

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. januar 2026 blev i sag nr. 103920:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsia Forsikring A/S
Jens Terp-Nielsens Vej 13
6200 Aabenraa

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 6/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg vil gerne klage over afgørelsen i min sag.
Mit forsikringsselskab vil ikke dække min skade.
Jeg har været udsat for et væbnet gaderøveri på ferie nede i [udlandet] sammen med min kammerat og [klagerens kammerats familiemedlem1].

Jeg har gjort alt det jeg er blevet bedt om i forhold til anmelde skaden hos selskabet, lave en politianmeldelse nede i [udlandet] hvor skaden er sket og har sendt alt den dokumentation der er blevet spurgt om.

De siger at jeg ikke har sandsynliggjort episoden nok til de kan dække den. De mener mine forklaringer ikke helt passer, at jeg blander flere forskellige episoder sammen og at jeg ikke kommer med nok detaljer.

Jeg bliver ringet op på arbejde og bliver spurgt om at forklare hvad der er sket. Allerede fra starten kan jeg allerede mærke han tvivler på hvad jeg siger, hvad jeg har oplevet og synes at der er ting der ikke hænger sammen. Har aldrig nogensinde haft en skade, så var meget chokeret over den måde jeg blev talt til fra starten af. Jeg ved ikke hvorfor men jeg går nærmest lidt i panik, tror bare det er fordi det har været så voldsomt det vi har oplevet og jeg virkelig mærker han tvivler på hvad jeg siger. Han beder mig om at tænke tilbage på episoden og nævne den ned til mindste detalje. Jeg har haft det rigtigt svært med episoden og har angst så bliver forvirret når jeg tænker tilbage. Synes han spørg mig med en hård tone. Jeg tilbyder om det ikke er bedre at lave en politianmeldelse hos dansk politi da jeg ved de er mere professionelle i afhøre folk der har været udsat for traumatiske hændelser. Får at vide at det har de ikke brug for. Jeg forklarer ham jeg har svært ved at huske og blander tit ting sammen. Har været sygemeldt med stress og depression i 1 års tid lidt før vi tog

afsted hvilket min læge kan godkende og har haft problemer med hukommelsen. De kan jo ikke vurderer det ud fra det. Jeg kan godt se jeg har blandet nogle ting sammen men der skal også tænkes på hvor alvorligt det jeg har været igennem er og er psykisk sårbar i forvejen. De ting jeg forklare er jo ting jeg har oplevet jeg får det bare blandet sammen. Så at giv en detaljeret forklaring over en måned efter nu og her over telefon har jeg svært ved. For eksempel blev vi kørt til politistationen af [klagerens kammerats familiemedlem2] om morgenen dagen efter for at anmelde røveriet, hvilket blev forstået som det var ham som kom og hentede os fra lufthavnen. Det var det ikke, vi skulle normalt hentes af ham men der opstod problemer med at få fat på ham så vi tog en taxa i stedet for. Der står også at jeg først har sagt det var motorcykler og så lige pludselig var det en bil. Jeg sagde jeg var i tvivl om præcis antal køretøjer tror ikke de tænker på at der var mange biler og motorcykler der kørte forbi, og det svært at observerer når man lige har sovet efter en 16 timers tur og derefter står og kigger nede i jorden mens man bliver truet. Der er flere ting de skriver i afgørelsen som er blevet blandet sammen. Jeg er villig til hvad som helst for at bevise røveriet, kan tag til politistationen og få lavet en afhøring og jeg kan skaffe alle dokumenter.

De kan også tag fat i min kammerat, [klagerens kammerats familiemedlem1] og politiet i [udlandet] og få den samme forklaring. [Klagerens kammerats familiemedlem1] har alt dokumentation og har sagt de bare har ku kontakte ham men der er ikke blevet taget kontakt en eneste gang. Selv [klagerens kammerat] forsikring har spurgt.

Har forklaret helt præcist hvad der er sket til politiet i [udlandet], det gjorde vi med det samme dagen efter så de har fået alt i detaljer og det stemmer også overens med min forklaring, og så kan det godt være der er blevet blandet nogle ting sammen. Synes det er mærkeligt at der bliver spurgt om forskellige kontaktoplysninger på både min kammerat, [klagerens kammerats familiemedlem1] og [klagerens kammerats familiemedlem2] for at få det bekræftet men der er aldrig blevet taget kontakt til nogle for at for få en forklaring.

Er det begrund af jeg ikke har kunne forklare episoden ned til mindste detalje?

Hvis de var så meget i tvivl hvorfor er der slet ikke blevet kontaktet nogle eller politiet i [udlandet] så kan de jo bekræfte det?

Vi har kigget på forsikringsbetingelserne og jeg har alt mit på det rene. Det virker som om det har været en sag de ikke rigtig har gidet og kigge på, og så hurtigt fået lukket den af.

Har klaget direkte til selskabet over hvordan min sag er blevet behandlet.

Har også haft advokat inde over. Hvis der er noget dokumentation eller noget jeg skal skaffe siger i bare til, jeg har alt og er villig til gøre hvad som helst for at bevise det.

Har vedhæftet dokumenterne. Har ikke ku navngive dem men det er filer af anmeldelser, samtykke, kvitteringer osv.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At skaden bliver dækket jeg vil gøre hvad som helst for at få dækket min skade. Alle betingelser er blevet overholdt og sagen er blevet behandlet rigtigt dårlig. Min kammerat og [klagerens kammerats familiemedlem1] som jeg var afsted med har slet ikke været igennem sådan et besværligt forløb."

Selskabet har den 6/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"PÅSTAND

Klageren gives ikke medhold, dvs. det fastholdes, at kravet afvises på den af Klageren tegnede indboforsikring, idet Selskabet ikke finder det bevist eller sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

SAGSFREMSTILLING

Det fremgår af skriftlig skadeanmeldelse (bilag 1) modtaget hos Selskabet den 9. april 2025, at Klageren på ferie i [udlandet] den 8. august 2025 blev udsat for væbnet røveri af fire maskerede personer med pistoler. Klageren oplyser endvidere, at han mistede bagage, personlige ejendele og penge. Ifølge Klageren skete røveriet, da han sammen med en kammerat og [klagerens kammerats familiemedlem1], stod ud af en taxa. Klageren fik ikke stjålet pas og mobiltelefon, som han havde gemt i sine underbukser.

De gældende forsikringsbetingelser for forsikringen var på skadetidspunktet P06-0421-1 (bilag 2).

Skaden blev anmeldt på police ... (bilag 3), som er oprettet med ikrafttræden den 1. marts 2025 og som var gældende på skadetidspunktet 8. april 2025 med en selvrisiko på 1.864 kr. på indbodækningen, som jf. pkt. 14.8.1.1. omfatter røveri, dvs. tyveri af forsikrede genstande sket under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold.

På baggrund af den anmeldte hændelse, valgte Selskabet at undersøge det nærmere hændelsesforløb omkring den anmeldte skade.

Den 14. maj 2025 kontaktede Selskabet Klageren telefonisk (bilag 4). Klageren oplyste i den forbindelse bl.a. at han sad på bagsædet af en bil sammen med en kammerat, mens [klagerens kammerats familiemedlem1] sad foran sammen med [klagerens kammerats familiemedlem2], som førte bilen. Klageren husker det som 3 eller 4 gerningsmænd, som alle sammen havde pistoler. Gerningsmændene kom ifølge Klageren rundt om bilen, da Klageren og medpassagerer sad inde i bilen. Klagerens bagage og kontanter, som var i bagagerummet på bilen, blev stjålet. Klageren havde sit pas i underbukserne og telefonen i lommen, men gerningsmændene tog ikke telefonen. Klageren oplyser, at gerningsmændene kom på 3 motorcykler og i en bil. Klageren oplyser endvidere, at hændelsen var meget voldsom og at han derfor var chokeret og ikke husker hændelsen så godt.

Selskabet sendte på baggrund af telefonsamtalen en mail til Klageren med uddybende spørgsmål (bilag 5).

Den 15. maj 2025 kontaktede Klageren Selskabet telefonisk (bilag 6). Klageren oplyser bl.a. at han har forsøgt at glemme episoden, fordi den havde været så voldsom og at han derfor blander tingene sammen. Klageren oplyser nu, at de blev hentet af en taxa i lufthavnen og ikke af [klagerens kammerats familiemedlem2]. Taxaen stoppede foran en port, hvor røveriet ifølge Klageren skete. Klageren oplyser nu, at de stod ud af taxaen og fik deres bagage og taxaen kørte væk. Herefter ventede de 3-4 minutter før overfaldet skete. Først efter at røveriet var overstået, kom [klagerens kammerats familiemedlem2] og hentede dem.

Selskabet sendte på baggrund af telefonsamtalen den 15. maj 2025 yderligere mails til Klageren med uddybende spørgsmål (bilag 7).

Klagerne sendte den 15. maj 2025 mail retur til Selskabet (bilag 8).

Den 20. maj 2025 kontaktede Selskabet Klageren telefonisk (bilag 9). Klageren oplyste bl.a. at han ikke så nogen motorcykler, men at han så en mørk bil. Klageren oplyser, at han blander tingene sammen og at han har været stresset over episoden.

Den 22. maj 2025 traf Selskabet afgørelse (bilag 10) om at afvise Klagerne krav med den begrundelse, at det ikke er sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som anmeldt af Klageren.

Selskabet modtog den 22. maj 2025 en klage fra Klageren (bilag 11).

Den 17. juni 2025 fastholdt Selskabets klageafdeling afgørelsen (bilag 12).

Selskabets afgørelse har afstedkommet Klagerens indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring.

ANBRINGENDER

Selskabet skal fastholde sin afgørelse, idet det gøres gældende, at Klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at der den 8. april 2025 er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet skal hertil bemærke, at Klageren i tre forskellige telefonsamtaler med Selskabet fremkommer med divergerende forklaringer omkring hændelsesforløbet. I den ene telefonsamtale oplyser Klageren, at han ser tre motorcykler, som gerningsmændene kommer kørende på og i en anden telefonsamtale oplyser Klageren, at han slet ikke så nogen motorcykler. I den ene telefonsamtale oplyser Klageren, at det er [klagerens kammerats familiemedlem2], som henter dem ved lufthavnen i bil og i en anden telefonsamtale oplyser Klageren, at de kører i taxa fra lufthavnen og at [klagerens kammerats familiemedlem2] først ankommer til gerningsstedet efter at den anmeldte hændelse skulle være sket. I den ene telefonsamtale oplyser Klageren, at de sidder inde i bilen, da gerningsmændene kommer rundt om bilen og i en anden telefonsamtale oplyser Klageren, at de er stået ud af taxaen, som er kørt og venter 3-4 minutter og herefter kommer gerningsmændene og begår røveriet.

Sammenfattende gøres det derfor gældende, at idet der er betydelig tvivl omkring hændelsesforløbet på den anmeldte skade og idet Klageren flere gange har ændret forklaring omkring centrale dele vedrørende det anmeldte forhold, skal Selskabet fastholde, at det anmeldte krav ud fra de foreliggende oplysninger i sagen, ikke er dækket på indboforsikringen, idet Selskabet ikke finder det bevist eller sandsynliggjort, at der den 8. april 2025 er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er kravstiller, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Ved vurdering heraf lægges der bl.a. vægt på om der undervejs i forløbet ændres forklaring.

Slutteligt skal det bemærkes, at Selskabet har informeret Klageren om, at han har mulighed for at indsende yderligere dokumentation, som han mener sandsynliggør, at der den 8. april 2025 skete en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, idet det er Klageren, som skal løfte bevisbyrden herfor. Selskabet har ikke modtaget yderligere dokumentation fra Klageren efter det tidspunkt hvor kravet blev afvist af Selskabets skadeafdeling og fastholdt af Selskabets klageafdelingen.

Klageren således ikke gives medhold i sin klage."

Klageren har i brev af 24/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"At de skriver jeg ikke har sendt det de har bedt om passer ikke hvilket kan ses inde på sagen. Jeg er godt klar over jeg har blandet tingene sammen, det står jeg gerne ved men det kan umuligt redegøre for at jeg ikke er berettiget til at få skaden dækket. Fik forklaret flere gange at de selv ville kontakte folk for at få episoden bekræftet. Ingen er blevet kontaktet og både min kammerat forsikring og [klagerens kammerats familiemedlem1] dækker deres skade.

Jeg har gjort alt det jeg er blevet bedt om i forhold til anmelde skaden hos selskabet, lave en politianmeldelse nede i [udlandet] hvor skaden er sket og har sendt alt det dokumentation der er blevet spurgt om.

De siger at jeg ikke har sandsynliggjort episoden nok til de kan dække den. De mener mine forklaringer ikke helt passer, at jeg blander flere forskellige episoder sammen og at jeg ikke kommer med nok detaljer.

Jeg bliver ringet op på arbejde og bliver spurgt om at forklare hvad der er sket. Allerede fra starten kan jeg allerede mærke han tvivler på hvad jeg siger, hvad jeg har oplevet og synes at der er ting der ikke hænger sammen. Har aldrig nogensinde haft en skade, så var meget chokeret over den måde jeg blev talt til fra start af. Jeg ved ikke hvorfor men jeg går nærmest lidt i panik, tror det er fordi det har været så voldsomt det vi har oplevet og jeg virkelig mærker han tvivler på hvad jeg siger. Føler at hvis jeg bare siger det mindste forkert så får jeg ikke mine ting dækket, så bliver fuldstændig usikker.

Han beder mig om at tænke tilbage på episoden og nævne den ned til mindste detalje. Jeg har haft det rigtigt svært med episoden og har angst så bliver forvirret når jeg tænker tilbage. Synes han spørger mig med en hård tone. Jeg tilbyder om det ikke er bedre at lave en politianmeldelse hos dansk politi da jeg ved de er mere professionelle i afhøre folk der har været udsat for traumatiske hændelser, får at vide at det har de ikke brug for. Jeg forklarer ham jeg har svært ved at huske og blander tit ting sammen. Har været sygemeldt med stress og depression i 1 års tid lidt før vi tog afsted hvilket min læge kan godkende og har haft problemer med hukommelsen. De kan jo ikke vurderer det ud fra det. Jeg kan godt se jeg har blandet nogle ting sammen men der skal også tænkes på hvor alvorligt det jeg har været igennem er og er psykisk sårbar i forvejen. De ting jeg forklare er jo ting jeg har oplevet, jeg får det bare blandet sammen. Så at giv en detaljeret forklaring over en måned efter har jeg svært ved. For eksempel blev vi kørt til politistationen af [klagerens kammerats familiemedlem2] om morgenen dagen efter for at anmelde røveriet, hvilket jeg fik blandet sammen med som det var ham som kom og hentede os fra lufthavnen. Det var det ikke, vi skulle normalt hentes af ham men der opstod problemer med at få fat på ham så vi tog en taxa i stedet for. Der står også at jeg først har sagt det var motorcykler og så lige pludselig var det biler. Jeg sagde jeg var i tvivl om præcis antal køretøjer tror ikke de tænker på at der var mange biler og motorcykler der kørte forbi, og det svært at observerer når man lige har sovet efter en 16 timers tur og derefter står og kigger nede i jorden mens man bliver truet. Jeg ringer tilbage til ham

da jeg bliver usikker og er i tvivl om jeg har blandet nogle ting sammen. Der er flere ting de skriver i afgørelsen som er blevet blandet sammen. Jeg er villig til hvad som helst for at bevise røveriet, kan tag til politistationen og få lavet en afhøring og jeg kan skaffe alle dokumenter. Det heller ikke for sjovt i vi kommer hjem uden noget som helst bagage hvilket vel kan ses på overvågningen? Jeg har bare ikke mulighed for få overvågningsbilleder sendt. Jeg har også sendt kvitteringen på den nye jeg har købt.

De kan også tag fat i min kammerat, [klagerens kammerats familiemedlem1] og politiet i [udlandet] og få den samme forklaring. [Klagerens kammerats familiemedlem1] har alt dokumentation og har sagt de bare har kunne kontakte ham men der er ikke blevet taget kontakt en eneste gang. Selv [klagerens kammerat] forsikring har spurgt.

Har forklaret helt præcist hvad der er sket til politiet i [udlandet], det gjorde vi med det samme dagen efter så de har fået alt i detaljer. Så kan det godt være der er blevet blandet nogle ting sammen. Synes det er mærkeligt at der bliver spurgt om forskellige kontaktoplysninger på både min kammerat, [klagerens kammerats familiemedlem1] og [klagerens kammerats familiemedlem2] for at få det bekræftet men der er aldrig blevet taget kontakt til nogle for at få en forklaring.

Er det på grund af jeg ikke har kunne forklare episoden ned til mindste detalje?

Udover det nævner han at det er mærkeligt jeg har skiftet forsikring 2-3 måneder inden jeg skulle afsted. Min gode ven arbejder hos dem og fik mig ind så de skal bare droppe det der. Har aldrig haft en skade i alle de 2 forsikringselskaber jeg har haft.

Hvis de var så meget i tvivl hvorfor er der så slet ikke blevet kontaktet nogle eller politiet i [udlandet] så kan de jo bekræfte det?

Vi har kigget på forsikringsbetingelserne og jeg har alt mit på det rene. Det virker som om det har været en sag de ikke rigtig har gidet og kigge på, og så hurtigt fået lukket den af.

Jeg kommer til at gøre alt for at vinde sagen og kommer også til at køre en sag mod selskabet om hvordan min sag er blevet håndteret. Vi er i chok over hvordan jeg er blevet behandlet, og at de ser et smuthul fordi jeg har angst, hukommelsesproblemer og så bruger de det mod mig er fandme at synke lavt.

Overholder alle betingelserne og kan ikke sandsynliggøre episoden mere end jeg har gjort. Hvorfor har de ikke bare lavet et opkald til politiet i [udlandet] og få bekræftet det? Alle kvitteringer og dokumentation ligger inde på sagen ellers må I sige til hvis i mangler noget.

Har også sendt alt hvad der skulle sendes til selskabet og har sagt de kan ringe hvis de mangler noget. Er blevet syg pga. forløbet, har mistet meget og så skal man igennem det her? Jeg har ikke mere at tilføje.

Alt fremtidig korrespondance foregår med min advokat."

Selskabet har i brev af 14/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"PÅSTAND

Klageren gives ikke medhold, dvs. det fastholdes, at kravet afvises på den af Klageren tegnede indboforsikring, idet Selskabet ikke finder det bevist eller sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

SUPPLERENDE BEMÆRKNINGER

Klagerens kommentarer giver dog anledning til følgende supplerende bemærkninger:

Klageren gør gældende, at Selskabet ikke selv har kontaktet diverse folk for at få episoden bekræftet.

Selskabet skal hertil bemærke, at Selskabet tidligere i forløbet har informeret Klageren om, at han havde mulighed for at indsende yderligere dokumentation, som han mener sandsynliggør, at der den 8. april 2025 skete en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, idet det er Klageren, som skal løfte bevisbyrden herfor. Selskabet har ikke modtaget yderligere dokumentation fra Klageren. Hvis Klageren mener at have yderligere dokumentation til sagen, stiller Selskabet sig undrende overfor, at Klageren ikke tidligere i forløbet har fremsendt dette til Selskabet.

Klageren gør gældende, at Klageren har angst og hukommelsesproblemer og at Selskabet har brugt dette imod Klageren.

Selskabet skal bestride dette og gør i den forbindelse opmærksom på, at Selskabet har vurderet sagen ud fra de foreliggende akter, ligesom Selskabet ville gøre i enhver anden tilsvarende sag.

Selskabet har hele tiden gjort det klart overfor Klageren, at det er Klageren, som skal dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og denne bevisbyrde vurderer Selskabet, at Klageren ikke løftet.

Selskabet skal derfor fastholde, at Klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at der den 8. april 2025 er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, idet der ud fra de foreliggende akter i sagen er betydelig tvivl om hændelsesforløbet, bl.a. fordi Klageren flere gange har ændret forklaring omkring afgørende momenter i forhold til den anmeldte hændelse.

Klageren således ikke gives medhold i sin klage."

Klageren har i brev af 20/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke andet at tilføje, ALT hvad der skulle sendes ligger der. Har advokat inde over og alt dokumentation, screenshots, politirapport, kontaktoplysninger osv. ligger inde på sagen. Episoden kan vitterligt ikke sandsynliggøres mere. ALT er blevet sendt. Har bare lige en kommentar i forhold til deres bemærkning. Da jeg snakket i telefon med selskabet, bliver der tydeligvis sagt at jeg skal sende kontaktoplysninger på alle involverede i sagen, så de kan ringe og få episoden bekræftet. Så at skrive jeg ikke sandsynliggør episoden nok, vil jeg dog mene det er selskabet som ikke udføre deres arbejde. Jeg har tilbudt at sende og hjælpe med hvad som helst, men er ikke blevet kontaktet. Igen har ikke mere at tilføje til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet fået forelagt den udenlandske politirapport. Det fremgår bl.a. af klagerens skadeanmeldelse til selskabet af 9/4 2025:

"Spørgsmål: Venligst angiv hvornår skaden er sket?

Svar: 08.04.2025

...

Spørgsmål: Venligst beskriv med et par sætninger hvilken skade, du har haft.

Svar: Hej jeg er på ferie i [udlandet] med min ven og [klagerens kammerats familiemedlem1]. Det der er sket er at vi er blive rullet ude foran [klagerens kammerats familiemedlem2] af 4 personer

som var maskeret og havde pistoler på sig. Jeg har mistet alt min baggage og mine personlige ejendele plus alle mine penge. Vi nåede kun lige at lande i ... lufthavn hvor fra vi skulle tage en taxa over til [klagerens kammerats familiemedlem2] i ... hvor efter vi går ud af taxaen og venter og i det vi venter i 2 minutter så kommer der fire maskerede personer op til os med pistoler og vi får at vide at vi skal holde vores kæft og se ned og komme med alle vores ting som vi blive nødt til at give dem. Så nu er min situation at jeg står nede [i udlandet] uden penge eller tøj det eneste jeg har lige nu er mit pas og min mobil som lå gemt i mine underbukser. Vi har brugt hele dagen i dag sammen med min kammerat og [klagerens kammerats familiemedlem1] på at få lavet en politirapport med alt hvad der er sket og hvad vi har mistet. Jeg har kun data og ikke taletid men i kan kontakte mig på [klagerens kammerats familiemedlem1] telefon som er: ...

...

Spørgsmål: Hvilken/hvilke genstande er skaderamte?

Svar: Har fået taget alt min baggage og mine penge. Har heldigvis mit pas og telefon"

Det fremgår bl.a. af klagerens mail til selskabet af 15/5 2025 kl. 19:12:

"Har skrevet længere nede hvad der er sket og hvad jeg husker.

Vi kommer ud af lufthavnen og venter på [klagerens kammerats familiemedlem2] som skulle hente os. Jeg sidder nærmest og er ved at falde i søvn var helt færdig efter turen. Vi stod i lufthavnen et stykke tid fordi der opstod nogle problemer med at få fat på ham mener jeg og så tog vi en taxa til ... i stedet for. På turen fra lufthavnen til ... sover jeg det meste af turen var helt færdig. Når vi ankommer bliver vi sat af ved [klagerens kammerats familiemedlem2's] hus (...). Vi bliver sat af af taxaen og venter på [klagerens kammerats familiemedlem2] kommer ud og henter os. Vi står der i et lille stykke tid og så kommer der 3-4 maskerede mænd over til os og begynder og råbe og med det samme siger [klagerens kammerats familiemedlem1] at vi skal kigge i jorden eller væggen og holde vores kæft. Det skal siges at det hele sker på 10-15 sekunder og vi står og bliver truet og de har pistoler, jeg går i panik og tænker bare jeg ikke skal se dem i øjnene. Jeg er nærmest lige vågnet så er helt væk men jeg husker gerningsmændene som de havde mørkt tøj alle sammen, jeg så i hvert fald de havde pistoler på sig blev rigtig bange og gik i panik så kiggede med det samme ind i væggen. Efter det her er sket på hvad jeg vil tro 10-20 sekunder føles det som, står vi alle sammen helt chokeret vi går helt i panik og ved ikke hvad vi skal gøre vi står der uden data eller noget som helst. Heldigvis kommer [klagerens kammerats familiemedlem2] ud efter det her er sket og vi går ind til hans hus. Vi ville anmelde overfaldet med det samme men der er intet data hvor [klagerens kammerats familiemedlem2] bor. Så vi ender med at sove hos [klagerens kammerats familiemedlem2] og det første vi gjorde når vi stod op næste dag var at køre til politistationen og anmelde det. Og de har fået en forklaring på præcis hvad der er sket.

Har prøvet at forklare overfaldet så godt som jeg kan, igen skal det siges at jeg har været sygemeldt med stress og min hukommelse er ikke den bedste samtidig med da overfaldet skete var jeg helt ude af mig selv jo det var voldsomt.

Vi har forklaret politiet i [udlandet] præcis hvad der skete også nemmere når det var dagen efter."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"14.8. Røveri, overfald m.v.

14.8.1. Forsikringen dækker:

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

103920

14.8.1.1. Tyveri af forsikrede genstande sket under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold (røveri).

14.8.1.2. Tyveri af genstande i sikredes umiddelbare nærhed.

- Hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, og der øjeblikkelig gøres anskrig eller
- Hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende.

Den samlede dækning af penge m.m., jf. pkt. 13.3. (maksimalt 24.100 kr. (2019), og særlige private værdigenstande, jf. pkt. 13.4. kan dog ikke overstige 35.900 kr. (2019) pr. forsikringsbegivenhed.

14.8.1.3. Tyveri af tasker med indhold, når disse frarives sikrede.

Den samlede dækning af penge m.m., jf. pkt. 13.3. (maksimalt 24.100 kr. (2019), og særlige private værdigenstande, jf. pkt. 13.4., kan dog ikke overstige 35.900 kr. (2019) pr. forsikringsbegivenhed.

14.8.1.4. Andre skader på forsikrede genstande som følge af overfald på sikrede personer."

Nævnets sekretariat har afspillet lydfiler fra telefonsamtalerne mellem klageren og selskabets medarbejder.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/4 2025, at han på en ferie i udlandet var blevet udsat for væbnet røveri af fire maskerede personer med pistoler den 8/4 2025. Klageren mistede sin bagage og penge. Selskabet kontaktede klageren telefonisk den 14/5 2025 for nærmere oplysninger om hændelsen. Efter telefonsamtalen sendte selskabet en mail til klageren med uddybende spørgsmål. Klageren ringede tilbage, idet klageren ønskede at uddybe/ændre sin tidligere forklaring. Der var herefter skriftlig korrespondance mellem parterne. Selskabet kontaktede igen klageren telefonisk den 20/5 2025. Den 22/5 2025 afviste selskabet dækning med henvisning til, at klageren ikke havde sandsynliggjort en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren klagede over afgørelsen samme dag. Den 20/6 2025 fastholdt selskabet afslag på dækning. Klageren ønsker dækning af røveriet.

Klageren har anført, at hændelsen blev anmeldt til politiet i udlandet, og at han har fremlagt dokumentation for hændelsen og kravet. Klageren har anført, at "jeg har haft det rigtig svært med episoden og har angst så bliver forvirret når jeg tænker tilbage". Klageren har oplyst, at

han gennem længere tid har været sygemeldt med stress og depression, at han har hukommelses-problemer, og at "jeg kan godt se jeg har blandet nogle ting sammen men der skal også tænkes på hvor alvorligt det jeg har været igennem er og er psykisk sårbar i forvejen". Klageren har anført, at selskabet ikke har kontaktet det udenlandske politi eller de andre involverede parter, og at det er "mærkeligt at der bliver spurgt om forskellige kontaktoplysninger på både min kammerat, [klagerens kammerats familiemedlem1] og [klagerens kammerats familiemedlem2] for at få det bekræftet men der er aldrig blevet taget kontakt til nogle for at få en forklaring".

Selskabet har anført, at der er betydelig tvivl om hændelsesforløbet, og at klageren i tre forskellige telefonsamtaler kommer med divergerende forklaringer om hændelsesforløbet. Selskabet har informeret klageren om, at han kan indsende yderligere dokumentation, og at det er klageren, der skal løfte bevisbyrden for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har ikke modtaget yderligere dokumentation fra klageren.

Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse til selskabet af 9/4 2025, at "det der er sket er at vi er blive rullet ude foran [klagerens kammerats familiemedlem2] af 4 personer som var maskeret og havde pistoler på sig. Jeg har mistet alt min bagage og mine personlige ejendele plus alle mine penge. Vi nåde kun lige at lande i ... lufthavn hvor fra vi skulle tag en taxa over til [klagerens kammerats familiemedlem2] i ... hvor efter vi går ud af taxaen og venter og i det vi venter i 2 minutter så kommer der fire maskerede personer op til os med pistoler og vi får at vide at vi skal holde vores kæft og se ned og komme med alle vores ting som vi blive nød til at give dem. Så nu er min situation at jeg står nede [i udlandet] uden penge eller tøj det eneste jeg har lige nu er mit pas og min mobil som lå gemt i mine underbukser. Vi har brugt hele dagen i dag sammen med min kammerat og [klagerens kammerats familiemedlem1] på at få lavet en politirapport med alt hvad der er sket og hvad vi har mistet. Jeg har kun data og ikke taletid men i kan kontakte mig på [klagerens kammerats familiemedlem1] telefon som er: ...".

Ankenævnet for Forsikring

12.

103920

Det fremgår af klagerens mail til selskabet af 15/5 2025 kl. 19:12, at "vi kommer ud af lufthavnen og venter på [klagerens kammerats familiemedlem2] som skulle hente os. Jeg sidder nærmest og er ved at falde i søvn var helt færdig efter turen. Vi stod i lufthavnen et stykke tid fordi der opstod nogle problemer med at få fat på ham mener jeg og så tog vi en taxa til ... i stedet for. På turen fra lufthavnen til ... sover jeg det meste af turen var helt færdig. Når vi ankommer bliver vi sat af ved [klagerens kammerats familiemedlem2's] hus (...). Vi bliver sat af af taxaen og venter på [klagerens kammerats familiemedlem2] kommer ud og henter os. Vi står der i et lille stykke tid og så kommer der 3-4 maskerede mænd over til os og begynder og råbe og med det samme siger [klagerens kammerats familiemedlem1] at vi skal kigge i jorden eller væggen og holde vores kæft. Det skal siges at det hele sker på 10-15 sekunder og vi står og bliver truet og de har pistoler, jeg går i panik og tænker bare jeg ikke skal se dem i øjnene. Jeg er nærmest lige vågnet så er helt væk men jeg husker gerningsmændene som de havde mørkt tøj alle sammen, jeg så i hvert fald de havde pistoler på sig blev rigtig bange og gik i panik så kiggede med det samme ind i væggen. Efter det her er sket på hvad jeg vil tro 10-20 sekunder føles det som, står vi alle sammen helt chokeret vi går helt i panik og ved ikke hvad vi skal gøre vi står der uden data eller noget som helst. Heldigvis kommer [klagerens kammerats familiemedlem2] ud efter det her er sket og vi går ind til hans hus. Vi ville anmelde overfaldet med det samme men der er intet data hvor [klagerens kammerats familiemedlem2] bor. Så vi ender med at sove hos [klagerens kammerats familiemedlem2] og det første vi gjorde når vi stod op næste dag var at køre til politistationen og anmelde det. Og de har fået en forklaring på præcis hvad der er sket. Har prøvet at forklare overfaldet så godt som jeg kan, igen skal det siges at jeg har været sygemeldt med stress og min hukommelse er ikke den bedste samtidig med da overfaldet skete var jeg helt ude af mig selv jo det var voldsomt. Vi har forklaret politiet i [udlandet] præcis hvad der skete også nemmere når det var dagen efter".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 14.8.1.1, at forsikringen dækker "tyveri af forsikrede genstande sket under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold (røveri)".

Ankenævnet for Forsikring

13.

103920

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsfor-klaring og afhøres vidner. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Nævnet har på den ene side lagt vægt på, at hændelsen blev anmeldt til politiet i udlandet, og at klageren har fremlagt politirapporten, der omtaler et røveri.

Nævnet har også lagt vægt på, at der vil kunne føres vidner for så vidt angår hændelsesforløbet.

Nævnet har på den anden side lagt vægt på, at klageren blandt andet har givet divergerende oplysninger om, hvem der kørte dem fra lufthavene, og hvordan de blev kontaktet af gerningsmændene.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck