

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. marts 2026 blev i sag nr. 104660:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 4/11 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg mistede min vielsesring på en padletur sammen med [barn] - jeg mener at forsikringsselskabet tvister deres egen fortolkning af forsikringsbetingelserne i deres udsagn skal jeg kunne redegøre for om det var svømmetag 1 eller 2 hvor jeg mistede den.

Pkt. 1: jeg kunne faktisk mærke at ringen røg af, men for skrevet noget andet i, hvad jeg ser, som en lidt hurtig sagsbehandling med en chatbot. og da jeg præciserer mit udsagn, føler jeg de tvister mit udsagn til, at jeg ændring forklaring, taktisk. hvilket ikke er sandt.

Pkt. 2 derudover syntes jeg, at deres afslag virker lidt søgt og automatisk, uanset hvilken beskrivelse af hændelsesforløbet man går med, mener jeg at forsikring betingelserne i punkt 2.3.2 er opfyldt da jeg kan angive præcist klokkeslag, geografisk område og hvilken aktivitet jeg lavede da jeg mistede ringen, så mener jeg at jeg har bemærket når det sker.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de vedstår deres forsikringsansvar og dækker de ting jeg har forsikret hos dem og dermed erstatter ringen."

Selskabet har den 4/12 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om Alka Forsikrings afvisning af at betale erstatning for en mistet vielsesring.

Klager anmeldte den 1. september 2025 via Mit Alka, at han havde mistet sin vielsesring under en badetur den 30. august 2025.

Klager forklarede, at han legede med sin [barn] på et padleboard og efter en halv times tid havde opdaget, at hans ring var smuttet af fingeren. Det var ikke lykkedes at finde ringen.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 2. september 2025 med henvisning til de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 2.3.2, at der desværre ikke kunne udbetales erstatning da klager havde mistet ringen uden at bemærke det, da det skete.

Klager henvendte sig igen til selskabet ved mail af 18. september 2025 og forklarede nu, at han mærkede, da ringen faldt af, men ikke kunne nå at reagere, da han havde sin [barn] siddende på padleboardet, men han kunne mærke den skruede af da han tog et svømmetag.

Alka Forsikring fastholdt den meddelte afgørelse, da en så markant ændring af forklaringen i forhold til det anmeldte ikke kunne lægges til grund for en revurdering.

Alka Forsikrings afdeling for kundeklager modtog herefter en klage, hvor klager forklarede følgende om hændelsen: 'Jeg har den på da jeg hopper i vandet fra padleboardet, men har den ikke på, da jeg står op på padleboardet igen. Der er altså ikke tale om, at jeg har mistet den på et tidspunkt i løbet af dagen, jeg ved præcis, hvornår det er sket'.

Kundeklager adresserede denne tredje forklaring og påpegede, at klager i denne forklaring ikke oplyste noget om at han mærkede ringen glide af fingeren, men kun at han havde mistet ringen på et tidspunkt fra han hoppede i vandet fra padleboardet og til han igen stod på padleboardet og fastholdt på den baggrund den meddelte afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. august 2025 indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne 2302.

Forsikringen dækker i henhold til afsnit 2.3 under visse forudsætninger mistede ting.

I henhold til afsnit 2.3.2 dækker forsikringen dog 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.

Efter klagers første forklaring mistede han ringen under leg med sin [barn] på et padleboard og oplyste, at han havde opdaget det efter en halv times tid.

Klager opdagede således ikke, at han mistede ringen på det tidspunkt det skete.

Efter Alka Forsikrings afvisning af at dække skaden, forklarede klager, at han kunne mærke, at ringen skruede af fingeren under et svømmetag, men at han ikke nåede at reagere.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104660

Efter gældende praksis anses de første forklaringer om en skade som udgangspunkt for korrekte og selskabet må kunne gå ud fra, at de oplysninger, der gives ved anmeldelse af en skade en så korrekt og sandfærdig gengivelse af omstændighederne ved skadens indtræden som muligt.

En senere forklaring eller tilføjelse, som på væsentlige punkter afviger fra den første forklaring, kan som udgangspunkt ikke lægges til grund for sagsbehandlingen.

Ligesom en ændring eller tilføjelse til en forklaring, som først fremkommer efter at selskabet har meddelt et begrundet afslag på erstatning, som hovedregel ikke vil kunne begrunde en ændret stillingtagen til et rejst krav.

Af klagers tredje forklaring fremgår igen et længere tidsrum, nemlig fra han hoppede i vandet og til han igen stod på padleboardet. Klager oplyste imidlertid heller ikke i sin tredje forklaring, at han bemærkede det i det øjeblik han mistede ringen.

Klagers tredje forklaring opfylder således heller ikke kriterierne for dækning på forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring har behandlet problemstillingen om ændrede forklaringer i mange kendelser herunder kendelse 99543 afsagt den 28. juni 2023 og med henvisning til nævnets praksis må Alka Forsikring med henvisning til klagers første forklaring fastholde, at selskabet ikke kan tilbyde dækning for den mistede ring."

Klageren har i kommentar af 5/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ingen nye kommentar eller dokumenter - jeg mener stadig at Alka løber fra et forsikringsansvar hvor de søger i skrevne ord at finde en årsag til at afvise kravet - min præcisering af forløbet et stadig sandfærdig og jeg mener ikke der er tale om 3 forskellige forklaring? det må alka da selv fortolke de svar til deres fordel."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af klagerens skadesanmeldelse af 1/9 2025:

Alka: Hvad er der sket?

Kunde: Noget er blevet stjålet eller mistet

Alka: Hvad er det?

Kunde: Mine eller vores ting

Alka: Ved du, hvornår det er sket?

Kunde: Ja, det ved jeg

Alka: Ok, hvornår skete det?

Kunde: 30-08-2025

...

Alka: Har du glemt, tabt eller på anden måde mistet dine ting?

Kunde: Ja

Alka: Hvor og hvornår mistede du genstande n(e) eller hvornår opdagede du det?

Kunde: Jeg mistede min vielsesring på en badetur på ... strand ved ... d. 30.08.2025

Alka: Ok, kan du fortælle mig, hvad der er sket?

Kunde: Jeg var på stranden med min [barn], og leger på et padleboard sammen med [barn] og efter en halv times tid opdager jeg at ringen er smuttet af min finger og det lykkedes mig ikke at finde den herefter."

Det fremgår af selskabets afslag af 2/9 2025:

"Vi kan ikke hjælpe dig med erstatning. Vi har modtaget din anmeldelse af din vielsesring.

Desværre må vi meddele dig, at vi ikke kan hjælpe dig med erstatning for denne skade.

Årsagen er, at forsikringen ikke dækker, når du mister dine ting, og det ikke bliver bemærket, når det sker jf. punkt 2.3.2 i dine betingelser."

Det fremgår af selskabets andet, udaterede, afslag:

"Vi har nu gennemgået sagen på ny, for at sikre os at sagen er behandlet korrekt og må desværre meddele dig, at vi fastholder den tidligere afgørelse der er truffet i sagen.

I din første anmeldelse til os har du oplyst følgende:

Jeg var på stranden med min [barn], og leger på et padleboard sammen med [barnet] og efter en halv times tid opdager jeg at ringen er smuttet af min finger og det lykkedes mig ikke at finde den herefter.

Her hæfter vi os ved at du skriver du efter en halv times tid opdager ringen er smuttet af din finger. Du skriver ikke du opdager den smutter af, men at den er smuttet af, altså refererer du til, at det er sket tidligere uden du opdagede det.

Da vi ikke kunne komme i telefonisk kontakt med dig, sendte vi dig et brev for at oplyse vi desværre ikke kunne være behjælpelige med erstatning for din ring. Herefter vender du retur og kommer med en anden forklaring, end den første du har oplyst os.

Du forklarer nu følgende:

Jeg mærker ringen falder af. Har en [barn] der sidder på paddelbordet (datter er 3 år) - så kan ikke nå at reagere på at ringen smutter af - kan mærke den skruer af da jeg tager et svømmetag (så sker imens jeg er i vandet) og kan efterfølgende ikke finde den på bunden af vandet (ca. 4m dybde).

Din anden forklaring af hændelsen synes vi er noget anderledes end den første forklaring. Vi har på intet tidspunkt sagt du lyver om noget, men vi finder det selvfølgelig bekymrende at forklaringen ændres så meget efter vi har afvist skaden.

Vi ligger altid den første forklaring til grund for en afgørelse og derfor fastholder min kollega også at vi fortsat ikke kan være behjælpelig med erstatning for din mistede ring ud fra den første for-

klaring du selv har skrevet til os. Vi forstår godt dialogen kan være anderledes med et menneske end med en robot, men gør i den forbindelse opmærksom på at det felt du har skrevet din forklaring i, er et fritekstfelt, så det er udelukkende dine egne ord og beskrivelse af det skete.

Nu har vi modtaget en klage fra dig og her forklarer du nu følgende om hændelsen:

Jeg har den på, da jeg hopper i vandet, fra paddle boardet, men har den ikke på, da jeg står op på paddleboardet igen. Der er altså ikke tale om, at jeg har mistet den på et tidspunkt i løbet af dagen, jeg ved præcis, hvornår det er sket. I hæfter jer ved, at jeg skriver en halv time efter - altså den tid, som badeturen varer.

Nu forklarer du at den er røget af på et tidspunkt fra du hopper i vandet fra paddleboardet til du står op på paddleboardet igen. Her nævner du ikke noget om at du mærker den ryger af, men blot ved at det er sket i det tidsrum.

Som tidligere oplyst så tillægger vi den første forklaring mest værdi og vi kan på baggrund af denne ikke være behjælpelige med erstatning for din ring. Vi dækker ikke når man mister sine ting og ikke bemærker det når det sker. Dette fremgår af punkt 2.3.2 i dine vilkår.

Det betyder altså ikke noget at du ved at det rent geografisk er i vandet det er sket og i den periode du er i vandet, man skal simpelthen bemærke det, i det øjeblik det sker og det har du ikke gjort ud fra din første forklaring, der skriver du selv at du opdager det da ringen er smuttet af din finger."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"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."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 1/9 2025, at han havde mistet sin vielsesring under en badetur den 30/8 2025, hvor han legede med sit barn på et padleboard og efter en halv times tid opdagede, at han havde mistet ringen. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at klageren mistede

Ankenævnet for Forsikring

6.

104660

ringen uden at bemærke det, da det skete, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.3.2. Klageren ønsker dækning.

Klageren har efterfølgende bl.a. anført, at han mistede vielsesringen på en padletur sammen med sit barn, og at selskabet tvister fortolkningen af forsikringsbetingelserne. Klageren har anført, at han faktisk kunne mærke, at ringen røg af, men at han angav noget andet i sagsbehandlingen med en chatbot, og at han, da han præciserede sit udsagn, af selskabet er blevet beskyldt for at ændre forklaring taktisk, hvilket ikke er tilfældet. Klageren har anført, at selskabets afslag virker søgt og automatisk. Uanset hvilken beskrivelse af hændelsesforløbet, der lægges til grund, må der være dækning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.3.2, da han kan angive klokkeslag, område og aktivitet, da han mistede ringen.

Selskabet har anført, at klageren i henhold til sin første forklaring mistede ringen under leg med sit barn på et padleboard, og at han efter en halv times tid opdagede det. Efter denne forklaring opdagede klageren således ikke, at han mistede ringen på det tidspunkt, det skete. Selskabet har anført, at klageren har ændret forklaring to gange efter selskabets første afvisning.

Det fremgår af skadesanmeldelsen af 1/9 2025, at "Jeg var på stranden med [mit barn], og leger på et padleboard sammen med [barnet] og efter en halv times tid opdager jeg at ringen er smuttet af min finger og det lykkedes mig ikke at finde den herefter".

Det fremgår bl.a. af selskabets andet, udaterede afslag, at "I din første anmeldelse til os har du oplyst følgende: Jeg var på stranden med [mit barn], og leger på et padleboard sammen med [barnet] og efter en halv times tid opdager jeg, at ringen er smuttet af min finger og det lykkedes mig ikke at finde den herefter. Her hæfter vi os ved at du skriver du efter en halv times tid opdager ringen er smuttet af din finger. Du skriver ikke du opdager den smutter af, men at den er smuttet af, altså refererer du til, at det er sket tidligere uden du opdagede det. Da vi ikke kunne komme i telefonisk kontakt med dig, sendte vi dig et brev for at oplyse vi desværre ikke kunne være behjælpelige med erstatning for din ring. Herefter vender du retur og kommer med

en anden forklaring, end den første du har oplyst os. Du forklarer nu følgende: Jeg mærker ringen falder af. Har en [barn] der sidder på paddelbordet [barnet] er lille - så kan ikke nå at reagere på at ringen smutter af - kan mærke den skruer af da jeg tager et svømmetag (så sker imens jeg er i vandet) og kan efterfølgende ikke finde den på bunden af vandet (ca. 4m dybde). Din anden forklaring af hændelsen synes vi er noget anderledes end den første forklaring. ... Nu har vi modtaget en klage fra dig og her forklarer du nu følgende om hændelsen: Jeg har den på, da jeg hopper i vandet, fra paddle boardet, men har den ikke på, da jeg står op på paddleboardet igen. Der er altså ikke tale om, at jeg har mistet den på et tidspunkt i løbet af dagen, jeg ved præcis, hvornår det er sket. I hæfter jer ved, at jeg skriver en halv time efter - altså den tid, som badeturen varer."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt **2.3.1**, at "Vi dækker, når du mister dine ting, medmindre vi omtaler situationen i afsnit 2.1, 2.2 eller i punkt 2.3.2. ... Vi dækker ikke: ... • Når du mister dine ting, og det ikke bliver bemærket, når det sker."

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for klagerens tabte vielsesring under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at han bemærkede, at han mistede vielsesringen, da det skete, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 2.3.2. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at det fremgår af klagerens første forklaring i skadeanmeldelsen, at "efter en halv times tid opdager jeg, at ringen er smuttet af min finger", hvilket udsagn efter sit indhold ikke understøtter, at klageren bemærkede tabet, da det skete.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

104660

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck