sag som ... henviser til.

Så hvad enten jeg havde et vidne eller ej, bør min sag lige den ... henviser til."

Selskabet har i brev af 29/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren anfører bl.a., at han ikke kan redegøre for formatet på Gmail, og at selskabet ikke har taget stilling til klagerens pung og kort.

Ydermere henviser klageren til et nyhedsbrev fra ... til støtte for sin påstand og anfører, at han nærmest blev lammet af slaget og forsøgte at finde den person, som han var sikker på, havde stjålet hans pung og smykker, da han kom til sig selv.

Selskabets vurdering

Selskabet skal i det hele henvise til sit svar af 10. april 2025, hvor selskabet har redegjort for retsstillingen i sagen.

Dog giver klagerens supplerende bemærkninger anledning til følgende kommentarer.

Det forekommer endog meget bemærkelsesværdigt, at klageren har modtaget en mail, dateret tirsdag den 2. februar 2025, eftersom den 2. februar 2025 var en søndag. Det er derfor selskabets opfattelse, at der fortsat består en berettiget tvivl om ægtheden af den af klageren fremlagte vidneforklaring og mail.

Selskabet bemærker endvidere, at klageren fortsat ikke har fremlagt opslaget fra Facebook, herunder i hvilken gruppe, opslaget blev lavet, eller forudgående korrespondance med det angivne vidne.

Det af klageren anførte om, at han nærmest blev lammet af slaget og forsøgte at finde gerningsmanden efter at være kommet til sig selv, kan ikke føre til en ændring af selskabets stillingtagen til sagen. Det er fortsat selskabets opfattelse, at klagerens beskrivelse af sammenstødet for nævnet afviger fra det til selskabet oplyste, og kan efter selskabets opfattelse ikke indeholdes i klagerens første forklaring, hvorfor klagerens fremstilling for nævnet ikke bør lægges til grund for sagens vurdering.

I forhold til det af klageren fremlagte nyhedsbrev fra ... 2009 bemærker selskabet, at situationen i den omtalte kendelse fra nævnet, der ikke er nummeret, ikke er sammenlignelig med nærværende sag. Af nyhedsbrevet fremgår, at det var tilstrækkeligt, når situationen gav en mistanke om, at man var blevet bestjålet, og at man med det samme konstaterer dette og prøver at forfølge gerningsmanden. I nærværende sag fik klageren ikke med det samme mistanke om, at han havde været udsat for et tyveri, men der forløb 90-120 sekunder. Derudover forsøgte klageren ikke at finde gerningsmanden, men kørte hjem.

Klageren gør gældende, at selskabet ikke har taget stilling til klagerens anmeldte krav om pung og kort. Selskabet er blevet opmærksom på, at klageren i sin anmeldelse til selskabet har fremsat krav på 200 kr. for pungen. Selskabet udbetaler derfor erstatning for pungen med 200 kr., svarende til klagerens krav, med tillæg af renter, jf. forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren har ikke tidligere fremsat krav for kort eller oplyst, at der skulle være kort i pungen. Grundet manglende oplysninger om kort, udløbsperiode og genanskaffelsespris betaler selskabet en skønsmæssig erstatning for tre kort à skønsmæssigt 150 kr. med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at kontanter og smykker er bortkommet ved et dækningsberettiget åbenlyst tyveri, således som dette er defineret i forsikringsbetingelserne, da der er en berettiget tvivl omkring ægtheden af den af klageren tilvejebragte vidneforklaring.

Selskabet betaler erstatning for pung og skønsmæssigt tre kort til klageren med tillæg af renter, men fastholder sin stillingtagen til sagen i øvrigt, og fastholder, at selskabets afvisning af dækning for smykker og kontanter er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Klageren har i brev af 3/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal IGEN henlede mit svar til at mail fra vidnet IKKE er sendt fra Gmail. Det kommer fra en @protonmail.com. Det er min mailadresse der er Gmail. Igen viser det hvor lidt Tryg læser tingene.

Tryg har selv haft mulighed for at skrive til vidnet, hvilket jeg kan forstå ikke er sket, selvom det tydeligt ses i mail nr. 2 at han skriver de er velkomne til at kontakte ham.

Jeg har på min Gmail som også vist i mail nr 2, modtaget mailen på min Gmail fra [vidne], som bruger en protonmail, som INTET har at gøre med Gmail. Så af gode grunde kan jeg ikke redegøre hvordan deres dato format kører, da jeg selv bruger Gmail.

Tryg har aldrig bedt mig om at fremlægge mit opslag på Facebook, et opslag som i øvrigt nu 3½ måned senere ikke er tilgængeligt mere, så jeg kan derfor af gode grunde ikke fremlægge et opslag. Til information var det slået op i en lokal [by] gruppe.

Hvis Tryg henviser til at jeg kørte hjem, så har de fuldstændig misforstået kommunikationen. Jeg forsøgte at finde gerningsmanden, som var pist borte. Jeg kørte hjem efter jeg ikke kunne finde gerningsmanden. Jeg ved ikke selskabet havde forventet jeg gik rundt i flere timer og ledte efter gerningsmanden?

Der har hele tiden været redegjort for at der stødte en ind i mig og sammenstødet har hele tiden været nævnt, så at Tryg mener det afviger fra første forklaring, har jeg svært ved at se. Slutligt skal jeg igen henlede til at jeg i min definition bemærkede tyveriet efter det hårde stød og at jeg forsøgte at finde gerningsmanden, desværre forgæves. Jeg bemærker som tidligere nævnt tyveriet så få sekunder efter det er sket, og det naturligt tager nogle sekunder pga stødet, hvilket alle formentlig vil kunne nikke genkendende til, hvis man får et så hårdt stød, så skal man lige

komme sig før man får overblik over hvad der er sket. Og når jeg så efterfølgende forsøger at finde gerningsmanden, vil jeg klart definere det som at jeg både opfattede tyveriet og forsøgte med en indsats af finde gerningsmanden, at det opfylder det kriterie som Tryg opstiller for at dække. Og det væsentlige i denne sag er ikke mailen fra vidnet, men derimod at jeg har registreret tyveriet selvom det tog nogle sekunder at komme mig efter stødet og at jeg forsøgte at finde gerningsmanden."

Klageren har i brev af 4/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det skal i øvrigt bemærkes at når Tryg vælger at erstatte pung og kort, at Tryg derved vedkender sig lommetyveriet og episoden. Herved er det mig uforståeligt at det yderligere indhold 32.000 i kontanter, ikke bliver dækket, når man anerkender det åbenlyste tyveri.

Ved at give erstatning for pung og kort, er det min klare opfattelse at Tryg har erkendt det åbenlyse tyveri og at det er bemærket af mig, og man åbenlyst bør dække de mistede kontanter.

Hvis Tryg er indstillet på at indgå et forlig er jeg villig til at indgå i en dialog."

Selskabet har i brev af 6/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg Forsikring A/S (herefter selskabet) kan til nævnets orientering oplyse, at der dags dato er indgivet anmeldelse til [politi] mod klageren for overtrædelse af straffelovens § 177 om dokumentfalsk."

Selskabet har i brev af 19/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren anfører, at mailen fra vidnet ikke er sendt fra Gmail, og at selskabet ikke har bedt klageren fremlægge opslaget på Facebook.

Endvidere anfører klageren, at selskabet har misforstået kommunikationen og selve hændelsesforløbet.

Klageren anfører desuden, at selskabet ved udbetaling af erstatning for pung og kort har anerkendt dækning for åbenlyst tyveri, og at han er indstillet på forlig.

Vidneforklaring

Selskabet fastholder, at den af klageren fremlagte vidneforklaring ikke bør tillægges bevismæssig værdi.

Vidneforklaringen er fremkommet sent i forløbet, ligesom selskabet har kunnet påpege bekymrende forhold ved selve vidneforklaringen, der gør, at vidneforklaringen forekommer lidet troværdig.

Selskabet skal i den forbindelse ikke undlade at bemærke, at klageren ikke er i stand til at fremlægge det Facebook opslag, som ifølge klageren skulle have ført til, at han modtog den fremlagte vidneforklaring.

Det forekommer desuden påfaldende, at klageren ikke er i stand til at fremlægge et Facebook opslag, som han selv har lavet, da der selskabet bekendt ikke er automatisk sletning på Facebook eller udløb af opslag.

Det henstår fortsat uklart, hvorledes vidnet er kommet i kontakt med klageren, da klageren ikke kan fremlægge opslaget.

Ydermere skal selskabet henlede opmærksomheden på sit svar af 10. april 2025 og supplerende svar af 29. april 2025, hvor selskabet har gjort opmærksom på, at klageren ikke har fremlagt opslaget fra Facebook.

Hændelsesforløbet

Det af klageren anførte giver ikke anledning til yderligere bemærkninger fra selskabet, der i det hele henholder sig til sit svar af 10. april 2025 og supplerende svar af 29. april 2025.

Udbetaling af erstatning for pung og kort

Selskabet fastholder sin stillingtagen til sagen, herunder at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at kontanter og smykker er bortkommet ved et dækningsberettiget åbenlyst tyveri, således som dette er defineret i forsikringsbetingelserne, da der fortsat består en endog meget berettiget tvivl omkring ægtheden af den af klageren fremlagte vidneforklaring.

Selskabet har udbetalt erstatning for den af klageren anmeldte pung og kort, da disse genstande er dækket ved simpelt tyveri i modsætning til smykker og kontanter. Selskabets udbetaling er således ikke udtryk for, at selskabet er indstillet på forligsforhandlinger.

I det hele skal selskabet henvise til sit svar og supplerende svar og fastholde sin stilling til sagen. Følgelig fastholder selskabet, at selskabets afvisning af dækning for smykker og kontanter er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Klageren har i brev af 24/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ift Facebook opslaget er det ikke mig som bestemmer hvordan diverse Facebook grupper fungerer.

Det er normalt kutyme at opslag i grupper bliver slettet når de er løst eller ikke er aktuelle mere.

Og derfor er det ikke muligt at fremvise mit opslag fra Facebook. Jeg har ALDRIG benævnt at det automatisk blevet slettet eller noget. Jeg har kun skrevet at opslaget ikke længere er tilgængeligt.

Vidneforklaring har været fremme siden starten af februar selvom TRYG forsøger at tegne et andet billede.

Så igen skal jeg henlede opmærksomheden på at et opslag på Facebook som er over 4 mdr. gammelt, IKKE længere er tilgængeligt. Havde TRYG tilbage i februar bedt om at se opslaget havde det været muligt, men at man først efter +3 måneder ønsker at se opslaget, virker mistænkeligt og som en bevist strategi ift at man er bekendt med at gamle opslag i grupper ofte slettes efter noget tid.

Ankenævnet for Forsikring

13.

103306

Alt i alt synes jeg at TRYG's ageren bærer tydeligt præg af at man ønsker at trække tingene i langdrag, vente med at bede om diverse dokumentation osv til man formoder at det er for sent.

Så ud fra fremført dokumentation og forklaring er det for mig klart der er tale om åbenlyst tyveri som er dækket jævnfør betingelserne."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af e-mailkorrespondance mellem klageren og vidnet fremgår bl.a.:

"



[klageren]

Re: Tyveri

[vidne]> Til: [klageren] >

11. april 2025 kl. 16.10

Hej [klageren],

Det ved jeg ikke noget om, hvorfor det gør. Men har de spørgsmål med henblik på min mail, så kan de bare skrive til mig.

God weekend.

Venlig hilsen

[vidne]

On Friday, April 11th, 2025 at 3:20 PM, [klageren] wrote:

Hej [vidne],

Jeg har fra forsikring fået et underligt spørgsmål ift dato klokkeslæt på din mail specielt ift 2th. Det kan jeg godt se at det ser mystisk ud, ved du hvorfor?

mvh

[klageren]

On Tuesday, February 2th, 2025 at 10:10 AM, [vidne] wrote:

Hej [klageren],

Jeg så dit opslag på facebook, hvor du efterspurgte vidner til et lommetyveri lørdag formiddag den 18. januar 2025.

Jeg var inde i [by] gågade og observerede følgende:

Høj mand i sort jakke/frakke (må være dig) kommer gående lige så stille og roligt mod [center] og kort før ... tøjbutikken kommer en mand omkring de 30 vil jeg skyde på og går hårdt ind i dig og stikker hurtigt hånden i din lomme og skynder sig væk. Jeg når at se han smutter med blandt andet en sort pung. Han var ikke så høj som dig, vil skyde på 175-180 cm høj, havde lyst logginsæt på og en sort kasket. Han skyndte sig ned mod enden af [gade] og drejede til højre.

Venlig hilsen

[vidne]

"

Af skadesanmeldelse af 21/1 2025 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

14.

103306

"Her er din beskrivelse af hændelsen den 18.01.25 skal jeg ind i byen for at få vurderet og finde muligheder for at lave to guld ringe om samt indsætte nogle penge i banken. På min forholdsvis korte gåtur er der en mand som støder ind i mig og jeg anråber ham hvorefter han løber væk og jeg bliver klar over han har taget min pung inkl. kontanter og smykkeæske.

Hvornår blev skaden opdaget? Angiv så præcis dato som muligt. 18.01.2025

...

Hvor er det sket henne? Gågaden i [by]... pung til værdi ca 200 bliver stjålet indeholdende kontanter 32.000 – to guld ringe (18 karat – den ene med diamant). Anslået værdi imellem 35.000-40.000

Beskriv så præcist som muligt hvordan tyveriet skete og hvordan du opdagede tyveriet. En yngre mand (25-30 år), går ind i mig og jeg anråber ham, hvorefter han skynder sig væk. Så bliver jeg klar over at jeg har fået taget noget fra min lomme.

...

Er det meldt til politiet? Ja"

Af selskabets telefonnotat af 30/1 2025 fremgår bl.a.:

"Taler med hr ft - han oplyser at han d. 18.01.25 kører hjemmefra ved 10.30 tiden da han skal ind til [by] midtby. Han kører dog lige en tur forbi vaskehallen og derefter ind til byen. Han parkerer sin bil V. [stræde], hvor der er gratis parkering. Her putter han 2 guldringe og 42.000 kr. i kontanter i sin jakkelomme og går mod ... hvor guldsmeden ligger - han går dog og kigger på lidt butikker inden og oplyser at fra han går fra bilen og kommer til ... går der ca. 20 minutter. På vejen er der en ung mand der kommer mod ham forfra og som støder ind i ham hvor ft føler at han får en albue i siden - han siger derfor til den unge mand,; hvad har du gang i - tænker ikke videre over det og går mod ... - lige inden han går ind tager han sin hånd i lommen og der mærker han at pungen med 42.000 kr. i kontanter samt 2 gl. vielsesringe er væk - ringene skulle han have vurderet i ... som er en smykke forretning ind i centeret - han plejer ikke at bestille en tid til vurdering siger han - han oplyser at genstandene var i hans højre jakkelomme som er foran på jakken - en nogenlunde dyb lomme - han har ikke bemærket at nogen har haft hånden nede i lommen. Da han opdager at genstandene er væk kommer han i tanke om episoden med den unge mand der stødte ind i ham og han må formode at der er sket et tyveri der. Han kører hjem igen og anmelder det til politiet - venter med at anmelde til os indtil han har en politikvittering

han oplyser at fra gerningsmanden støder ind i ham og til han opdager at genstandene mangler så går der et par minutter men er ikke sikker på tiden kan være at der er gået længere tid - jeg har googlet og ud fra [gade] og hen til [center] vil jeg vurdere 3-5 minutters tid

Kontanterne er hævet fra hans konto sidste år august/sept. og der hævede han 60.000 - 80.000 kr. som han har liggende hjemme - han havde denne dag taget 32.000 kr. med for at købe en ny telefon til sig selv og så skulle resten sættes ind i banken - adspurgt årsag til at han hæver penge i banken for så at sætte dem ind igen - han oplyser at han ikke havde så mange penge på kontoen så derfor ville han sætte nogle ind

Ang. ringene så er det gamle vielsesringe fra tidligere ægteskab som han ville undersøge om kunne laves om til noget andet - adspurgt årsagen til at han havde begge ringe og at eks konen ikke havde hendes ringe - det var aftalt da de blev skilt og hun ville ikke have noget at gøre med de ringe.

Ankenævnet for Forsikring

15.

103306

beskrivelse af gerningsmand: yngre mand ca 25.30 år - lys i huden evt. vesteuropæisk – ca. 180 cm - beige lyst joggingsæt med sort kasket

Tidligere forsikring? Ingen da ft har boet i udlandet og ikke haft indbo siden 2018 - hvilket jeg kan se ikke er korrekt da vi har opsagt hans indbo hos [forsikringsselskab 2] i 2022

0 skader

ikke opsagt

ikke skærpt vilkår

ikke restance

ikke rki"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3 Tyveri og hærværk

5.3.1 Indbrud og tyveri

Hvad er dækket

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

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

Her skal du være særligt opmærksom	
Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene	Dækkes ved tyveri fra • forsvarligt aflåst bygning eller lokale. • hotelværelse/lejlighed, togkupé og feriebolig i Danmark, hvor der er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Dækkes dog ikke ved tyveri fra: • Loft- og kælderrum i etagebyggeri • Garage, udhuse ol.
Penge	

5.3.3 Røveri, overfald, åbenlyst tyveri (ran) og tricktyveri

Hvad er dækket

- Røveri og overfald. Herved forstås tyveri eller ødelæggelse af dine ting, hvor en person bruger eller truer med øjeblikkeligt at bruge vold. Penge er dækket med den maks. sum, der fremgår af din forsikringsaftale.
- Åbenlyst tyveri. Herved forstås tyveri af dine ting, som du har på dig eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og uden brug af vold. Det skal bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker. Penge, guld, sølv, smykker, perler og ædelstene er dækket med den maks. sum, der fremgår af din forsikringsaftale."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 21/1 2025, at han var udsat for et tyveri den 18/1 2025, hvor han fik stjålet en pung til en værdi af ca. 200 kr. med 32.000 kr. i kontanter samt to guldringe med en

anslået værdi på 35.000-40.000 kr. Selskabet har dækket pungen, men har afvist at dække kon-
tanter og guldringe. Klageren ønsker, at selskabet dækker kontanter og guldringe.

Klageren har anført, at der var en, som stødte ind i ham, og at han fik et hårdt slag og brugte
60-120 sekunder på at komme sig, hvorefter han opdagede tyveriet. Klageren forsøgte efterføl-
gende at finde gerningsmanden, dog uden held. Klageren har oplyst, at nogle af pengene skulle
bruges på at købe en telefon, og at han ville undersøge, om ringene kunne laves om til noget
andet. Klageren har anført, at selskabet har trukket sagen i langdrag for at gøre det svært for
ham at finde vidner. Klageren har oplyst, at det ikke har været muligt at fremvise opslaget fra
Facebook, hvor han efterspørger vidner, idet opslaget er over 4 måneder gammelt og ikke læn-
gere er tilgængeligt. Klageren har anført, at når selskabet vælger at give ham erstatning for
hans pung og kort, vedkender selskabet sig også, at der har været et åbenlyst tyveri.

Selskabet har anført, at klageren har "oplyst i webskemaet, at han fik et hårdt slag og skulle
bruge 60-120 sekunder på at komme til sig selv. Selskabet kan ikke genkende denne fremstilling
om, at klageren skulle være slået så hårdt ud, at han havde brug for at komme sig, idet klageren
under telefonsamtalen med selskabets skadespecialist oplyste, at klageren spurgte manden,
hvad han havde gang i, men ellers ikke tænkte over det og gik videre". Selskabet har anført, at
klageren ikke så tyveriet i det øjeblik det skete, hvorfor tyveriet rent forsikringsmæssigt er et
simpelt tyveri, hvor penge og smykker ikke er dækket. Selskabet har anført, at klageren i tele-
fonsamtalen ændrede kontantbeløbets størrelse mellem at være henholdsvis 42.000 kr. og
32.000 kr., hvilket sætter klageren i en vanskeligere bevismæssig situation. Selskabet "finder
det påfaldende, at klageren først efter selskabets tredje afvisning af skaden under henvisning
til, at hverken klageren eller andre har set tyveriet ske, informerede selskabet om et vidne, der
angiveligt så tyveriet og henviste til en mail, som selskabet ikke har modtaget". Selskabet sæt-
ter spørgsmålstegn ved autenticiteten af vidneforklaringen, som klageren skulle have modtaget
via e-mail, idet "dataformatet på den mail, som klageren har klippet ind, ligeledes ikke er kor-
rekt. Dataformatet på engelsk, når datoen er den 2. i en måned vil rettelig være 2nd (Second)
og ikke 2th". Selskabet har anført, at mailen er dateret tirsdag den 2. februar 2025, hvilket var

Ankenævnet for Forsikring

17.

103306

en søndag. Selskabet har anført, at det er påfaldende, at klageren ikke er i stand til at fremlægge det pågældende Facebook opslag, idet der selskabet bekendt ikke er automatisk sletning på Facebook eller udløb af opslag. Selskabet har indgivet politianmeldelse mod klageren for overtrædelse af straffelovens § 171 om dokumentfalsk.

Det fremgår af skadesanmeldelse af 21/1 2025, at "den 18.01.25 skal jeg ind i byen for at få vurderet og finde muligheder for at lave to guld ringe om samt indsætte nogle penge i banken. På min forholdsvis korte gåtur er der en mand som støder ind i mig og jeg anråber ham hvorefter han løber væk og jeg bliver klar over han har taget min pung inkl. kontanter og smykkeæske ... pung til værdi ca. 200 bliver stjålet indeholdende kontanter 32.000 – to guld ringe (18 karat – den ene med diamant). Anslået værdi imellem 35.000-40.000".

Det fremgår af e-mail af 2/2 2025 fra vidnet til klageren, at "On Tuesday, February 2th, 2025 at 10:10 AM, [vidne] wrote:... Jeg så dit opslag på facebook, hvor du efterspurgte vidner til et lommetyveri lørdag formiddag den 18. januar 2025. Jeg var inde i [by] gågade og observerede følgende: Høj mand i sort jakke/frakke (må være dig) kommer gående lige så stille og roligt mod [center] og kort før ... tøjbutikken kommer en mand omkring de 30 vil jeg skyde på og går hårdt ind i dig og stikker hurtigt hånden i din lomme og skynder sig væk. Jeg når at se han smutter med blandt andet en sort pung. Han var ikke så høj som dig, vil skyde på 175-180 cm høj, havde lyst joggingsæt på og en sort kasket. Han skyndte sig ned mod enden af [gade] og drejede til højre. Venlig hilsen [vidne]".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 30/1 2025, at klageren "parkerer sin bil V. [stræde], hvor der er gratis parkering. Her putter han 2 guldringe og 42.000 kr. i kontanter i sin jakkelomme og går mod ... hvor guldsmeden ligger - han går dog og kigger på lidt butikker inden og oplyser at fra han går fra bilen og kommer til ... går der ca. 20 minutter. På vejen er der en ung mand der kommer mod ham forfra og som støder ind i ham hvor ft føler at han får en albue i siden - han siger derfor til den unge mand: hvad har du gang i - tænker ikke videre over det og går mod ... - lige inden han går ind tager han sin hånd i lommen og der mærker han at pungen

Ankenævnet for Forsikring

18.

103306

med 42.000 kr. i kontanter samt 2 gl. vielsesringe er væk... Kontanterne er hævet fra hans konto sidste år august/sept og der hævede han 60.000-80.000 kr. som han har liggende hjemme - han havde denne dag taget 32.000 kr. med for at købe en ny telefon til sig selv og så skulle resten sættes ind i banken - adspurgt årsag til at han hæver penge i banken for så at sætte dem ind igen - han oplyser at han ikke havde så mange penge på kontoen så derfor ville han sætte nogle ind. Ang. ringene så er det gamle vielsesringe fra tidligere ægteskab som han ville undersøge om kunne laves om til noget andet - adspurgt årsagen til at han havde begge ringe og at ekskonden ikke havde hendes ringe - det var aftalt da de blev skilt og hun ville ikke have noget at gøre med de ringe".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at "som udgangspunkt er dine ting dækket uanset om de bliver stjålet hjemme hos dig selv eller udenfor din bolig. Der er dog ting, som forsikringen ikke dækker i visse situationer, hvilket bl.a. er guld, sølv, smykker, perler, ædelstene og penge som alene dækkes ved tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale eller et hotelværelse/lejlighed, togkupé og feriebolig i Danmark, hvor der er tydelige tegn på voldeligt opbrud."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.3, at åbenlyst tyveri er dækket, og at "herved forstås tyveri af dine ting, som du har på dig eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og uden brug af vold. Det skal bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens oplysninger – som han har afgivet efter indgivelsen af skadesanmeldelsen til selskabet – er så divergerende, samt at hændelsesforløbet med vidnet/mailen fra vidnet er så særegent, at nævnet efter en samlet vurdering ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

19.

103306

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i skadesanmeldelsen har oplyst, at der er "en mand som støder ind i mig og jeg anråber ham hvorefter han løber væk". I den efterfølgende mundtlige forklaring – således som den er noteret af selskabets medarbejder i telefonnotat af 30/1 2025 – er det noteret, at der er "en ung mand der kommer mod ham forfra og som støder ind i ham hvor ft føler at han får en albue i siden - han siger derfor til den unge mand: hvad har du gang i - tænker ikke videre over det og går mod". I klagen til nævnet er det oplyst, at "Jeg får under tyveriet et hårdt slag og bruger 60-120 sekunder på at komme til mig selv og opdager tyveriet". Disse oplysninger er efter nævnets vurdering så forskellige, at selskabet med rimelighed kan lægge til grund, at klageren ikke har oplevet en hændelse, der udgør et dækningsberettigende åbenlyst tyveri (ran).

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har påpeget en række forhold i den mail, som klageren har fremlagt, og som skulle være fra et vidne, der har set klagerens opslag på Facebook om mulige vidner til hændelsen. Nævnet bemærker, at vidnets mail er påfaldende detaljeret. Nævnet kan derfor ikke lægge afgørende vægt på indholdet af denne mail.

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

20.

103306