

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. oktober 2025 blev i sag nr. 103432:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 17/4 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker at klage over Alka Forsikrings afvisning af at dække mit tab i forbindelse med tyveri af min mobiltelefon under paaskud af at der er tale om hittegods samt selskabets efterfølgende beslutning om at opsiges min police og hæve præmien på et for mig uforståeligt grundlag.

Den [indsæt dato] befandt jeg mig på [bibliotek] for at printe og kopiere dokumenter. I den forbindelse brugte jeg min telefon til betaling og lagde den kortvarigt ved computeren, mens jeg hentede papirer ved printeren. Kort tid efter, da jeg ankom til ... på cykel, opdagede jeg, at telefonen var væk. Jeg vendte straks tilbage til biblioteket, men telefonen var ikke at finde. Jeg anser dette som et klart tilfælde af tyveri.

Alka har afvist at dække tabet med henvisning til grov uagtsomhed. Jeg har aldrig oplyst, at jeg mistede telefonen på cykelturen, men derimod at jeg opdagede fraværet ved ... Jeg mener ikke, at min adfærd udgør grov uagtsomhed. At lægge en telefon fra sig i et kort øjeblik i et offentligt og overvåget rum kan ikke betragtes som hensynsløs adfærd. Juridisk vurdering:

Jeg henviser til Forsikringsaftalelovens § 22, hvorefter sikredes erstatning kun kan afvises ved grov uagtsomhed eller forsæt. I denne sag er ingen af delene dokumenteret. Jeg henviser til følgende relevante kendelser fra nævnet:

2018-045: Kortvarigt fravær fra en værdigenstand i offentlig sammenhæng udgjorde ikke grov uagtsomhed.

2019-003: Telefon efterladt i butik i forbindelse med betaling – ikke grov uagtsomhed.

2020-070: Nævnet fastslog, at vurdering af grov uagtsomhed skal ske konkret og ikke skematisk.

Opsigelse og præmiestigning: Jeg blev efterfølgende orienteret om opsigelse af min police og en varslet præmieforhøjelse uden tilstrækkelig saglig begrundelse. Det er uklart, hvad dette baseres på, da jeg ikke tidligere har anmeldt lignende skader, og der ikke foreligger systematisk skadehistorik.

Ifølge Forsikringsaftalelovens §§ 3 og 29 skal både opsigelse og præmiestigning ske på et sagligt og ikke vilkårligt grundlag. Det har ikke været tilfældet her. Jeg anser beslutningen som vilkårlig og udtryk for en samlet afstraffelse for at anmelde en enkeltstående skade. Hvad jeg ønsker:

Jeg anmoder nævnet om at pålægge Alka Forsikring at: Anerkende, at der ikke foreligger grov uagtsomhed.

Dække mit tab ved genanskaffelse af en iPhone 14 Pro eller tilsvarende model.

Forkaste selskabets opsigelse af forsikringen og præmieforhøjelse som ugyldige eller usagligt begrundede.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder nævnet om at pålægge Alka Forsikring at:
Anerkende, at der ikke foreligger grov uagtsomhed.

Dække mit tab ved genanskaffelse af en iPhone 14 Pro eller tilsvarende model.

Forkaste selskabets opsigelse af forsikringen og præmieforhøjelse som ugyldige eller usagligt begrundede.

Principiel tilkendegivelse af, lovmaessigheden og det etiske i at vurdere ned paa det enkelte kundesegment, om kundeforholdet gaar op pekuniaert, hvorved en af de baerende ideer ved en forsikring, at selskabet taber og vinder paa gynger og karuseller tilsidesaettes og at forsikringsselskaber fungerer som en slags kollektiv overenskomst mellem kundekredsen og selskabet - ikke som penismisundelse fordi Tryg har en stoerre forretning og ejer aktiemajoriteten."

Selskabet har i brev af 3/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om Alka Forsikrings afvisning af at dække en mistet mobiltelefon.

Klager anmeldte telefonisk den 4. april 2025, at han havde været på biblioteket for at printe noget og da han kom op for at betale, var hans telefon væk. Klager forklarede yderligere, at om fredagen kan han huske, at han havde telefonen med op og brugte den til at betale med, hvorefter klager cyklede fra biblioteket til ... hvor telefonen var væk.

Klager opdagede det, da han skulle ind og tog sin jakke af. Der var tale om en cykeltur på mellem 3 og 5 minutter, hvor telefonen lå i en lynlåslukket inderlomme.

Alka Forsikrings medarbejder vurderede, at et tyveri ikke var sandsynliggjort og afviste, at skaden var dækket på forsikringen.

Ved mail af 8. april 2025 anmodede klager om dækning af den telefon han mistede ved sit besøg på det ... Bibliotek.

Klager forklarede i sin mail, at han efter endt arbejde på en computerplads på biblioteket opdagede, at hans telefon var væk. Den havde ligget i en lukket og sikker lomme og han havde ikke på noget tidspunkt haft den fremme på vej fra biblioteket

Klager anførte, at telefonen ikke blot var blevet tabt og blevet liggende, men efter al sandsynlighed var blevet samlet op af en anden og beholdt.

Klager tilføjede, at selv i det tilfælde, hvor telefonen skulle være faldet ud uden hans vidende og derefter var blevet stjålet, var der stadigvæk tale om tyveri, som burde være dækket på hans forsikring.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 10. april 2025, at selskabet henholdt sig til klagers første forklaring, hvorefter der ikke var tale om et tyveri af telefonen og tilføjede, at selv med klagers nye forklaring om hændelsen var der efter selskabets opfattelse ikke tale om et tyveri, men derimod om ulovlig omgang med hittegods, som ikke er dækket på forsikringen.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 11. april 2025, at selskabet havde valgt at opsig klagers indboforsikring på grund af skadeforløbet. Opsigelsen skete med 14 dages varsel til ophør den 25. april 2025.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 12. oktober 2023 indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne IN 01.

Af forsikringsbetingelserne afsnit 2 fremgår det, hvornår selskabet dækker.

Af afsnit 2.1.2 bullet 3 fremgår det således, at selskabet ikke dækker glemte og forlagte ting. Heller ikke når forsikringstager efterfølgende leder forgæves efter den glemte eller forlagte ting.

Af afsnit 2.3 fremgår det, at selskabet ikke dækker, når forsikringstager mister sine ting.

Uddybet i punkt 2.3.2 fremgår det således, at det ikke er dækket, når man mister sine ting og ikke bemærker når det sker.

Det er under afsnit 2.3.2 gentaget, at glemte og forlagte ting ikke er dækket. Heller ikke når forsikringstager efterfølgende leder forgæves efter den glemte eller forlagte ting.

For så vidt angår opsigelsen af klagers forsikring er den sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afsnit 5.3.3, hvorefter både klager og selskabet kan opsiges forsikringen med 14 dages varsel efter en skade. Opsigelsen skal ske senest en måned efter skaden er erstattet eller afvist.

Klager forklarede i sin telefoniske anmeldelse den 4. april 2025, at han havde været på biblioteket for at printe noget og da han kom op for at betale var hans telefon væk. Klager forklarede yderligere, at om fredagen (den 4. april?) kan han huske, at han havde telefonen med op og brugte den til at betale med, hvorefter klager cyklede fra biblioteket til ... hvor telefonen var væk.

At klagers telefon var væk, da han skulle betale på biblioteket, afviger markant fra klagers følgende forklaring (i samme samtale) om, at han kan huske, at han havde telefonen med op og brugte den til at betale med og at han opdagede, at telefonen var væk, da han kom til ...

Om telefonen var væk, da klager skulle betale på biblioteket eller den var væk, da han kom til ... er imidlertid ikke afgørende. Afgørende er, at klager ikke ved hvornår han har mistet sin telefon og ikke har bemærket det, da det skete.

Med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 2.3.2 er klagers tab af telefonen derfor ikke dækket på forsikringen.

Såfremt klagers anden forklaring lægges til grund, nemlig at han efter endt arbejde på en computerplads på biblioteket opdagede, at hans telefon var væk gør det sig ligeledes gældende, at klager ikke har bemærket, hvornår han har mistet sin telefon og således ikke bemærket det, da det skete.

Begge klagers forklaringer indikerer, at telefonen enten er glemt, forlagt eller tabt.

Klagers telefon vil på den baggrund heller ikke med klagers anden forklaring være dækket på forsikringen.

Forsikringen dækker ikke glemte eller tabte eller forlagte ting, selvom tingen efterfølgende måtte være samlet op af en forbipasserende, som uretmæssigt har beholdt tingen.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet, og det påhviler således klager, at dokumentere/sandsynliggøre sit krav.

Alka Forsikring må på baggrund af klagers egne oplysninger om hændelsen fastholde, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at hans telefon er blevet stjålet og selskabet kan derfor ikke tilbyde at erstatte telefonen.

For så vidt angår Alka Forsikrings opsigelse af klagers forsikring er den sket på baggrund af forsikringens skadeforløb, hvor klager i perioden 24. februar 2024 til 4. april 2024 har anmeldt 9 skader på forsikringen, hvilket ligger markant over gennemsnittet.

Opsigelsen er sket i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 5.3.3 med korrekt varsel."

Ankenævnet for Forsikring

5.

103432

Klageren har i kommentar af 31/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"ok.ferien slutter vist i næste uge, så jeg ser frem til snarlig fremdroigt i d3enne langstrakte sag og temmelig enkle sag. Selskabet har ikke forelagt andet end at udtrykke sin identitet som sagsbehandler og de forbindelser og mønstre de så ser, men det har jo ikke noget at gøre med retmæssig anvendelse af lov og god forretningspraksis, vel ?."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 4/4 2025 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"hr ft ringer ind lphone stjålet -

Hændelse: hr ft var på biblioteket for at skulle printe noget og da hr ft kommer op for at betale for printning er telefonen væk - I fredags - hr ft kan huske han har telefonen med op og brugte telefonen til at betale - hr ft er cykel fra biblioteket over til ...- derefter tager hr ft til ... hvor telefonen er væk - dette opdager han da han skal ind og tager jakken af hvor telefonen er væk - der er tale om en cykeltur på 3-5 minutter hvor telefonen ligger i lukket lomme og jakken er lukket når hr ft cykler i inderlommen på en jakke - er lukket med lynlås - Jeg vurderer ud fra dette at tyveri ikke er sandsynliggjort og afviser derfor dækning afvist sag slut."

Af klagerens mail af 8/4 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg skriver vedrørende min anmeldelse af en stjålet telefon, alkas jnr...., som jeg mistede i forbindelse med mit besøg på ... Bibliotek den ... Der er opstået tvivl om, hvorvidt hændelsen er dækket af min forsikring, og jeg vil derfor gerne redegøre for forløbet og argumentere for, at skaden bør være dækningsberettiget. Efter endt arbejde ved en computerplads på biblioteket opdagede jeg, at min telefon var væk. Den havde været placeret i en lukket og sikker lomme, og jeg har ikke på noget tidspunkt haft den fremme på vej fra biblioteket. Kort tid efter forsøgte jeg at lokalisere den via 'Find My'-funktionen og kunne se, at enheden stadig er aktiv - hvilket stærkt indikerer, at den er i andres hænder. Jeg ønsker at understrege følgende:

- Telefonen har ikke blot været tabt og blevet liggende - den er efter alt at dømme blevet samlet op af en anden og beholdt, hvilket udgør simpelt tyveri fra offentlig tilgængeligt sted.
- Jeg har opbevaret telefonen forsvarligt, og har straks efter opdagelsen handlet korrekt og forsøgt at genfinde enheden.
- Det er derfor ikke tale om grov uagtsomhed eller uforsvarlig opbevaring.

Selv i det tilfælde, hvor telefonen skulle være faldet ud uden min viden og derefter er blevet stjålet, er der stadig tale om et tyveri og ikke blot bortkomst - og dette bør være dækket af min indboforsikring efter gældende vilkår."

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

"Vi har gennemgået skadeforløbet på din indboforsikring med policenummer ... Da du har haft for mange skader, og vi har samtidig mistet tilliden til det fremtidige samarbejde, og derfor har vi valgt at opsigte din forsikring efter reglerne i vilkårene.

Opsigelsen er gældende pr. 25.04.2025."

Af selskabets skade log fremgår bl.a.:

"policer
Rejseforsikring
Indboforsikring
Skader
Iphone 14 pro 128 GB
Harddisk - 24.01.2025
Briller – 22.01.2025
Briller – 25.12.2024
Pillivuyt Serie Orig
Mistet mulepose med
Grensaks – 13.08.2024
Briller – 27.02.2024
Briller – 24.02.2025."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Hvornår dækker vi?

2.1 Tyveri og røveri

2.1.1 Vi dækker, når dine ting bliver stjålet ved tyveri eller røveri, medmindre vi omtaler situationen i punkt 2.1.2 til 2.1.4.

2.1.2 Vi dækker ikke:

- Når dine ting bliver stjålet som følge af en handling, du har udført med vilje eller ved grov uagtsomhed.
- Når dine ting bliver stjålet af en person, som er tilmeldt samme folkeregisteradresse som dig.
- Glemte og forlagte ting. Heller ikke når du efterfølgende leder forgæves efter den glemte eller forlagte ting.
- Når dine ting bliver stjålet ved et tyveri fra bilen, når du har forladt den, og den ikke er låst.

...

2.3 Mistede ting

2.3.1 Vi dækker, når du mister dine ting, medmindre vi omtaler situationen i afsnit 2.1, 2.2 eller i punkt 2.3.2.

2.3.2 Vi dækker ikke:

- Når du mister dine ting, som følge af en handling, du har udført med vilje eller ved grov uagtsomhed.
- Når du mister dine ting og du har mulighed for at få fat i tingene igen.
- Når du mister dine ting, og det ikke bliver bemærket, når det sker.
- Glemte og forlagte ting. Heller ikke når du efterfølgende leder forgæves efter de glemte eller forlagte ting.

...

5. Fællesbestemmelser

5.3 Forsikringens varighed og opsigelse

...

5.3.3. Både du og vi kan opsiges forsikringen med 14 dages varsel efter en skade.
Det skal ske senest en måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden."

Ankenævnet for Forsikring

7.

103432

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 4/4 2025, at hans mobiltelefon var væk, efter at han havde brugt den til betaling på bibliotek. Selskabet har afvist dækning. Selskabet har opsagt indboforsikringen. Klageren ønsker dækning for tyveri af telefonen. Klageren ønsker, at nævnet skal "forkaste selskabets opsigelse af forsikringen og præmieforhøjelse".

Klageren har anført, at han var udsat for tyveri. Klageren har oplyst, at han på biblioteket brugte telefonen til betaling og lagde den kortvarigt ved computeren, mens han hentede papirer ved printeren. Kort tid efter, da han ankom til ... på cykel, opdagede han, at telefonen var væk. Klageren har anført, at adfærden ved at lægge telefonen fra sig i et kort øjeblik ikke kan betragtes som hensynsløs adfærd, hvorfor selskabet ikke kan afvise at dække skaden med henvisning til, at klageren handlede groft uagtsomt. Klageren har anført, at selskabets opsigelse skal ses som afstraffelse for, at han har anmeldt en enkeltstående skade. Klageren har anført, at han ikke tidligere har anmeldt lignende skader, og at han ikke har en systematisk skadehistorik.

Selskabet har anført, at klageren har afgivet forskellige forklaringer om, hvordan telefonen bortkom. Selskabet har anført, at klageren i anmeldelsen den 4/4 2025 telefonisk oplyste, at han var på biblioteket for at printe, da klageren i forbindelse med betaling opdagede, at telefonen var væk. Selskabet har anført, at klageren også har oplyst, at han opdagede, at telefonen var væk, efter han havde betalt for printning og havde cyklet en tur. Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker tyveri, når ting bliver glemt eller forlagt. Selskabet har anført, at opsigelsen af indboforsikringen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og på baggrund af skadeforløbet, hvor klageren fra 24/2 2024 til 4/4 2025 har anmeldt 9 skader.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 4/4 2025 efter samtale med klageren, at: "hr ft ringer ind Iphone stjålet Hændelse: hr ft var på biblioteket for at skulle printe noget og da hr ft kommer op for at betale for printning er telefonen væk - I fredags - hr ft kan huske han har telefonen med op og brugte telefonen til at betale - hr ft er cykel fra biblioteket over til ...- derefter tager hr ft til ... hvor telefonen er væk - dette opdager han da han skal ind og tager jakken af

Ankenævnet for Forsikring

8.

103432

hvor telefonen er væk - der er tale om en cykeltur på 3-5 minutter hvor telefonen ligger i lukket lomme og jakken er lukket når hr ft cykler i inderlommen på en jakke - er lukket med lynlås".

Det fremgår af klagerens mail af 8/4 2025 til selskabet, at "Efter endt arbejde ved en computer-plads på biblioteket opdagede jeg, at min telefon var væk. Den havde været placeret i en lukket og sikker lomme, og jeg har ikke på noget tidspunkt haft den fremme på vej fra biblioteket. ...•Telefonen har ikke blot været tabt og blevet liggende - den er efter alt at dømme blevet samlet op af en anden og beholdt, hvilket udgør simpelt tyveri fra offentlig tilgængeligt sted. •Jeg har opbevaret telefonen forsvarligt, og har straks efter opdagelsen handlet korrekt og forsøgt at genfinde enheden. •Det er derfor ikke tale om grov uagtsomhed eller uforsvarlig opbevaring. Selv i det tilfælde, hvor telefonen skulle være faldet ud uden min viden og derefter er blevet stjålet, er der stadig tale om et tyveri og ikke blot bortkomst - og dette bør være dækket af min indboforsikring efter gældende vilkår".

Det fremgår af selskabets brev af 11/4 2025 til klageren, at "Vi har gennemgået skadeforløbet på din indboforsikring med policenummer ... Da du har haft for mange skader, og vi har samtidig mistet tilliden til det fremtidige samarbejde, og derfor har vi valgt at opsiges din forsikring efter reglerne i vilkårene. Opsigelsen er gældende pr. 25.04.2025".

Det fremgår af klageskema af 17/4 2025 udfyldt af klageren, at han var "på [bibliotek] for at printe og kopiere dokumenter. I den forbindelse brugte jeg min telefon til betaling og lagde den kortvarigt ved computeren, mens jeg hentede papirer ved printeren. Kort tid efter, da jeg ankom til ... på cykel, opdagede jeg, at telefonen var væk. Jeg vendte straks tilbage til biblioteket, men telefonen var ikke at finde. Jeg anser dette som et klart tilfælde af tyveri".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker **"2.1 Tyveri ... • Glemte og forlagte ting. Heller ikke når du efterfølgende leder forgæves efter den glemte eller forlagte ting ... 2.3 Mistede ting ... • Når du mister dine ting, og det ikke bliver bemærket, når det sker. • Glemte og forlagte ting. Heller ikke når du efterfølgende leder forgæves efter de glemte eller**

Ankenævnet for Forsikring

9.

103432

forlagte ting". Det fremgår af punkt 5.3.3, at "Både du og vi kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter en skade. Det skal ske senest en måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed, om hvordan klageren har mistet telefonen, at klageren ikke har godtgjort, at telefonen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Da forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet finder, at der ikke grundlag for at kritisere, at selskabet den 11/4 2025 har opsagt forsikringen med 14 dages varsel med virkning fra 25/4 2025.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren havde telefonen liggende fremme på biblioteket, at han efter en cykeltur opdagede, at han ikke længere havde telefonen, og at han tog tilbage til biblioteket for at se, om han kunne finde telefonen. Et sådant hændelsesforløb falder ind under dækningsundtagelsen vedr. glemte, tabte eller forlagte ting.

Nævnet har også lagt vægt på, at varslingen af opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, idet selskabet den 10/4 2025 afviste at dække skaden og den 11/4 2025 opsigde forsikringen med korrekt varsel.

Nævnet bemærker, at selskabet har begrundet opsigelsen med henvisning til klagerens skadehistorik.

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

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

103432

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand