

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. december 2025 blev i sag nr. 104311:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 13/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Ganske enkelt at sagen bliver behandlet. Men eftersom sagen er lukket, var jeg nødsaget til at oprette endnu en sag (nr. ...) d. 2. september 2025. Her refererede jeg til den oprindelig sag. Dette var gjort under rådgivning fra en forsikringsekspert, som har pointeret at alle har krav på at en sag bliver behandlet. Og at jeg aldrig har talt med en sagskyndig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At mine krav bliver taget i betragtning, da mine tab er store og fordi jeg reelt har mistet ejendele på flyttedagen fra konkursramt lagerhotel, som ifølge Tryg er dækket af min indboforsikring. Dette har jeg også bevis på (emails). Se vedhæftede fil, en anmodning om genåbning, som forklarer de forskellige etaper."

Selskabet har den 22/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

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

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at de anmeldte genstande er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

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

Ankenævnet for Forsikring

2.

104311

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 23. maj 2025, at hendes ejendele var bortkommet den 21. maj 2025.

Af skadeanmeldelsen fremgår blandt andet:

'Her er din beskrivelse af hændelsen

Bortkomne ejendele, designmøbler samt andre møbler. Løjenfaldende, da disse ting har andre dimensioner end kasser mv'

'Som aftalt med medarbejder i dag, fremsender jeg den information samt dokumentation hun bad om. Grundet en konkurs på det opbevaringssted jeg har en del ejendele, [opmagasineringssted1] (se vedhæftet konkursinfo fra advokatfirma herom) var det nødvendigt at finde et nyt sted, [flyttefirma/opbevaringssted2], hvor mine ting blev overbragt til i denne uge (se vedhæftet aftale). [flyttefirma/opbevaringssted2] fremsendte billeder af flyttegodset (mine ejendele) til de nye opbevaringssted og i dag konstateres bortkomne ejendele'

Skadeanmeldelsen af 23. maj 2025 fremlægges som **bilag 2**.

Samtidig med skadeanmeldelsen sendte klageren et screenshot af mail af 14. maj 2025 fra kurator for [opmagasineringssted1] under konkurs, hvoraf blandt andet fremgår:

'Såfremt I har effekter opbevaret på det nu konkursramte selskabs adresse som en del af en lagerhotelsaftale, bedes I venligst hurtigst muligt anmelde jeres krav i konkursboet.'

'Er jeres krav anmeldt, vil I kunne hente jeres varer onsdag den 21. maj 2025 i tidsrummet kl. 10-16.'

'Der vil som udgangspunkt ikke være mulighed for at afhente varer på andre tidspunkter.'

Screenshot af mail fra kurator af 14. maj 2025 fremlægges som **bilag 3**.

Selskabet bad klageren om yderligere oplysninger ved brev af 27. maj 2025. Selskabets brev af 27. maj 2025 fremlægges som **bilag 4**.

Klageren svarede på selskabets spørgsmål ved mail af 27. maj 2025. Af klagerens mail fremgår blandt andet:

'Som forklaret, var konkursadvokat og flyttefolk fra [flyttefirma/opbevaringssted2] til stede i min fravær. [flyttefirma/opbevaringssted2] fremsender efterfølgende billeder af flyttegodset og der opdager med skræk, at de 4 meldte møbler er bortkomne.

DVS, at tingene altså de bortkomne ting aldrig nåede til [opbevaringssted2] men snarere er bortkomne hos [opmagasineringssted1]. Jeg kan naturligvis ikke udtale mig om, hvem der må have haft adgang til [opmagasineringssted1] lokalitet efter de er meldt konkurs. Jeg kan kun bekræfte at mine møbler er bortkomne i forløbet.'

Klagerens mail af 27. maj 2025 fremlægges som **bilag 5**.

I samme anledning sendte klageren et screenshot af hendes korrespondance med selskabets kunderådgiver fra den 13. maj 2025. Af mailen fra selskabet fremgår:

'Et anerkendt lagerhotel menes der professionelle firmaer med CVR-nummer som fx BoXit, eller andre firmaer som opbevarer enten i egne lokaler, eller container.'

Screenshot af mail fra selskabet af 13. maj 2025 fremlægges som **bilag 6**.

Ved mail af 2. juni 2025 oplyste klageren, at:

'Har talt med en forsikringsekspert, som mener at under omstændighederne skulle min indboforsikring dækker, eftersom der er tale om flytning af mine ejendele fra et opbevaringssted til et andet.'

Klagerens mail af 2. juni 2025 fremlægges som **bilag 7**.

Klageren rykkede for sagen ved mails af henholdsvis 3. juni 2025, 4. juni 2025 og 6. juni 2025. Klagerens rykkere fremlægges som **bilag 8-10**.

Selskabet afviste dækning den 11. juni 2025 under henvisning til, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at de af klageren anmeldte genstande var bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri, og henviste klageren til at kontakte flyttefirmaets ansvarsforsikring. Selskabets afvisning fremlægges som **bilag 11**.

I mail af 11. juni 2025 rykkede klageren for afgørelse af sagen. Klagerens rykker af 11. juni 2025 fremlægges som **bilag 12**.

Samme dag sendte klageren endnu en rykker og henviste til, at klagerens advokat havde vurderet, at hvis klageren kunne føre bevis for, at tingene var forsvundet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, ville genstandene i udgangspunktet være dækket af klagerens indboforsikring. Klagerens rykker af 11. juni 2025 fremlægges som **bilag 13**.

Klageren orienterede den 16. juni 2025 selskabet om, at hun ville klage. Klagerens mail af 16. juni 2025 fremlægges som **bilag 14**.

Samtidig sendte klageren en opfordring til selskabet om at behandle hendes anmeldelse. Klagerens besked af 16. juni 2025 fremlægges som **bilag 15**.

Ved mail af 17. juni 2025 klagede klageren til selskabets klageansvarlige afdeling. Klagerens mail af 7. juni 2025 fremlægges som **bilag 16**.

Den 26. juni 2025 gjorde klageren indsigelse mod, at hendes skade fremgik af hendes 'Min side' som afsluttet. Klagerens indsigelse af 26. juni 2025 fremlægges som **bilag 17**.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt selskabets afvisning ved mail af 6. august 2025. Selskabets fastholdelse af 6. august 2025 fremlægges som **bilag 18**.

Klageren meddelte selskabets klageansvarlige afdeling den 6. august 2025, at hun hverken havde modtaget afgørelse eller afvisning fra selskabet. Klagerens mail af 6. august 2025 fremlægges som **bilag 19**.

I mail af 8. august 2025 henviste selskabets klageansvarlige afdeling til, at klageren havde modtaget en afgørelse i sagen den 11. juni 2025. Selskabets mail af 8. august 2025 fremlægges som **bilag 20**.

Ved mail af 13. august 2025 henviste klageren igen til, at hun ikke havde modtaget en afgørelse i sagen. Klagerens mail af 13. august 2025 fremlægges som **bilag 21**.

Selskabets klageansvarlige afdeling henholdt i mail af 15. august 2025 sig til sine tidligere svar. Selskabets mail af 15. august 2025 fremlægges som **bilag 22**.

Klageren oploadede en anmodning om genoptagelse af sagen på 'Min side' den 26. august 2025. Klagerens anmodning om genoptagelse er fremlagt af klageren.

Klageren anmeldte skaden på ny som tyveri den 2. september 2025. Klagerens anmeldelse af 2. september 2025 fremlægges som **bilag 23**.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt igen sin afgørelse af sagen ved mail af 8. september 2025. Selskabets mail af 8. september 2025 fremlægges som **bilag 24**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

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

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at de anmeldte genstande er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1 følger, at forsikringen dækker klagerens genstande, uanset om de bliver stjålet hjemme hos klageren selv eller udenfor bygning. Der er dog ting, som forsikringen ikke dækker i visse situationer.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 fremgår blandt andet:

'Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen.'

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at hendes ting er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hendes ting er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Selskabet fastholder derfor afvisningen af den anmeldte skade.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at klageren ikke er i stand til at redegøre for hvornår, hvordan eller hvem, der skulle have stjålet de anmeldte genstande. Der er ligeledes ingen oplysninger om, at klagerens lagerrum skulle være forsøgt opbrudt.

Dette understøttes tillige af, at klageren i sin anmeldelse til selskabet har angivet, at tingene aldrig nåede frem til det nye opbevaringssted, men snarere er bortkommet ved det konkursramte lagerhotel.

Det forekommer desuden bemærkelsesværdigt, at klageren i såvel skadeanmeldelse og efterfølgende forløb har anført, at hendes ejendele var bortkommet – og ikke stjålne.

Det af klageren anførte om, at hendes rådgiver har vurderet, at klagerens genstande vil være dækket af forsikringen, hvis hun kan føre bevis for, at tingene er forsvundet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, kan ikke føre til en ændring af selskabets holdning til sagen, da det netop er sagens kerne – at klageren ikke har bevist, at hendes ejendele er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Efter selskabets opfattelse kan det ikke lægges til grund, at selskabet skulle have anerkendt dækning ved selskabets mail af 13. maj 2025, jf. bilag 6. I den forbindelse skal selskabet bemærke, at mailen dels er dateret forud for den anmeldte skade, ligesom selskabet i mailen alene har udtalt sig om, hvad der forstås ved et anerkendt lagerhotel. Selskabet har ved sin mail af 13. maj 2025 dermed på ingen måde taget stilling til dækning i den konkrete skadesag.

Selskabet bemærker desuden, at alle, der havde anmeldt krav til konkursboet, skulle afhente deres genstande i det ganske begrænsede tidsrum, hvorfor det har formodningen for sig, at der var mange til stede, der forsøgte at få fat i deres ejendele.

Det er reelt ikke muligt at få fastslået, hvad der rent faktisk er sket med klagerens effekter, herunder hvor eller under hvilke omstændigheder klagerens genstande er bortkommet.

Der har formentlig været tale om en kaotisk situation, hvor mange mennesker på samme tid har forsøgt at få fat i – og få flyttet – sine genstande, hvorfor genstandene kan være bortkommet eller forvekslet i situationen. Der kan i denne situation potentielt være tale om tyveri i forsikringens forstand, men selskabet bemærker, at det påhviler klageren at løfte denne bevisbyrde, hvilket klageren ikke har gjort, da hun ikke kan redegøre for, hvad der er sket med hendes genstande.

Klageren har desuden anført i sin skadeanmeldelse, at det var det nye lagerhotel, hvor klagerens genstande blev overbragt til, der tog et foto af klagerens genstande, hvorved klageren kunne konstatere, at nogle genstande var bortkommet. Der er således også mulighed for, at klagerens genstande er bortkommet under fragten eller ved ankomst til det nye lagerhotel.

Hvis flyttefirmaet eksempelvis har beholdt klagerens genstande, vil der rent forsikrings- og strafferetligt – være tale om underslæb.

En lang række formueforbrydelser er ikke nævnt som dækningsberettigende hændelser i klagerens forsikringsbetingelser, hvorfor disse ikke berettiger til erstatning. Klagerens forsikring dækker som nævnt – og som det følger af klagerens forsikringsbetingelser – tyveri. Definitionen af denne forbrydelse følger den definition, der også følger af straffelovens § 276.

Til yderligere belysning heraf kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 89.869, hvor klagerens genstande var opmagasineret ved et flyttefirma, og genstandene bortkom, og at flyttefirmaet var gået konkurs. Nævnet udtalte:

'Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise, at genstandene – som han har meldt stjålet – er bortkommet på en sådan måde, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen og med henvisning til forsikringsbetingelserne finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hans indbogenstande er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.'

Kendelse 89.869 fremlægges som **bilag 25**.

Selskabet må betragte klagerens oplysninger om, at hendes genstande er blevet stjålet som en eftertænkning, da oplysningerne er fremkommet efter selskabets afvisning af skaden. Hertil skal selskabet dog fortsat bemærke, at det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hendes ting er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

Afslutningsvist bemærker selskabet, at det er selskabets opfattelse, at selskabet har behandlet den af klageren anmeldte skade. Klageren har modtaget en afgørelse i sagen den 11. juni 2025, jf. bilag 11 – og allersenest ved selskabets fastholdelse af afvisning den 6. august 2025. jf. bilag 18, må det stå klageren klart, at selskabet afviser dækning for den anmeldte skade. Det af klageren anførte om, at hun har krav på at få sagen behandlet, kan således ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hendes ting er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

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

Klageren har i brev af 30/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at kommentere Tryg Forsikrings svar i sagen, hvor selskabet afviser erstatning for forsvundne ejendele, og fastholder fortsat, at der foreligger et dækningsberettiget tyveri. Jeg er dybt uenig i Trygs betragtninger i denne sag. Det er tilsyneladende er Trygs opfattelse, at samtlige oplysninger, jeg som forsikringstager fremstiller, er løgn, specielt da de beskylder for eftertænkning i skaden. Skaden blev anmeldt d.23. maj, 2025 efter mine ejendele forsvandt d. 21. maj, 2025, hvor tyveriet blev begået hos [opbevaringssted1] under afhentningsdagen af adskillige personers flyttegods (privat indbo) i tidsrummet mellem kl. 10-16, som følge af selskabets konkurs. I sagens natur, har jeg siden været i stand til at gå i dybden via rådgivning fra forsikringsekspert og gennem udveksling med politiet. Nedenfor fremhæves centrale forhold med henvisning til forsikringsbetingelser og relevant praksis:

1. Bevisbyrde og forsikringsdækning

Tryg anfører, at jeg ikke har bevist, at genstandene (privat indbo) forsvandt ved tyveri. Jeg tegnede en udvidet indboforsikring gennem Tryghedspakken og forsikringsbetingelserne 2012, punkt 5.3.1, fastslår, at indbo dækkes mod tyveri, uanset om det sker hjemme eller udenfor hjemmet. Punkt 6.1 præciserer, at det er tilstrækkeligt at dokumentere eller sandsynliggøre skadens omfang og karakter. Mit generelle indtryk er dog at Tryg bevidst lægger vægt på retorik snarere end på selve tyveriet, som Tryg på intet tidspunkt har behandlet eller efterforsket gennem taksator eller

på anden vis spurgt om yderligere dokumentation til. Det er korrekt at jeg i den første skadeanmeldelse d.23. maj, 2025 skadesag nr. ... valgte ordet *bortkomne ejendele*, snarere end *forsvundet*, mens der ikke hersker tvivl om at det drejer sig om tyveri, da tingene blev stjålet under afhentningen, trods det at konkursadvokaten undersøgte om en anden person eventuelt var kommet til at tage mine ejendele, hvilket ikke var tilfældet. Jeg har fremlagt den af Tryg adspurgte yderligere dokumentation – i svar til Trygs orienteringsbrev fra d.27. maj, 2025 (fotos og information om de forsvundne ejendele, information om værdi samt nærmere beskrivelse af tyveriets karakter). Da jeg ikke selv var til stede, bad jeg nyt lagerhotel om at dokumentere flytteforholdene samt stand af flyttegodset i form af fotos. Disse fotos vedlæstes her som dokumentation af godset. Billederne viser tydeligt at boksen ikke indeholder anmeldte møbler. Vedhæfter ligeledes e-mail til nyt lagerhotel [opbevaringssted2], hvor jeg informerer om de forsvundne genstande smart oversigt over genstande, den information besidder Tryg fra starten. Desuden, har jeg i september bedt konkursadvokaten om at tjekke forhold om kamera på lejemålet:

- Konkursadvokat meddelelse om [opbevaringssted1]
- Fotos (2) af flyttegods [flyttefirma/opbevaringssted2]
- Udveksling med [flyttefirma/opbevaringssted2] om forsvundne genstande

Det dokumenterer klart, at mine genstande forsvandt under flytningen fra konkurslageret. Bevisbyrden er dermed opfyldt i overensstemmelse med betingelserne og almindelige forsikringsretlige principper.

2. Kaotiske forhold og ansvar

Genstandene forsvandt under afhentning fra et konkursramt lagerhotel, hvor adskillige personer i samme tidsrum også afhentede ejendele. Disse kaotiske forhold gør at præcis identifikation af gerningsmand umulig, men ændrer ikke karakteren af hændelsen som tricktyveri. Forsikringsbetingelserne kræver ikke, at forsikringstager kan identificere gerningsmanden – kun at der er tale om bortkomst af genstande som følge af tyveri. Tricktyveri på en afhentningsdag anses som optimale omstændigheder for at aflede opmærksomheden for en gerningsmand.

3. Dækning ved midlertidig opbevaring

En indboforsikring dækker bortkomst af ejendele udenfor (og naturligvis i) hjemmet, herunder under flytning eller midlertidig opbevaring. Derfor fordres det at man, som bruger af et lagerhotel, har en personlig dækkende indboforsikring. Et punkt jeg havde stor fokus på da jeg for et par år tilbage overførte samtlige forsikringer til Tryg fra ... Tryg anfører, at genstandene muligvis kan være bortkommet under transport, men dette er også dækningsberettiget, jf. betingelsernes punkt 5.3.1. Se vedhæftede fotos fra konkurslagret **Bilag 4+5**. Det bemærkes at konkursadvokaten har noteret sig at andre kunder ligeledes mistede ejendele under samme flyttedag i ... d. 21. maj, 2025. Disse kunder har oplyst at de, i modsætning til mig, har modtaget erstatning fra deres forsikringsselskaber med beskrivelse om flyttedagens omstændighederne, hvor både adskillige kunder og flytteteams var på stedet.

4. Tyveri uden opbrud

Tryg fremhæver, at der ikke er tegn på opbrud. Dækning for tyveri forudsætter ikke fysisk indbrud. Tyveri kan ske ved fx tricktyveri, underslæb eller forveksling under kaotiske omstændigheder – alle situationer der er dækket af forsikringen, jf. definitionen i straffelovens § 276. At Tryg i desuden tillader sig at insinuere at mit nye flytteselskab (lagerhotel) har i sinde at bedrage eller lave underslæb, finder jeg absurd og uhæderligt. Igen et tegn på hvordan Tryg skyder med skyts for at undgå at erstatning for mine tab. Set i lyset at der ikke findes fysiske tegn på indbrud har

politiet heller ikke befordring til at afhøre hverken kunder eller flytteteams. Derfor har politiet ikke i sinde at efterforske, **Bilag 8**. Hermed er min overbevisning at Trygs begrundelser bygger på et uforholdsmæssigt beviskrav.

5. Dokumentation som bevis for bortkomst

Fotos fra [flyttefirma/opbevaringssted2] dokumenterer tydeligt, hvilke genstande der var forsvundet fra lagerboksen. Idet anmeldte møbler ikke ses i boksen. Dette er objektiv dokumentation for genstandene er forsvundet, og ikke en efterrationalisering.

6. Praxis og tidligere kendelser

Ankenævnet har tidligere behandlet lignende sager, herunder sag 89.869, hvor forsvundne ejendele under flytning ikke kunne identificeres. Nævnet understregede, at forsikringstager har krav på dækning, hvis bortkomsten kan sandsynliggøres. Mine dokumenter opfylder dette krav.

7. Sagsbehandling og genoptagelse

Tryg anfører, at afgørelse er meddelt 11. juni 2025, trods det at der udelukkende henvises til konkursboets ansvarsforsikring. Jeg rykkede gentagne gange og indgav til sidst en formel klage d. 17. juni, 2025. Klagen var dog et udtryk af min stigende frustration over den lange useriøse og mangelfulde sagsbehandling og ikke over afvisning, som der ikke bliver redegjort for i orienteringsbrevet. Senere opfordrede forsikringseksperter at jeg skulle anmode om genoptagelse med ny dokumentation og politianmeldelse af tyveriet. Desuden fulgte jeg Trygs anvisninger om skadeanmeldelse på deres informationsside, som det kan konstateres, opfordrer Tryg ikke til at rapportere et tyveri til politiet – se link her <https://tryg.dk/anmeld-skade/indbo> Dette ligger til grunde for at politianmeldelse fandt sted efterfølgende.

Den eneste kontakt jeg har haft (telefonisk og skriftligt) hos Tryg har været med to medarbejdere som begge blankt erklærede sig for uerfarne til at behandle sagen. Men som begge lovede at jeg ville blive kontaktet af en erfaren sagsbehandler (taksator) for at uddybe sagen. Dette fandt aldrig sted og jeg har endnu ikke haft lejlighed til at udveksle med en kyndig sagsbehandler (taksator). Udover de to medarbejdere, blev klagen sendt til Kvalitet, Trygs juridiske afdeling og siden er sagen blevet behandlet af en jurist. I øvrigt var den første Tryg medarbejder jeg talte med i maj, var mere fokuseret på at sælge mig udvidede eller flere forsikringer end at rådgive mig om tyveriet og sagsforløb. Dette belyser, at sagen ikke er blevet sagsbehandlet og hermed at den endnu ikke er blevet korrekt vurderet i forhold til de fremlagte beviser.

Det spinkle sagsforløb har mystisk nok ikke været dokumenteret på 'Min Side'. De eneste elementer jeg modtog (to orienteringsbreve) blev sendt direkte fra flg. e-mail indbo.oest@tryg.dk Dette har løbende været kommenteret. Andre forsikringssager hos Tryg bliver sædvanligvis behandlet på 'Min Side', hvor alle parter har mulighed for at finde samtlige informationer, udvekslinger og lignende.

Konklusion

Jeg fastholder, at der foreligger et dækningsberettiget tyveri, og at Tryg Forsikring uberettiget har afvist erstatning. Jeg forventer seriøs sagsbehandling hvor Tryg forholder sig til deres egne forsikringsbetingelser og læser hvad forsikringstagere redegør for. Afvisning af erstatning er i modstrid med Trygs egne betingelser af den type udvidet indboforsikring jeg har tegnet gennem Tryghedspakken. Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at pålægge Tryg Forsikring at anerkende dækning

Ankenævnet for Forsikring

9.

104311

for de forsvundne ejendele i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne 2012 og gældende praksis for indboforsikring, herunder tyveri."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets mail af 13/5 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Et anerkendt lagerhotel menes der professionelle firmaer med CVR-nummer som fx ..., eller andre firmaer som opbevarer enten i egne lokaler, eller container. Hvis skaden skulle ske og vi har behov for dokumentation, så vil vores skadesafdeling efterspørge hvad de mangler."

Af mail af 14/5 2025 fra opmagasineringsted1's kurator til klageren fremgår bl.a.:

"Til orientering blev [opbevaringssted1] erklæret konkurs den 12. maj 2025 af ..., og advokat ... blev udpeget som kurator.

Såfremt I har effekter opbevaret på det nu konkursramte selskabs adresse som en del af en lagerhotelsaftale, bedes I venligst hurtigst muligt anmelde jeres krav i konkursboet.

...

Er jeres krav anmeldt, vil I kunne afhente jeres varer onsdag den 21. maj 2025 i tidsrummet kl. 10-16 på selskabets adresse ...

Der vil som udgangspunkt ikke være mulighed for at afhente varer på andre tidspunkter.

Det bemærkes, at konkursboet ikke kan udlevere effekter til kreditorer, som ikke har anmeldt sit krav eller vedhæftet tilstrækkelig dokumentation."

Af skadeanmeldelse af 23/5 2025 fremgår bl.a.:

"Bortkomne ejendele, designmøbler samt andre møbler. Løjenfaldende, da disse ting har andre dimensioner end kasser mv

...

Efter diverse samtale med konkursadvokat samt nyt opbevaringsfirma, kan jeg i dag konstatere at de 4 beskrevne møbler, blanding af designmøbler og gamle ting ikke var i boksen. Er dybt ulykkelig, da der er tale om unika ting. Det er muligt at der er flere bortkomne ting, da jeg ikke har haft mulighed for at kigge alt igennem endnu"

Af klagerens mail af 23/5 2025 til flyttefirma/opbevaringssted2 fremgår bl.a.:

"Tak for denne og undskyld min sene tilbagevendelse, men har siddet I møder nonstop.

Har dog først nu haft mulighed for at kigge på billederne og konstaterer med frygt, at visse ting lader til at være bortkomne. Har netop talt med min forsikring herom men har brug for lidt oplysning fra jeres side. Beklager at mine ting ikke stod I den stand, jeg var informeret om.

Beskylder ingen, men er nødt til at forholde mig til en del mht. de formodede bortkomne ting, som jeg ikke kan se på billederne.

De bortkomne ting er flg:

Bred hvid loungestol

Ankenævnet for Forsikring

10.

104311

6 spisebordsborde

Grå Provence skænk (kan se et indpakket sort møbel) men ikke det grå, som er større
Højt kinesisk blomsterbord."

Af klagerens mail af 27/5 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Som forklaret i min skadeanmeldelse, var jeg nødsaget til at flytte mine personlige effekter fra et sikkert opbevaringssted til et andet, idet jeg modtog information fra en konkursadvokat at [opbevaringssted1] var gået konkurs. Hermed finder jeg et nyt opbevaringssted ([opbevaringssted2]), som jeg hyrer til at afhente mine ejendele hos [opbevaringssted1] sidste uge, d.21 maj. I besidder samtlige dokumenter fra konkursadvokat, billedokumentation, ny aftale samt liste over de bortkomne ting i min skadeanmeldelse. Som forklaret, var konkursadvokat og flyttefolk fra [flyttefirma/opbevaringssted1] til stede i min fravær. [opbevaringssted2] fremsender efterfølgende billeder af flyttegodset og der opdager med skræk, at de 4 meldte møbler er bortkomne.

DVS, at tingene altså de bortkomne ting aldrig nåede til [opbevaringssted2] men snarere er bortkomne hos [opbevaringssted1] Jeg kan naturligvis ikke udtale mig om, hvem der må have haft adgang til [opbevaringssted1] lokalitet efter de er meldt konkurs. Jeg kan kun bekræfte at mine møbler er bortkomne i forløbet.

Ud fra de billeder [opbevaringssted2] har tilsendt, kan jeg også kun se at disse større møbler mangler, da de har en dimension der er iøjnefaldende. Om der mangler yderligere effekter, kan jeg ikke på nuværende tidspunkt udtale mig om. Denne situation har kostet mig dyrt, da jeg er blevet faktureret knap 4,000 KR for flytningen alene, for ikke at tale om de bortkomne effekter."

Af selskabets brev af 11/6 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Du har oplyst os, at dine ting har været opbevaret hos et anerkendt lagerhotel, men da selskabet går konkurs skal dine ting flyttes til et andet selskab.

Du er ikke selv en del af flytningen, men har bestilt flyttefirma til at varetage denne del. Du finder ud af efter flytningen, at der mangler flere genstande. Der har ikke været opbrud eller lignende og du kan ikke oplyse hvornår disse genstande måtte være mistet.

I og med vi ikke kan komme nærmere ind på hvordan hændelsen er sket, så betragter vi genstandene som værende bortkomne og må henvise til flyttefirmaets ansvarsforsikring, hvor du kan prøve at stille dit krav."

Af klagerens mail af 17/6 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Tillader mig at skrive her for at formulere en formel klage om en skade der ikke er blevet kompetent behandlet. Modtog denne email og andre oplysninger gennem den forsikringsekspert, som løbende har været inde over sagens forløb. I samhørighed med en advokat med speciale i forsikring. Advokaten har holdt mig informeret om mine rettigheder om at klage samt til at anke sagens udfald, der er vi dog ikke endnu.

Undskylder på forhånd for eventuelle gentagelser i de forskellige skrivelser. De har jo været reaktioner på adspurgte oplysninger samt reelle rykkere. Som sagt er skaden ikke blevet behandlet, som lovet.

Formoder at I har adgang til skadens forløb og sammenhæng, dels gennem de mange henvendelser og skrivelser fra min side grundet manglende opfølgning, men også i form af optagelser af samtaler.

Situationens kerne

Kort fortalt melder jeg d.23. maj 2025 en skade af forsvundne (stjålne) ejendele som var i opbevaring i et sikkert lagerhotel, hvor jeg havde personlige ejendele opbevaret. Lagerhotellet gik konkurs og dermed blev informerede en konkursadvokat kunderne om at afhente ejendele d.21. maj, 2025.

Dokumentation

Som sagt, har Tryg allerede modtaget adspurgt information i form af beskrivelse af forløbet, billedokumentation, kopier af aftaler samt information modtaget af konkursadvokat. Det ligger både i online skadeanmeldelsen, men er også blevet sendt til indbo.oest@tryg.dk

Behandling samt mine pligter

Har talt med to af Trygs yngre medarbejdere, ... og i fredags, ... om sagen og begge anerkender blankt at de hverken har tilstrækkelig erfaring eller indsigt for at komme videre i sagens forløb. Derfor lovede man at en ekspert ville kontakte mig d. 11. juni altså den selvsamme eftermiddag. Dette fandt aldrig sted. Fuldstændig som den første gang jeg drøftede sagen med ... Med andre ord har jeg aldrig haft mulighed for at drøfte skaden men en erfaring medarbejder med kendskab til indboforsikring samt de pligter man har som kunde til at forsikre de ejendele gennem en indboforsikring. Dermed har jeg forholdt mig til mine krav samt endog opnået forvisning (på skrift) herom fra en Tryg medarbejder for nogle måneder tilbage. **Se vedhæftet svar i pdf.** Derfor hersker der ingen tvivl om mine forpligtelser eller de krav der stilles som bruger af et lagerhotel.

Men som kunde der for et par år tilbage overførte samtlige forsikringer til Tryg 'for at have alting under et tag', er det med en stor utryg fornemmelse at konstatere hvordan Tryg mangler både fokus og behandling af anmeldte skader.

Reelt set er det eneste jeg har modtaget fra Tryg, to orienteringsbreve:

- 1) D. 27. maj hvor jeg spurgt om yderligere information. **Se vedhæftet skrivelse herom**
- 2) D. 11. juni hvor man foreslår at henvende mig til konkursboets ansvarsforsikring, trods det at jeg udførligt netop havde forklaret at de henviser til indboforsikring?! **Se vedhæftet skrivelse herom**

Vedhæfter ligeledes en skrivelse fra d.16 - en slags sidste varsel før formel klage. Venter dog stadig!

Allerede sidste fredag varslede jeg om nødvendigheden til at lave en formel klage pga af manglende rådgivning af kyndigt personale, men også fordi vi går ind i fjerde uge efter skadens anmeldelse. På sigt er jeg nødsaget til at overføre min forsikringer til et andet forsikringsselskab. Langt fra ideelt, men omvendt urealistisk at have med et forsikringsselskab at gøre, som ikke behandler anmeldte skader indenfor normale tidsrammer gennem grundig analyse.

Ankenævnet for Forsikring

12.

104311

Bruger lejligheden til at meddele jer at jeg siden skadens påbegyndelsen er rådgivet af både en forsikringsekspert samt en advokat med speciale i forsikring. Begge har en enstemmig vurdering af situationen. Se nedenunder i kursiv:

'Min vurdering er, at hvis der er bevis for, at tingene er forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, så vil de i udgangspunktet være omfattet af din indboforsikring hos Tryg.'

Hermed har jeg svært ved at forholde mig til at Trygs eksperter ikke medvirker til at gennemanalysere skader, som i visse tilfælde må have behov for en del oplysninger og dokumentation for at fremme klar forståelse af rammerne.

Ser frem til at modtage en kompetent behandling idet jeg endnu ikke kan anke sagen, da ingen afgørelse er modtaget.

Henfører til den dokumentation Tryg allerede ligger inde med samt til vedhæftede skrivelser."

Af selskabets mail af 6/8 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Indledningsvist skal vi beklage den lange sagsbehandlingstid.

Af din mail fremgår, at du ikke er tilfreds med afgørelsen af din skadesag, hvor vi har afvist dækning under henvisning til, at du ikke har løftet bevisbyrden for, at dine genstande er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Du anfører blandt andet, at dine rådgivere har vurderet, at hvis der er bevis for, at tingene er forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, så vil de være dækket af indboforsikringen.

På baggrund af din henvendelse har vi foretaget en fornyet gennemgang af din sag.

Efter vores gennemgang af sagen finder vi desværre ikke anledning til at ændre afgørelsen."

Af klagerens mail af 6/8 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Bekræfter modtagelse for reaktion i min skadeanmeldelse fra d.21. maj 2025. Tilsyneladende beror jeres svar på en misforståelse idet jeg hverken har modtaget afgørelse eller afvisning i den anmeldte skade. Den **lange behandlingstid** og **mangel på kommunikation** er årsagen til jeg kontaktede jer (Kvalitet) for at formulere min frustration og store utilfredshed.

Som uddybet i hidtidige skrivelser i forbindelse med de forsvundne (formodede stjålne) ejendele, er den eneste information jeg besidder til dato, gennem samtaler (og to orienterings breve) med to forskellige Tryg medarbejdere, som begge forvissede mig om at jeg ville blive kontaktet af en erfaren medarbejder for at gennemgå sagen med mig. Det fandt aldrig sted. Og har som sagt aldrig modtaget afgørelse eller afvisning, hverken skriftligt eller telefonisk. Ydermere blev jeg i maj og juni informeret om at Tryg har meget travlt?!

Ankenævnet for Forsikring

13.

104311

I den første samtale (slut maj) blev jeg bedt om at sende dokumentation til at starte med, under forståelsen at dette skulle drøftes med en erfaring medarbejder, som efterfølgende ville kontakte mig telefonisk. Formoder I har adgang til begge orienteringsbreve samt optagede samtaler.

Derfor forholder jeg mig uforstående overfor den bevisbyrde der refereres til. Har gentagne gange forklaret at den dag mine ejendele skulle afhentes af et professionelt flytte og opbevaringsfirma, var de nævnte møbler ikke at finde på det konkursramte lagerhotel, naturligt at antage at de er blevet stjålet. Altså på en dag hvor mange andre skulle afhente deres ting. For at oprette den type opbevarings aftaler fordres det som bekendt at man har en dækkende indboforsikring. Dette har jeg og besidder endog skriftlig bekræftelse herom fra en Tryg medarbejder. Derfor bedes I (eller skade afdelingen) om at præcisere hvilke specifikke oplysninger der er brug for – jeg har som bekendt stået til rådighed siden maj!"

Af selskabets mail af 8/8 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din mail af 6. august 2025.

Du anfører blandt andet, at du ikke har modtaget en afgørelse i sagen.

Vi skal i det hele henvise til vores udførlige svar af 6. august 2025. I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at du modtog en afgørelse i sagen den 11. juni 2025.

Det af dig anførte kan således ikke føre til en ændring af vores afgørelse, og vi må henvise til, at du følger den tidligere fremsendte klagevejledning, hvis du ikke kan acceptere vores afgørelse."

Af politiets anmeldelseskvittering af 21/8 2025 fremgår bl.a.:

"Anmeldelse om Tyveri fra andre steder

Anmeldelsesdato 20/08-2025

Begået den 21/05-2025 kl. 12.00 til 22/05-2025 kl. 10.23"

Af klagerens brev af 26/8 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Tillader mig at følge op i min skadesag ... for at vedhæfte rigspolitiets anmeldelseskvittering fra rigspolitiet fra d. 21. august 2025 (journal nummer ...) af den i maj anmeldte skade. Der anmodes hermed om at sagen genåbnes for at mine krav kan vurderes efter saglig erfaren behandling i forbindelse med tyveriet der fandt sted d. 21. maj 2025 i konkursramte [opbevaringssted1] forhold og hvor var det nemt for alle tilstedeværende at få adgang til bokse i lagerhotellet. Det var under de forhold at mine ejendele (møbler) blev stjålet.

Har nu dannet mig et overblik over mine rettigheder og har nu talt med rigspolitiet og i dag med en forsikringsekspert om den for os fortsat ubehandlede sag.

Ønsker at understrege at ud fra Trygs informationside fremstår det ikke som en nødvendighed af vedsende politirapport. Derfor er denne blevet lavet senere. Andre forsikringselskaber beder tydeligt om en række elementer ved anmeldelse. Tryg information ...

Årsagen til at jeg d.17. juni formulerede en klage til Trygs Kvalitet afdeling var udelukkende for at udtrykke utilfredshed over den lange behandlingstid og mangelfulde kommunikation, men ikke for at klage over sagens udfald. Den var jo ikke modtaget endnu! Derfor efterfulgte endnu en lang periode som forvoldte yderligere forsinkelser grundet sommerferie. Hermed anses indboforsikrings sagen om tyveri af mine ejendele som gennemgået af en jurist men endnu ikke behandlet af en saglig og erfaren medarbejder. De eneste medarbejdere jeg har haft mulighed for at tale om sagen med, har begge blankt anerkendt at de ikke besad den nødvendige erfaring og ikke mindst at jeg ville blive kontaktet af en erfaren ekspert. Dette fandt aldrig sted.

Det skal bemærkes at sagen i Min Side allerede havde en status som afsluttet slut juni, dvs. før den blev færdigbehandlet. Her regnede jeg naturligvis med at sagen var overført til Kvalitet som kunne hjælpe med fremskynde kompetent behandling.

Samtlige dokumenter, skrivelser og anden information er sendt til Tryg både i form af e-mail og gennem Min Side.

Set i lyset af ny dokumentation og anmodningen om at Tryg kan genåbne sagen for at opnå en vurdering, står jeg fortsat til rådighed såfremt der er brug for yderligere oplysninger eller dokumentation."

Af skadeanmeldelse af 2/9 2025 fremgår bl.a.:

"Formoder at min anmodning fra d.26. august ikke er modtaget og sender derfor denne. Tillader mig at følge op i min skadesag ... for at vedhæfte rigspolitiets anmeldelseskvittering fra rigspolitiet fra d.21. august 2025 (journal nummer ...) af den i maj anmeldte skade. Der anmodes hermed om at sagen genåbnes for at mine krav kan vurderes efter saglig erfaren behandling i forbindelse med tyveriet der fandt sted d. 21. maj 2025 i konkursramte [opbevaringssted1]. Dvs. på en dag, hvor samtlige kunder afhentede deres genstande fra stedet under kaotiske forhold og hvor var det nemt for alle tilstedeværende at få adgang til bokse i lagerhotellet. Det var under de forhold at mine ejendele (møbler) blev stjålet."

Af politiets brev af 10/9 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Afgørelse om ikke at indlede en efterforskning

Jeg skriver til dig for at oplyse dig om, at [politi] har besluttet ikke at indlede en efterforskning af:

Anmeldelsen om: Tyveri fra andre steder

Gerningstid: 21/05-2025 kl. 12.00 til 22/05-2025 kl. 10.23

Gerningssted: ...

Anmeldelsesdato: 20/08-2025

Baggrunden for vores beslutning

Vi vurderer, at der ikke er grundlag for at indlede efterforskning i sagen.

Ankenævnet for Forsikring

15.

104311

Vi har lagt vægt på, at der ikke er en mistænkt, og på baggrund af oplysningerne i din anmeldelse vurderer vi, at der ikke er relevante muligheder for efterforskning, der kan føre til identifikation af en mulig gerningsperson."

Af mail af 11/9 2025 fra opbevaringssted1's kurator til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har undersøgt med den tidligere ledelse og udlejer af selskabets lejemål.

Der har desværre ikke været kameraer i lagerhotellet."

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.

...

6.1 Anmeldelse af skaden og dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/5 2025, at flere genstande var bortkommet den 21/5 2025, da de blev flyttet fra det konkursramt lagerhotel (opbevaringssted1) til opbevaringssted2. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at de anmeldte genstande er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Klageren ønsker dækning. Klageren har udtrykt stor frustration over selskabets lange useriøse og mangelfulde sagsbehandling.

Klageren har anført, at genstandene forsvandt under afhentning fra et konkursramt lagerhotel, hvor adskillige personer i samme tidsrum afhentede ejendele. De kaotiske forhold gør præcis identifikation af gerningsmand umulig, men det ændrer ikke på karakteren af hændelsen som

tricktyveri. Klageren har anført, at forsikringsbetingelserne ikke kræver, at forsikringstager kan identificere gerningsmanden, men kun at der er tale om bortkomst af genstande som følge af tyveri. Klageren har anført, at tricktyveri på en afhentningsdag anses som optimale omstændigheder for at aflede opmærksomheden for en gerningsmand. Klageren har anført, at en indboforsikring dækker bortkomst af ejendele uden for hjemmet, herunder under flytning eller midlertidig opbevaring. Klageren har anført, at konkursadvokaten har noteret, at andre kunder ligeledes mistede ejendele samme flyttedag. Disse kunder har oplyst, at de har modtaget erstatning fra deres forsikringsselskaber med beskrivelse om flyttedagens omstændigheder, hvor både adskillige kunder og flytteteams var på stedet. Klageren har anført, at dækning for tyveri ikke forudsætter fysisk indbrud. Tyveri kan ske ved fx tricktyveri, underslæb eller forveksling under kaotiske omstændigheder, der alle er dækket af forsikringen, jf. definitionen i straffelovens § 276. Klageren har anført, at fotos fra flyttefirma/opbevaringssted² dokumenterer, hvilke genstande der var forsvundet fra lagerboksen, idet de anmeldte møbler ikke ses i boksen. Det er objektiv dokumentation for genstandene er forsvundet og ikke en efterrationalisering. Klageren har anført, at nævnet i sag 89869 understregede, at forsikringstager har krav på dækning, hvis bortkomsten kan sandsynliggøres.

Selskabet har anført, at klageren ikke er i stand til at redegøre for hvornår, hvordan eller hvem, der skulle have stjålet de anmeldte genstande. Der er ingen oplysning om, at klagerens lager rum skulle være forsøgt opbrudt. Selskabet har anført, at klageren i skadeanmeldelsen har angivet, at tingene aldrig nåede frem til det nye opbevaringssted, men snarere er bortkommet ved det konkursramte lagerhotel. Klageren har i det efterfølgende forløb oplyst, at hendes ejendele var bortkommet og ikke stjålne. Selskabet har anført, at selskabet ikke har anerkendt dækning ved mail af 13/5 2025. Mailen er dels dateret forud for den anmeldte skade, ligesom selskabet i mailen alene har udtalt, hvad der forstås ved et anerkendt lagerhotel. Selskabet har anført, at alle med anmeldt krav i konkursboet skulle afhente deres genstande i det ganske begrænsede tidsrum, hvorfor det har formodningen for sig, at der var mange til stede, der forsøgte at få fat i deres ejendele. Selskabet har anført, at det reelt ikke er muligt at få fastslået, hvad der er sket med klagerens effekter, herunder hvor eller under hvilke omstændigheder de er

Ankenævnet for Forsikring

17.

104311

bortkommet. Der har formentlig været tale om en kaotisk situation, hvor mange mennesker på samme tid har forsøgt at få fat i og få flyttet deres genstande, hvorfor genstandene kan være bortkommet eller forvekslet i situationen. Der kan i denne situation potentielt være tale om tyveri i forsikringens forstand, men det påhviler klageren at løfte denne bevisbyrde. Selskabet har anført, at klageren i skadeanmeldelsen har anført, at det var det nye lagerhotel, der tog et foto af klagerens genstande, hvorved klageren kunne konstatere, at nogle genstande var bortkommet. Der er således mulighed for, at klagerens genstande er bortkommet under fragten eller ved ankomst til det nye lagerhotel. Hvis flyttefirmaet eksempelvis har beholdt klagerens genstande, vil der rent forsikrings- og strafferetligt være tale om underslæb.

Det fremgår af selskabets mail af 13/5 2025 til klageren, at "Et anerkendt lagerhotel menes der professionelle firmaer med CVR-nummer som fx ..., eller andre firmaer som opbevarer enten i egne lokaler, eller container. Hvis skaden skulle ske og vi har behov for dokumentation, så vil vores skadesafdeling efterspørge hvad de mangler".

Det fremgår af mail af 14/5 2025 fra opmagasineringsted1's kurator til klageren, at "[opbevaringssted1] erklæret konkurs den 12. maj 2025 af ... Er jeres krav anmeldt, vil I kunne afhente jeres varer onsdag den 21. maj 2025 i tidsrummet kl. 10-16 på selskabets adresse ... Der vil som udgangspunkt ikke være mulighed for at afhente varer på andre tidspunkter".

Det fremgår af klagerens mail af 23/5 2025 til flyttefirma/opbevaringssted2, at "Har dog først nu haft mulighed for at kigge på billederne og konstaterer med frygt, at visse ting lader til at være bortkomne. Har netop talt med min forsikring herom men har brug for lidt oplysning fra jeres side. Beklager at mine ting ikke stod i den stand, jeg var informeret om. Beskylder ingen, men er nødt til at forholde mig til en del mht. de formodede bortkomne ting, som jeg ikke kan se på billederne. De bortkomne ting er flg: -Bred hvid loungestol, -6 spisebordsborde, -Grå Provence skænk (kan se et indpakket sort møbel) men ikke det grå, som er større, -Højt kinesisk blomsterbord".

Det fremgår af skadeanmeldelse af 23/5 2025, at "Bortkomne ejendele, designmøbler samt andre møbler. Løjenfaldende, da disse ting har andre dimensioner end kasser mv ... Efter diverse samtale med konkursadvokat samt nyt opbevaringsfirma, kan jeg i dag konstatere at de 4 beskrevne møbler, blanding af designmøbler og gamle ting ikke var i boksen. Er dybt ulykkelig, da der er tale om unika ting. Det er muligt at der er flere bortkomne ting, da jeg ikke har haft mulighed for at kigge alt igennem endnu".

Det fremgår af klagerens mail af 27/5 2025 til selskabet, at klageren finder "et nyt opbevaringssted ([opbevaringssted2]), som jeg hyrer til at afhente mine ejendele hos [opbevaringssted1] sidste uge, d. 21. maj. I besidder samtlige dokumenter fra konkursadvokat, billeddokumentation, ny aftale samt liste over de bortkomne ting i min skadeanmeldelse. Som forklaret, var konkursadvokat og flyttefolk fra [flyttefirma/opbevaringssted1] til stede i min fravær. [opbevaringssted2] fremsender efterfølgende billeder af flyttegodset og der opdager med skræk, at de 4 meldte møbler er bortkomne. DVS, at tingene altså de bortkomne ting aldrig nåede til [opbevaringssted2] men snarere er bortkomne hos [opbevaringssted1] Jeg kan naturligvis ikke udtale mig om, hvem der må have haft adgang til [opbevaringssted1] lokalitet efter de er meldt konkurs. Jeg kan kun bekræfte at mine møbler er bortkomne i forløbet. Ud fra de billeder [opbevaringssted2] har tilsendt, kan jeg også kun se at disse større møbler mangler, da de har en dimension der er iøjnefaldende. Om der mangler yderligere effekter, kan jeg ikke på nuværende tidspunkt udtale mig om. Denne situation har kostet mig dyrt, da jeg er blevet faktureret knap 4,000 KR for flytningen alene, for ikke at tale om de bortkomne effekter".

Det fremgår af selskabets brev af 11/6 2025 til klageren, at "Du er ikke selv en del af flytningen, men har bestilt flyttefirma til at varetage denne del. Du finder ud af efter flytningen, at der mangler flere genstande. Der har ikke været opbrud eller lignende og du kan ikke oplyse hvornår disse genstande måtte være mistet. I og med vi ikke kan komme nærmere ind på hvordan hændelsen er sket, så betragter vi genstandene som værende bortkomne og må henvise til flyttefirmaets ansvarsforsikring, hvor du kan prøve at stille dit krav".

Ankenævnet for Forsikring

19.

104311

Det fremgår af politiets anmeldelseskvittering af 21/8 2025, at klageren har anmeldt "Tyveri fra andre steder Anmeldelsesdato 20/08-2025 Begået den 21/05-2025 kl. 12.00 til 22/05-2025 kl. 10.23".

Det fremgår af skadeanmeldelse af 2/9 2025, at "Formoder at min anmodning fra d.26. august ikke er modtaget og sender derfor denne. Tillader mig at følge op i min skadesag ... for at vedhæfte rigspolitiets anmeldelseskvittering fra rigspolitiet fra d.21. august 2025 (journal nummer ...) af den i maj anmeldte skade. Der anmodes hermed om at sagen genåbnes for at mine krav kan vurderes efter saglig erfaren behandling i forbindelse med tyveriet der fandt sted d. 21. maj 2025 i konkursramte [opbevaringssted1]. Dvs. på en dag, hvor samtlige kunder afhentede deres genstande fra stedet under kaotiske forhold og hvor var det nemt for alle tilstedeværende at få adgang til bokse i lagerhotellet. Det var under de forhold at mine ejendele (møbler) blev stjålet".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at de anmeldte genstande er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er ganske usikkert, hvornår og hvordan klagerens genstande er bortkommet.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er oplysning om tegn på opbrud eller lignende på opbevaringssted1, der kan indikere, at klagerens genstande er stjålet ved et dækningsberettigende tyveri.

Nævnet har henset til, at klageren i skadeanmeldelsen af 23/5 2025 har omtalt genstandene som "Bortkomne ejendele".

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

104311

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.



Svend Bjerg Hansen