

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. juni 2026 blev i sag nr. 105317:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 4/2 2026 har klageren bl.a. anført:

"Jeg henvender mig hermed for at indgive klage over Topdanmark Forsikring A/S' afgørelse af 22. januar 2026, hvor mit erstatningskrav efter indbrud i bil er blevet afvist med henvisning til manglende tillid til mit krav.

Jeg mener ikke, at afgørelsen er rimelig eller sagligt begrundet, og jeg oplever, at Topdanmark ikke har lyttet til eller vægtet de oplysninger og den dokumentation, jeg gentagne gange har fremlagt.

Jeg henviser til mailkorrespondance:

Fredag den 9. januar 2026 kl. 09.24 med ..., Skadeinspektør. Der er intet som har ændret sig i forhold til, hvad vi hele tiden har sagt – at vi skal bruge politirapporterne til klarlæggelse af sagens omstændigheder, inden vi kan træffe den mest korrekte afgørelse. Den rapport du har fremsendt, er blot en form for anmeldelseskvittering. Det er ikke den endelige politirapport. Du har oplyst, at politiet var på stedet og foretog en undersøgelse af bilen. Politibetjentene har derefter skrevet en eller flere rapporter, om hvad de har foretaget sig af undersøgelser og formentlig afhøringer af dig og [navn]. Det er disse rapporter, vi skal bruge. Men at afvente aktindsigt er desværre en ofte langsommelig proces.

Korrekt jeg har kun anmeldelseskvittering, hvilket er det det [udenlandske] Politi har udleveret til mig og som jeg har opfattet som en politirapport. Det er jeres opgave at indhente relevante rapport fra [udenlandsk] Politi. I oplyser, at I har skrevet til dem, men ikke modtaget politirapporten fra dem. Er der sendt rykker til dem i forhold til dette? og tænker der må være en arbejdsgang fra forsikringsselskabet til Politiet i forhold til at få udleveret relevant materiale.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

105317

Kort om hændelsen

Jeg blev udsat for indbrud i min bil den 29. juli 2025. Det var en meget ubehagelig og kaotisk oplevelse. Jeg så gerningsmanden der kom ud af bilen og løb efter ham umiddelbart efter indbruddet. Dette dog uden held. I forbindelse med sagen har det [udenlandske] politi oplyst mig om, at denne type indbrud ofte begås af flere gerningspersoner, og at det derfor ikke er usædvanligt, at ikke alle stjålne genstande

bæres af én person. Vi får oplyst at [udenlandske] politi, at vi ikke må gå ind i bilen, hvorfor vi på dette tidspunkt ikke har mulighed for at danne os et overblik over hvad der mangler. Det er en ubehagelig og frustrerende situation, hvor mange tanker løber gennem ens hoved og tanker over, hvad er stjålet.

På dette tidspunkt har vi allerede kontaktet Topdanmark og spurgt ind til, hvordan vi skal forholde os. Jeg talte her med en meget venlig medarbejder, som vejledte mig om, hvordan jeg skulle forholde mig – herunder at få lavet en politirapport og taget billeder af skaden. Dette forløb uddybes yderligere længe nede i dette brev. Efterfølgende blev jeg fra forsikringen henvist til [firma] for at få skiftet ruden og først der havde vi fået lidt ro på og havde mulighed for at danne os et overblik over hvad vi manglende. Forløbet med [firma] blev også frustrerende i forhold til, at de ikke har mulighed for at skifte ruden før efter en uge. Vi kontakter igen Topdanmark, som anbefaler, at vi kører videre med en smadret rude. Dette bekymrer os og vi spørger ind til, om vi kan få en skriftlig mail på, at bilen så vil være forsikret, hvis der skete yderligere indbrud i bilen med en smadret rude. Dette kunne vi ikke få. Vi valgte derfor selv at tage kontakt til [værksted i udlandet] i håb om, at de

kunne skifte ruden hurtigere. Igen her kom der ingen klare meldinger fra Topdanmark i forhold til dækning, men besluttede selv at få ruden skiftet. Dernæst kommer vi så til sagen omkring hvad der er stjålet og igen føler vi et frustrerende forløb med TopDanmark. Vi har til [udenlandsk] Politi afleveret dokumentation for, hvilke genstande der er stjålet og efterfølgende også til TopDanmark.

Om uoverensstemmelser i opgørelse af genstande.

Topdanmark lægger afgørende vægt på, at der i sagens forløb har været forskelle i opgørelsen af de stjålne genstande. Jeg vil gerne understrege, at dette ikke skyldes urigtige oplysninger eller ond tro, men derimod de konkrete omstændigheder på skadestedet og den meget pressede situation umiddelbart efter indbruddet. De oplysninger, som Topdanmark navnlig henviser til, stammer fra en telefonsamtale foretaget på stedet kort efter hændelsen. På dette tidspunkt havde jeg ikke adgang til bilen, idet det [udenlandske] politi ikke tillod, at jeg gik ind i bilen, før deres arbejde var afsluttet. Jeg kunne derfor alene oplyse, hvad jeg kunne se udefra. Min største bekymring var min arbejds-PC. Jeg er selvstændig, hvorfor jeg også har min arbejds-PC med på ferie, hvor alle arbejdsmæssige og personlige oplysninger ligger. Det fulde overblik over de stjålne genstande blev først muligt senere, da bilen igen kunne gennemgås. Som det også fremgår af de vedhæftede billeder, var bilen

efterladt i meget rodet stand efter indbruddet, hvilket yderligere vanskeliggør en øjeblikkelig og fuldstændig opgørelse. At overblikket over de manglende effekter først kom gradvist, er efter min opfattelse helt normalt ved indbrud og kan ikke tillægges negativ bevismæssig betydning. Jeg har løbende forsøgt at korrigere og præcisere oplysningerne, efterhånden som de faktiske forhold blev

klarlagt. Vigtigt at pointere er, at forsikringsdamen jeg snakkede med i telefonen på skadestedet, sagde vi skulle tage det roligt og først indberette stjålne ting, når vi kom tilbage på et hotel og fået ro på, samt fået dannet os et nogenlunde overblik.

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

105317

Dokumentation

Jeg har fremlagt al den dokumentation, jeg har været i besiddelse af, herunder kvitteringer for de stjålne genstande. På trods af dette har Topdanmark valgt helt at tilsidesætte mit krav uden at foretage en konkret vurdering af dokumentationens indhold.

Sagsbehandlingen hos Topdanmark

Sagen har været præget af manglende kontinuitet. Vi er blevet sendt videre mellem 4–5 forskellige medarbejdere hos Topdanmark, hvilket har gjort kommunikationen vanskelig og har bidraget til misforståelser og gentagelser. På trods af gentagne forklaringer og fremsendelse af materiale har jeg haft en klar fornemmelse af, at mine oplysninger ikke er blevet reelt inddraget i vurderingen af sagen. Det har følt sig som at tale for døde ører.

Jeg sendte en klage til TopDanmark den 19. oktober 2025 per mail kl. 21.58. Da jeg endnu ikke havde hørt noget fra TopDanmark den 14. december indsender jeg en rykker. Jeg tænker umiddelbart I har en behandlingstid, hvor jeg burde kunne forvente et svar på min klage. Jeg har endnu ikke den 25.01.26 fået et svar fra TopDanmark, hvilket jeg synes er meget beklageligt fra deres side. Vedhæfter min klage. Jeg har forståelse for, at I skal bruge politirapporterne til klarlæggelse af sagens omstændigheder for at I kan træffe den mest korrekte afgørelse. Jeg har også forståelse for at sådan en sag kan trække ud og som [navn] skriver i mailkorrespondance, at dette nogle gange kan tage op til et halvt år. Der er nu gået et halvt år og sagen har ikke rykket sig, hvilket jeg har svært ved at have forståelse for og har selv en følelse af, at I ikke har gjort yderligere for at få indhentet politirapporten for det [udenlandsk] Politi. Jeg føler også selv, at det hele tiden har være mig, der har måtte tage kontakt til jer og bestemt ikke følt, at I har rettet henvendelse til mig i forhold til, hvor jeg står.

Samlet vurdering

Jeg finder det meget indgribende, at Topdanmark på baggrund af formodninger om manglende troværdighed afviser hele kravet, uden at der foreligger konkrete beviser for urigtige oplysninger eller forsikringssvig. Jeg har handlet i god tro og har været udsat for et indbrud i min bil og har mistet ting, som har stor betydning for os. Jeg anmoder derfor Ankenævnet for Forsikring om at tage sagen op til prøvelse og vurdere, om Topdanmarks afgørelse er i overensstemmelse med god forsikringsetik og almindelige forsikringsretlige principper. Jeg står naturligvis til rådighed for yderligere oplysninger eller dokumentation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå at de erstatter det mistede ..."

Selskabet har den 26/2 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte mundtligt til selskabet den 29. juli 2025, at de havde været udsat for et tyveri fra deres bil i [udenlandsk by], mens den havde holdt parkeret. Notatet fra skadeanlæggelsen er vedlagt som bilag 3.

Selskabet modtog efterfølgende en opgørelse og nye forklaringer om hændelsen fra klager den 2. august 2025, der imidlertid ikke stemte overens med de oplysninger, som var afgivet ved sagens anlæggelse. Opgørelsen og hændelsesbeskrivelsen er vedlagt som bilag 4 og 5.

Som følge af klagers divergerende forklaringer blev sagen overdraget til en skadeinspektør hos selskabet. Skadeinspektørens rapport er vedlagt som bilag 6.

På baggrund af skadeinspektørens undersøgelser afviste selskabet den 22. januar 2026 at dække skaden. Selskabets afgørelse er fremlagt af klager.

Klager har herefter indbragt sagen for nævnet. Efter en fornyet gennemgang af sagen har vi erstattet de AirPods (ID 11), som klager ved sin første henvendelse til selskabet anmeldte stjålet og derudover et lommeur (ID 9), der ikke havde ligget i nogle af de stjålne Louis Vuitton tasker, hvorfor vi har forståelse for, at klager havde overset dette på anmeldelsestidspunktet. Erstatningen er herefter opgjort til 5.861 kr. med tillæg af renter. I forhold til klagers øvrige krav fastholdes vores tidligere afgørelse.

Vores syn på sagen

Indledningsvis skal vi henvise til, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, som har bevisbyrden for rigtigheden af det fremsatte krav over for selskabet.

Ved klagers første henvendelse til selskabet oplyste han, at de havde været udsat for et tyveri fra deres bil, mens den havde holdt parkeret. Endvidere oplyste han, at der fra bilen var stjålet en MacBook, iPad, AirPods og en taske, der havde været placeret under førersædet.

Klager har efterfølgende fremsendt en ny skriftlig forklaring til selskabet, hvori det oplyses, at de så en person løbe væk fra bilen i det øjeblik, hvor de drejede rundt om et hjørne og fik øje på bilen. Klager forsøgte herefter at løbe efter tyven, men måtte opgive at fange ham. Samtidig har klager tilbagetrukket kravet vedrørende MacBook, iPad og tasken, da det viste sig, at genstandene alligevel ikke var stjålet. Klager havde blot en formodning herom, da bilen var gennemrodet, hvorfor han ved første øjekast ikke kunne se nogle af genstandene. I stedet har klager rejst et krav på cirka 78.000 kr. for flere Louis Vuitton tasker og øvrige genstande, som ifølge klager havde været anbragt i bilens bagagerum.

Til selskabet skadeinspektør har klager forklaret, at da de nærmede sig bilen, kunne de se en fod, der stak ud ad bagdøren. Klager begyndte derfor at løbe hen mod bilen, hvorefter tyven hoppede ud ad af den og løb væk. Klager fortsatte i løb efter ham, men kunne ikke følge med. Endvidere har klager forklaret, at tyven ikke havde nogle Louis Vuitton tasker i hænderne, men derimod havde han en rygsæk på, hvori alle de stjålne genstande muligvis havde været anbragt. Klager havde dog en formodning om, at de havde været flere personer om at begå tyveriet, og en anden person allerede havde taget taskerne.

Vi finder det bemærkelsesværdigt, hvorfor klager på anmeldelsestidspunktet ikke oplyste om, at han opdagede tyveriet i gerningsøjeblikket og efterfølgende løb efter tyven. Det havde været nærliggende, at klager oplyste selskabet om sådanne væsentlige omstændigheder. Da klager samtidig har afgivet divergerende forklaringer om tyveriets nærmere omstændigheder og omfanget af de stjålne genstande, giver dette anledning til tvivl om forklaringens og kravets rigtighed.

Klagers forklaring på, hvorfor han ved anmeldelsen kun oplyste om genstandene placeret under førersædet, fremstår endvidere usammenhængende sammenholdt med hans øvrige forklaringer om hændelsen. Klager har oplyst, at politiet skulle sikre eventuelle spor efter tyven i bilen, og derfor havde han ikke mulighed for at gennemgå den for stjålne genstande, inden han kontaktede selskabet. Da bilen var rodet, formodede klager, at tyven alene havde stjålet genstandene placeret under førersædet. Henset til klagers øvrige forklaringer om, at han kun havde set tyven på bi-

lens bagsæde, og alene venstre bagdør stod åben ved hans tilbagevenden til bilen, er det påfaldende, hvorfor han anmeldte genstandene placeret forrest i bilen som stjålet, hvis dette alene berodde sig på antagelser. Samtidig bemærkes, at klager cirka en halv time før anmeldelsen havde taget et foto af bilens åbenstående bagagerum, hvorpå der ikke ses nogen Louis Vuitton tasker. Da klager har oplyst, at taskerne var placeret længst ud mod bagagerummets åbning, finder vi det bemærkelsesværdigt, at han ikke havde observeret, at disse var stjålet, henset til deres placering, størrelse og tyvetækkelighed. Fotoet er fremlagt af klager (*Foto ved skaden 1*).

Derudover findes klagers formodning om, at flere personer begik tyveriet i forening, ikke sandsynliggjort. Det må anses for atypisk, at tyven skulle forblive tilbage i bilen efter at have fundet flere tyvetækkelige tasker under hensyn til den øgede risiko for at blive opdaget, ikke mindst når tyveriet skete i fuldt dagslys fra en offentlig parkeringsplads i [udenlandsk by]. Da klager har oplyst, at han ikke så tyven have nogen af de stjålne genstande på sig, skulle samtlige genstandene således have været anbragt i hans rygsæk, hvilket heller ikke forekommer realistisk, eftersom flere af taskerne er af en vis størrelse.

Vi fastholder vores afgørelse

På baggrund af klagers divergerende forklaringer om hændelsesforløbet og omfanget af de stjålne genstande finder vi efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder ikke kravets rigtighed sandsynliggjort. Vi fastholder derfor vores tidligere afgørelse i sagen.

Afslutningsvis bemærkes, at vi flere gange har anmodet det [udenlandske] politi om fremsendelse af politirapporten, men endnu ikke har modtaget den."

Klageren har i brev af 8/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger til Topdanmarks interne rapport

Side 1

Topdanmark anfører indledningsvis, at de tog initiativ til kontakten med os. Dette er ikke korrekt. Forud for dette havde vi gentagne gange forsøgt at kontakte Topdanmark telefonisk samt fremsendt den [udenlandske] politirapport til flere medarbejdere efter deres anmodning. Politirapporten var desuden allerede vedlagt i forbindelse med vores oprindelige anmeldelse af de stjålne genstande.

I sagens indledende fase blev vi desuden henvist mellem ca. **5-6 forskellige medarbejdere**, hvilket betød, at vi flere gange måtte starte forfra og fremsende de samme oplysninger igen.

Efter gentagne henvendelser lykkedes det først at få etableret et møde den **5. september 2025**, hvilket også fremgår af rapporten.

Side 2

Topdanmark anfører flere gange, at de mangler den [udenlandske] politirapport. Dette undrer os, da rapporten er fremsendt ad flere omgange til forskellige medarbejdere.

Vi forsøgte også at sende billedokumentation på forskellige måder, da vi fik indtryk af, at dokumentet muligvis ikke kunne læses korrekt hos modtageren. Politirapporten var dog allerede fremsendt i forbindelse med den oprindelige anmeldelse.

Side 7 – håndtering af den smadrede rude

Topdanmark beskriver, at vi efter politiets ankomst kørte til en [bilmærke]-forhandler. Det fremgår

dog ikke af rapporten, at vi **forinden flere gange forsøgte at kontakte Topdanmark** for at få vejledning om, hvordan vi skulle forholde os til den smadrede rude.

Topdanmark henviste os til [firma], men her fik vi oplyst, at de først kunne skaffe ruden efter **ca. 5 hverdage**.

Da vi kontaktede Topdanmark igen, fik vi oplyst, at vi blot kunne **afdække ruden midlertidigt med tape og fortsætte kørslen**.

Vi bad i den forbindelse om en skriftlig bekræftelse på, at vores ejendele i bilen fortsat ville være dækket, hvis bilen igen blev udsat for indbrud. Dette ønskede Topdanmark ikke at give.

Da vi følte os utrygge ved situationen, valgte vi derfor selv at finde en [bilmørke]-forhandler, som kunne hjælpe os med at sikre bilen.

Side 8

Topdanmark kommenterer vores besøg på et museum.

Det skal i den forbindelse præciseres, at museet havde **gratis adgang**, og at vi havde medbragt **kontanter (euro)** til turen, da mindre markeder og lignende steder ofte ikke tager imod kort eller mobilbetaling.

Som det også fremgår af vores opgørelse over stjålne effekter, blev der stjålet **72 euro** fra bilen.

Side 9

Billedet af den ødelagte telefon, som fremgår af materialet, blev taget af Topdanmark selv under mødet den **5. september 2025**.

Telefonen er fortsat beskadiget på bagsiden.

Der foreligger desuden billeddokumentation af det omtalte **lommeur**, som kan fremsendes, hvis dette ønskes.

Side 10

Topdanmark kommenterer værdien og typen af de stjålne tasker.

Det skal understreges, at der er tale om **rejsetasker og toilettasker**, som naturligt indgår i bagage under en ferie. Om sådanne genstande er købt hos eksempelvis Sportmaster eller Louis Vuitton ændrer ikke ved, at der er tale om personlige ejendele, som medbringes på en rejse.

Vi finder derfor, at Topdanmarks vurdering på dette punkt fremstår unødigt subjektiv.

Side 11 – Mulberry-taske

Topdanmark anfører, at vi oprindeligt skulle have oplyst, at en Mulberry-taske var stjålet.

Dette er ikke korrekt. Vi har alene oplyst, at vi havde en formodning om, at den kunne være stjålet.

Både Topdanmark og det [udenlandske] politi oplyste os samtidig om, at stjalne genstande først skulle registreres formelt, når vi modtog et anmeldelseslink til formålet.

Side 11 – antal gerningsmænd

Topdanmark lægger i sin vurdering til grund, at der kun har været én gerningsmand.

Vi har imidlertid aldrig haft mulighed for at observere selve indbruddet i bilen. Vi har derfor alene gengivet det, vi fik oplyst af det [udenlandske] politi, nemlig at der i lignende sager ofte kan være flere personer involveret.

Det er derfor efter vores opfattelse ikke muligt at konkludere, at der kun har været én gerningsmand.

Side 12 og 18 – politiets tilstedeværelse

Topdanmark anfører, at der ikke foreligger dokumentation for, at politiet var til stede.

Efterfølgende har vi dog fundet en video fra vores rejse, som blev lagt på TikTok, hvor **politiet tydeligt kan ses ved vores bil**.

Denne video vedlægges som dokumentation.

Derudover har Topdanmark selv været i kontakt med det [udenlandske] politi, som har **bekræftet tyveriet**.

Side 12 – sagsbehandlingen

Det fremgår ikke af rapporten, at vi gennem længere perioder blev henvist mellem forskellige medarbejdere og gentagne gange måtte forklare sagen på ny.

Dette har bidraget til en **unødigt lang sagsbehandlingstid**.

Vores assurandør hos Topdanmark, [navn], har i den forbindelse selv oplyst, at behandlingstiden er usædvanligt lang. Han har desuden haft en telefonsamtale med sagsbehandleren, som efterfølgende førte til, at han indgav en intern klage over tonen i samtalen til sin leder.

Derudover har [medarbejder hos selskabet], også oplyst, at behandlingstiden i denne sag fremstår usædvanlig lang.

Side 12 – tidslinje og telefonkontakt

Topdanmark anfører, at vi burde have oplyst om manglende tasker tidligere.

Det skal bemærkes, at vi i dette tidsrum gentagne gange forsøgte at komme igennem til Topdanmark uden held. I mellemtiden skrev vi en SMS til vores assurandør ... for at få et direkte nummer.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

105317

Derudover var vores primære fokus i situationen kontakt til politiet samt at få overblik over situationen.

Side 14 – dokument dateret 16/12-25

Topdanmark anfører, at dokumentationen for de stjålne genstande først skulle være fremsendt den 16. december 2025.

Dette skyldes imidlertid, at dokumentet senere blev downloadet fra [navns] noter, hvorved datoen fremgår som download-dato.

Der foreligger et skærbillede fra [navns] noter med dato 29. juli 2025, som dokumenterer, at listen blev oprettet samme dag som indbruddet.

Side 15 – billeder af bilen

Topdanmark anfører, at man på billederne ikke kan se Louis Vuitton-tasker i bilen.

Dette er naturligt, da taskerne netop **var blandt de genstande, der blev stjålet**.

Side 15 – telefonsamtale med skadebehandler

Topdanmark henviser til en intern kommunikation mellem medarbejdere om, hvad der skulle være sagt i en telefonsamtale.

Vi vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at **telefonsamtalen må være optaget**, og at denne optagelse vil kunne bekræfte, at skadebehandleren oplyste, at vi først skulle registrere de stjålne genstande senere, når situationen var faldet til ro.

Side 18 – tidsforløb

Topdanmark anfører, at der gik **36 minutter**, før vi kontaktede dem.

I realiteten kontaktede vi vores assurandør ... allerede **7 minutter efter hændelsen** via SMS.

Derudover var vores første prioritet naturligt at kontakte politiet og få overblik over situationen.

Side 18 – fokus på Louis Vuitton-tasker

Topdanmarks redegørelse fokuserer i høj grad på Louis Vuitton-taskerne, selvom **flere andre genstande også blev meldt stjålet**, og der er fremsendt kvitteringer herpå.

Kommentarer til bilag og forklaringer

Der henvises flere steder til såkaldt **divergerende oplysninger**.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at vi i en stresset situation efter et indbrud i vores bil samtidig har været i kontakt med flere forskellige medarbejdere hos Topdanmark. Det er derfor naturligt, at der kan forekomme mindre variationer i formuleringer i forskellige samtaler.

Vi har dog hele tiden forklaret, at vores arbejdsudstyr (computer mv.) havde førsteprioritet, da dette er vores levebrød. Materielle genstande som tasker havde derfor ikke samme fokus i situationen.

Afsluttende bemærkninger

Samlet set oplever vi, at Topdanmarks redegørelse i flere tilfælde:

- bygger på **subjektive vurderinger**
- indeholder **ufuldstændige oplysninger**
- i høj grad fokuserer på enkelte genstande frem for sagens samlede forløb.

Vi ønsker derfor med disse bemærkninger at sikre, at sagen vurderes på et så korrekt og nuanceret grundlag som muligt.

Vores kommentarer til dokumentet

'01 Familie – [klagerens navn] – 105317'

Side 1 – divergerende oplysninger

Der henvises flere steder i dokumentet til, at vi skulle have givet divergerende oplysninger.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at vi i forløbet har været i kontakt med en række forskellige medarbejdere hos Topdanmark og flere gange har måttet forklare hændelsesforløbet på ny. Samtidig stod vi i en stressende situation efter et indbrud i vores bil i udlandet.

Under sådanne omstændigheder er det ikke usædvanligt, at formuleringer kan variere en smule mellem forskellige samtaler. Dette gælder naturligvis også, når oplysninger bliver gengivet af forskellige medarbejdere hos Topdanmark.

Side 1 – registrering af stjålne genstande

Vi mener ikke på noget tidspunkt, at vi har oplyst, at genstandene definitivt var stjålet i den indledende samtale.

Vi blev i stedet spurgt, om vi kunne se, om der manglede noget i bilen. På dette tidspunkt kunne vi ikke finde vores arbejdsudstyr, hvilket vi gjorde opmærksom på.

Skadeinspektøren oplyste i den forbindelse, at vi skulle **tage situationen med ro**, gennemgå bilen senere og først registrere de stjålne genstande, når der var bedre overblik over situationen.

Side 2 – påstået 'ny forklaring'

Topdanmark anfører, at der skulle være tale om en 'ny forklaring'.

Dette er ikke korrekt. Den forklaring, vi har givet senere i forløbet, er efter vores opfattelse den samme forklaring, som vi har givet fra starten, blot uddybet efterhånden som vi fik bedre overblik over situationen.

Side 2 – forholdet til gerningsmanden

Topdanmark finder det bemærkelsesværdigt, at vi ikke har oplyst, at vi løb efter gerningsmanden i gerningsøjeblikket.

Dette forhold blev imidlertid drøftet med skadeinspektøren i telefonsamtalen, hvor hun netop bemærkede, at det var godt, at vi **ikke forsøgte at tilbageholde gerningsmanden**, da vedkommende kunne have været bevæbnet, eksempelvis med kniv.

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

105317

Dette vil kunne bekræftes ved en gennemgang af **optagelsen af telefonsamtalen**.

Side 2 – genstande under sædet

Topdanmark anfører også, at vores forklaring skulle være usammenhængende, fordi vi har nævnt genstande under bilens sæde.

Vi har imidlertid hele tiden forklaret, at vores **arbejdsudstyr** har haft førsteprioritet i situationen, da dette udgør vores levebrød.

Materielle genstande som tasker og lignende havde derfor ikke samme fokus i den akutte situation, særligt når skadeinspektøren samtidig oplyste, at vi først senere skulle gennemgå bilen grundigt og registrere eventuelle øvrige stjålne genstande.

Samtalen med skadeinspektøren handlede desuden i høj grad om at få afklaret, **hvordan vi skulle forholde os fremadrettet**, herunder i forhold til det [udenlandske] politi og den videre sagsbehandling.

Side 2 – 'klagers formodning'

Der henvises i dokumentet til formuleringen 'klagers formodning'.

Dette udspringer af de oplysninger, vi fik fra det [udenlandske] politi, som forklarede, at den type tyveri ofte sker på en måde, hvor flere personer kan være involveret.

Vi har derfor alene videreformidlet, hvad vi blev oplyst af politiet, og ikke fremsat dette som en selvstændig konklusion."

Selskabet har i brev af 13/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har desværre ikke mulighed for at gennemgå en eventuel optagelse af samtalen fra anlæggelsestidspunktet, idet selskabet sletter optagelser efter seks måneder.

Som følge heraf er det ikke muligt at klarlægge, hvad klager præcist oplyste ved sin første henvendelse til selskabet. Det forekommer dog usandsynligt, at skaderådgiveren ikke skulle have noteret klagers forklaring om, at han opdagede tyveriet i gerningsøjeblikket og løb efter tyven, da der er tale om en nærliggende og væsentlig oplysning, som samtidig har betydning for vurderingen af selskabets erstatningspligt.

Klager fastholder sin forklaring om, at det oplyste krav på anlæggelsestidspunktet var baseret på antagelser, hvilket han begrundet med, at bilen var rodet og deres arbejdsudstyr havde førsteprioritet. Som vi tidligere har redegjort for, finder vi klagers forklaring herom usammenhængende sammenholdt med hans øvrige oplysninger om, at det kun var bilens ene bagdør, som stod åben, da han kom tilbage til bilen, og at han samtidig kun observerede tyven på bilens bagsæde. Hertil bemærkes, at klager også har oplyst til skadeinspektøren, at tyven havde lagt bagsædet ned og rodet alt indholdet i bagagerummet igennem. Endvidere at der gik ca. 10 minutter, før politiets efterforskere ankom til stedet, hvorfor klager har haft tid til at konstatere, hvad der eventuelt manglede fra bagagerummet. Vi finder det derfor påfaldende, at klager ikke skulle have bemærket, at tyven havde stjålet 4 Louis Vuitton tasker til en samlet værdi af ca. 78.000 kr.

For så vidt angår lommeuret, har vi givet dækningstilsagn herfor, hvilket også fremgår af vores tidligere skrivelse til nævnet.

I forhold til politirapporten skal vi præcisere, at vi ikke har modtaget den fulde rapport, men alene har modtaget en kopi af anmeldelseskvitteringen. Såfremt vi modtager den fulde rapport, er vi vilige til at revurdere sagen."

Klageren har i brev af 18/3 2026 bl.a. anført:

"Jeg fastholder fuldt ud min tidligere fremstilling af hændelsesforløbet og skal i anledning af selskabets 2. høringssvar fremføre følgende:

Indledningsvis bemærkes, at selskabets argumentation i vidt omfang beror på antagelser om, hvad der 'forekommer usandsynligt', frem for på objektiv dokumentation. Sådanne vurderinger kan ikke tillægges afgørende bevismæssig vægt.

Selskabet har oplyst, at optagelsen af min første henvendelse ikke længere eksisterer. Dette er et forhold, der alene kan tilskrives selskabet, og det kan ikke komme mig bevismæssigt til skade. I mangel af dokumentation må min forklaring derfor lægges til grund.

Jeg har konsekvent forklaret, at jeg opdagede tyveriet i gerningsøjeblikket og reagerede ved at løbe efter gerningsmanden. At selskabet anfægter dette som 'usandsynligt' ændrer ikke på forklaringens indhold eller troværdighed, særligt når der ikke foreligger modstående dokumentation.

Selskabets bemærkninger om, hvad jeg burde have observeret i situationen, beror på en efterrationalisering uden hensyntagen til hændelsens karakter. Situationen var præget af stress og hast, hvilket naturligt påvirker, hvilke detaljer man registrerer. Det er således hverken usædvanligt eller utroværdigt, at alle stjalne effekter først konstateres efterfølgende.

Det kan endvidere ikke anses som påfaldende, at jeg ikke straks foretog en fuldstændig gennemgang af køretøjets indhold, idet fokus naturligt var rettet mod gerningsmanden og hændelsen.

Selskabet henviser til politirapporten, men det fremgår, at der alene er tale om en delvis rapport. Der foreligger således ikke et fyldestgørende grundlag for de konklusioner, selskabet forsøger at drage.

Vedrørende selskabets delvise anerkendelse af skaden

Det bemærkes, at selskabet allerede har anerkendt skaden ved at foretage delvis udbetaling og herunder har accepteret erstatning for det stjalne lommeur.

Selskabet har dermed lagt til grund, at der har været tale om et indbrud som anmeldt, og at personlige genstande er blevet stjålet fra køretøjet.

Det fremstår herefter inkonsistent, at selskabet samtidig vælger at tilsidesætte øvrige dele af mit opgjorte tab med henvisning til påståede uoverensstemmelser i min forklaring, uden at kunne fremlægge dokumentation herfor.

Særligt bemærkes, at selskabet henviser til indholdet af en telefonsamtale, som de ikke længere er i besiddelse af. Det kan ikke tillægges vægt imod mig, at selskabet ikke har sikret dokumentation for egne oplysninger.

Vedrørende de stjålne genstande

Jeg har fremlagt en samlet og konsistent opgørelse over de stjålne genstande, herunder blandt andet elektronik, kontanter, personlige ejendele samt designerartikler.

Denne opgørelse er ikke blevet konkret modbevist af selskabet. Der er således ikke fremlagt dokumentation for, at de pågældende genstande ikke skulle være blandt de stjålne.

At visse genstande eventuelt ikke blev fuldt ud specificeret i en indledende telefonsamtale – som selskabet i øvrigt ikke kan dokumentere – kan ikke føre til en indskrænkning af min erstatningsret. Det er naturligt, at det fulde omfang af et tyveri først opgøres efterfølgende.

Når selskabet allerede har anerkendt dele af mit tab, må det kræve et sikkert og dokumenteret grundlag at afvise de resterende dele. Et sådant grundlag foreligger ikke.

Der foreligger således ikke et sagligt eller dokumenteret grundlag for at opdele skaden, således at visse dele anerkendes og andre afvises.

Sammenfatning

Sammenfattende må det konstateres, at selskabet ikke har løftet bevisbyrden for, at min forklaring er urigtig eller utroværdig. Der foreligger derimod en konsistent og plausibel forklaring fra min side, som ikke er effektivt imødegået.

På den baggrund fastholdes det, at skaden er dækningsberettiget som anmeldt, og at selskabets afvisning af dele af kravet er uberettiget."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af telefonnotat af 29/7 2025 kl.

13.03 fremgår bl.a.:

"Hændelse:

Hr ft ringer og oplyser at han har været udsat for tyveri fra hans ...bil i dag nede i [udenlandsk by], hvor noget af hans private løsøre er stjålet.

Ft oplyser at bilen var låst, og de er kommet ind i bilen ved at smadre en bagrude.

Reg.nr.: ... (...bil, forsikret her, og sag er sendt til autoskade)

Ft har meldt skaden til politiet i [udenlandsk by]

Dato for afrejse: søndag d. 27. juli 2025.

Ankenævnet for Forsikring

17.

105317

Omfang:

- Macbook
- iPad
- Airpods
- Mulberry taske.

Han oplyser at alle tingene var trykket ind under førersædet, så de ikke har været synlig udefra (Derudover er der tonede ruder i bilen)."

Af selskabets undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

"Kundemøde fredag d. 5. september 2025 - mødet blev optaget

FT forklarede, at han var taget på ferie med sin kæreste ...

Den pågældende dag havde de tjekket ud fra hotellet, de havde boet på og kørt til [udenlandsk museum], inden de skulle køre videre fra [udenlandsk by].

De parkerede skråt overfor museet på en ... P-plads.

FT viste det på et kort:

Parkeringspladsen hvor bilen holdt ved pilens spids - museet. Afstanden mellem disse er ca. 100 meter jf. kortet.

...

FT fortalte, at de parkerede der om formiddagen og gik rundt på museet i ca. 2 timer. Da de var færdige, ville de handle lidt til den videre køretur og gik derved forbi bilen, hvor der ingenting var at se ved bilen. De noget vand ved en kiosk tæt på bilen og noget ramen ved en kinesisk restaurant i dette område:

...

Da de kom tilbage til bilen, kunne FT se, at passagerdøren på venstre side stod åben og der stak en fod ud fra bilen. De stod ca. her:

...

FT begyndte derfor at løbe mod bilen, men de troede, at personen inde i bilen fik besked om, at FT var på vej derover, for personen gik ud af bilen og begyndte at løbe væk. I mellemtiden begyndte FTs kæreste at filme en anden person, som stod på den modsatte side af vejen, idet de troede, at denne person var i ledtog med personen inde i bilen:

...

Klip fra videooptagelse:

...

Personen fra bilen begyndte at løbe væk i sydgående retning, mens FT løb efter:

...

FT kunne dog ikke løbe personen op, så han stoppede med at løbe efter. Mens FT løb faldt hans telefon og bilnøgler ud af lommen på ham.

FT gik tilbage til bilen og ville kontakte politiet/vagterne, der stod ved det ... museum, men på vejen derover ved fodgængerfeltet kom der en politibil/gruppevogn kørende, som fulgte efter ham over til bilen. De rekvirerede 2 efterforskere fra en nærliggende politistation, som ankom efter ca. 10 min. og undersøgte bilen og tog diverse DNA-prøver og fingeraftryk. FT fik at vide, at de ikke måtte røre ved bilen, og der kom også nogle vidner over og fortalte, hvad der var sket. De stod der i ca. 1½-2 timer, inden de måtte køre videre.

Mens FTs kæreste stod og talte med politiet, ringede han selv til Topdanmark.

Forespurgt om andre døre i bilen stod åbne, da de kom tilbage til den, svarede han, at det kun var venstre bagdør, der var åben. Gerningsmanden havde knust det lille glas ved bagdøren og åbnet bilen. Inde fra bagsædet havde han åbnet ind til bagagerummet og rodet alt igennem. Det var derfor der lå genstande fra bagagerummet spredt udover hele bilen.

Forespurgt til videoen af den mistænkelige person på den modsatte side af vejen, fortalte FT, at det var hans kæreste, som havde optaget videoen, men den varede kun 8 sekunder, da hun tog rigtig mange billeder og der ikke var mere plads på telefonen.

Forespurgt om FT løb hen imod gerningsmanden, da han stadig var inde i bilen, eller om han råbte efter ham, svarede FT, at han begyndte at løbe hen mod bilen, og da han ser ham, begyndte han at råbe stop stop stop. Så gerningsmanden havde et godt forspring, ellers havde FT fanget ham. Forespurgt om han havde set FT komme, forklarede han, at han mente at gerningsmanden havde fået besked om, at FT var på vej mod bilen, og derfor gik gerningsmanden ud ad bilen og løb derfra.

Forespurgt til den fremlagte politirapport oplyste FT, at der var optaget en rigtig rapport, og at dette blot var en forside. Ved kontakt til [udenlandsk] politi ville de kunne bekræfte, at der var optaget rapport.

Forespurgt i hvor lang tid FT havde løbet efter gerningsmanden, svarede han, mens han pegede på kortet, ca. derfra til dertil:

...

Adspurgt hvor mange sekunder det ca. var, svarede han, at det var svært at svære på. Alt gik så hurtigt, så han vidste ikke, om det var 1 minut eller 40 sekunder eller 1½ minut.

Forespurgt om han kunne beskrive gerningsmanden, oplyste han, at han jo ikke havde stået lige ved siden af gerningsmanden, men [beskrivelse].

Forespurgt om kontakten til politiet, svarede FT, at da de to efterforskere ankom til stedet, talte de to med fru FT, mens FT ringede til Topdanmark og talte med en sagsbehandler. De talte begge ca. 30-45 min. Derefter begyndte politiet at undersøge bilen og tage DNA-prøver. Derefter fik FT lov til at 'tjekke' bilen og kørte derefter videre til [værksted] for at få sat en ny rude i døren. Der fik de mulighed for at gennemgå hele bilen.

Forespurgt om hvad de foretog sig efterfølgende, svarede FT, at han ringede til Topdanmark igen, da de ventede hos [værksted].

Forespurgt til politirapporten, som FT havde en kopi af, som han også havde fremsendt et billede af, svarede FT, at det var en rapport, som politiet havde udfyldt, mens de stod ved bilen. Adspurgt om de havde været på politistationen, fortalte FT, at de var blevet spurgt, om de ville kunne genkende gerningsmanden, hvis de så 100 billeder af forskellige personer, men politiet besluttede, at det ikke var nødvendigt alligevel. Så de havde kun været sammen med politiet ved bilen og efterfølgende fået tilsendt et link på mail, hvor de skulle udfylde nogle punkter omkring selve hændelsen og uploade nogle ting.

Gennemgang af stjålne genstande

FT forklarede indledningsvist, at han selv havde udfyldt Scalepoint på et hotelværelse i [udenlandsk by]. Efter opholdet i ... var de kørt videre til ... i 1 dag, videre til ... i 1 dag inden de kørte til ... og derfra sluttede af i ...

ID 1

FT oplyste, at det var hans parfume, hvor der var ca. 30% tilbage i flasken. Til Louis Vuitton parfumerne kunne man købe refill til flaskerne, da flaskerne har en værdi i sig selv. Ved køb af en flaske parfume kostede det ca. 3.500 kr., men en refill kunne fås for 1.600 kr. Parfumen havde ligget i den store Louis Vuitton taske (ID 6) sammen med bl.a. toilettasken.

FT fortalte, at alle de stjålne genstande havde befundet sig i bagagerummet - der var ikke stjålet ting, der ikke havde ligget der. FT mente, at der måske var stjålet flere ting, end dem som var meldt stjålet, men det var ting af mindre værdi, som han heller ikke havde nogen dokumentation på, så derfor havde han ikke meldt det stjålet.

Det eneste som havde været inde i kabinen var FTs computer, som lå i en Mulberry taske, og som han skubbede ind under førersædet, når de ikke var i bilen. Derudover havde de kun haft slik og sodavand.

1D2

FT oplyste, at det var hans urholder.

Adspurg om FT havde et dyrt ur, svarede han, at han for nylig havde solgt et Rolex Skydweller til ca. 300.400.000 kr. - listepriis 445.000 kr., hvilket var årsagen til, at hans indboforsikring var blevet billigere. Han havde fået købt Rolex uret i en 'brandert' og havde altså nu solgt det igen. Adspurg om årsagen til at urholderen med, svarede han, at han havde et Applewatch og et billigt ur. Applewatch havde han haft på, så det billige og ubetydelige ur havde ligget i holderen. Det havde kostet ca. 1.600 kr. og var købt da FT var 16-17 år. Han havde ikke kvitteringen, så derfor havde han ikke skrevet det på listen i Scalepoint.

ID3

FT oplyste, at det var hans kærestes håndtaske.

Adspurgt hvor den havde befundet sig, svarede FT, at den havde ligget løst. Samtlige Louis Vuitton genstande havde ligget lige yderst mod bagenden af bilen. Så gerningsmanden, der var kommet ind til bagagerummet ved at lægge et sæde ned inde i kabinen, havde skulle igennem alle de andre ting i bagagerummet, inden han kom frem til Louis Vuitton tingene, da disse lå længst væk ved indstigning fra bagsædet. Adspurgt om årsagen til, at kæresten ikke havde taget sin taske med sig, svarede han, at det havde hun bare ikke gjort. Hun gav vist ikke at slæbe på den - hun brugte den mest, når de tog på restauranter.

1D4

FT oplyste, at det var hans taske, som havde ligget i den store taske (ID 5) og tandbørsterne havde ligget i toilettasken.

1D5

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

105317

FT oplyste, at det var hans bæltetaske, og det var en taske, man kunne have på maven med sin pung i. Tasken havde også ligget løst i bagagerummet. FT tog kun tasken med sig, når han skulle på markeder eller lignende. Han skulle ikke købe noget inde på museet, så der var ingen grund til at tage den med. Til daglig benyttede han sin telefon til at betale med.

1D6

Dette var også FTs egen taske. Det var kun håndtasken (ID 3), der var hans kæreste. Den havde ligget for sig selv i bagagerummet ved siden af de andre Louis Vuitton ting. Udover toilettasken havde den også indeholdt Beosound (ID 8).

Ankenævnet for Forsikring

21.

105317

1D7

FT havde haft telefonen i lommen, da han løb efter gerningsmanden, og den var faldet ud hvorved skærmen var flækket to steder. Det var en iPhone 15 pro. Han havde købt den for ca. 2 år siden, men han kunne ikke huske hvor. Han ville forsøge at finde kvitteringen.

...

1D8

De brugte den på hotelværelserne for at høre musik.

1D9

Det var et klassisk lommeur med initialer, som fru FT havde fået i gave af sin [familiemedlem], da hun blev uddannet Det lå i hendes [arbejdstaske]. Adspurgt om årsagen til at medbringe det på ferien, oplyste FT, at han havde hentet hende på hendes arbejde og derfra kørt direkte videre på ferie. Adspurgt om årsagen til at have et lommeur som [profession], svarede han, at mange [profession] havde det og brugte til at tage tid, når de skulle måle pulsen på patienterne. FT forklarede, at han ikke gad køre tilbage til lejligheden, efter han havde hentet hende og derfor havde hun alle sine arbejdsting med sig. Forespurgt hvornår hun var blevet færdiguddannet, svarede han, at der var hun omkring ... år siden. FT vidste ikke, om kæresten havde nogen billeder af uret.

ID 10

Tandbørster - som havde været i toilettasken - der havde ligget i den store taske.

ID 11

Fru FTs airpods.

Gennemgang slut

Forespurgt om FTs forsikringsforhold, oplyste han, at han havde været kunde i Top i mange år. Han havde tidligere været kunde hos Tryg, inden skiftet til Top.

Forespurgt hvem der havde taget billederne af bilen på parkeringspladsen, var det både hr og fru FT.

Forespurgt om hvor og hvornår billedet af politirapporten, som FT angiveligt ad flere omgange forsøgte at sende, blev taget, svarede han, at han havde taget billedet i [land] (og det fremgik af metadata, at det blev taget d. 1. august).

...

FT mente, at han også havde taget et billede af rapporten, mens de fortsat var i ... *Ikke modtaget.*

Forespurgt om årsagen til at medbringe Louis Vuitton tingene, svarede han, at det var blot de ting, han godt kunne lide at bruge penge på og have med sig.

Forespurgt hvornår de blev opmærksomme på, at alle deres Louis Vuitton ting var stjålet, svarede han, at han ikke kunne komme om i bagagerummet og ikke fik lov til at undersøge bilen, da politiet var på stedet. Da der var mange ting i kabinen og alt var rodet, havde han ved første øjekast ikke set, at hans Mulberrytaske med computeren stadig var derinde, så det var årsagen til, at han meldte det stjålet. De fik ikke lov til at undersøge bagagerummet før efter politiet var færdige, da politiet skulle tage fingeraftryk.

Forespurgt om de stedet lagde mærke til, at deres Louis Vuitton ting var stjålet, mens politiet var på stedet, svarede han, at den ene betjent stadigvæk var ved bilen, og de oplyste til denne, at der også var stjålet Louis Vuitton tasker.

Forespurgt hvor langt væk gerningsmanden var fra FT, da FT begyndte at løbe efter ham, var han ca. 20-25 meter væk. Men gerningsmanden kunne løbe hurtigere end FT, så afstanden øgedes, indtil FT gav op.

Foreholdt at det måtte have været svært for gerningsmanden at løbe med en taske i hånden, forklarede FT, at gerningsmanden ikke havde Louis Vuitton tasker i hånden, men derimod en rygsæk

på ryggen, som ikke var FTs.

En lignende model:

...

Det var derfor FTs formodning, at der havde været flere gerningsmænd til tyveriet. Der måtte have

været en anden person, som havde taget taskerne. Forespurgt om den store Louis Vuitton taske kunne være i rygsækken, svarede FT, at det kunne den nok godt, hvis man virkelig pressede den godt sammen. Adspurgt om det var muligt også at få kærestens håndtaske ned i rygsækken, mente FT, at det var det, da taskerne kunne foldes meget sammen. FT bekræftede, at han ikke så gerningsmanden have nogle af deres Louis Vuitton ting.

Adspurgt til tidspunktet hvor FT så gerningsmanden første gang, hvor hans fødder stak ud af bilen, svarede FT, at da begyndte han selv at løbe mod bilen. Yderligere adspurgt om gerningsmanden, om da han kom ud af bilen havde rygsækken på, svarede FT, at gerningsmanden havde rygsækken om den ene skulder og svingede den om på ryggen, så han fik begge arme igennem bæreselerne. Adspurgt om FT havde flere billeder af skaderne på bilen, sendte han yderligere nogle billeder. Yderligere adspurgt om han havde billeder af Louis Vuitton taskerne fra den pågældende ferie, ville

han undersøge det og vende tilbage.

FT oplyste, at han ikke havde billeder, hvor politibetjentene var med på, idet de ikke ville have, der

blev taget billeder af dem.

I sms fra fredag d. 1. september 2025 skrev FT, at de ikke havde nogen billeder af taskerne fra ferien.

...

Har talt med min frue i huset, vi har ikke billeder liggende som du ønsker. Vi har mange billeder af områder og natur samt bygninger og kirker. Men det tænker jeg ikke du kan bruge.

...

Mail fra 30. oktober 2025

I denne mail blev FT gjort bekendt med, at årsagen til at vi afventede politiets rapporter var, at vi bemærkede, at der den pågældende dag var taget et billede af bilen med åbentstående bagagerum kl. 1137, men at FT under sin samtale med Topdanmark, der varede fra kl. 1213 til kl. 1308, intet nævnte om stjålne Louis Vuitton genstande. På den baggrund var vi nødt til at få bekræftet fra politiet i [land], at FT over for dem havde oplyst, at der var stjålet disse værdifulde genstande.

...

Mail fra d. 8. januar 2026 (4)

FT var uforstående overfor sagsbehandlingen og kunne ikke forstå, hvorfor sagen ikke kunne afsluttes. Han mente, at vi havde modtaget alt den fornødne dokumentation til sagen, herunder en liste han havde udfærdiget til [udenlandsk] politi angående stjålne genstande. Han havde vedhæftet listen i mailen (doc.pdf). Af denne liste fremgik samme genstande, som FT havde indsendt som sit erstatningskrav.

...

Dokumentets egenskaber viste, at det var oprettet d. 16.12.2025:

...

- *Dette indikerer, at listen blev udfærdiget og sendte mailen til [udenlandsk] politi flere måneder efter hændelsen, og at politiet derfor ikke havde fået de fulde oplysninger om stjålne genstande på skadetidspunktet.*

Mail fra d. 9. januar 2026

Heri blev FT igen gjort bekendt med årsagen til, at vi afventede politiet, men at sagen godt kunne afsluttes på det foreliggende grundlag, hvilket dog kunne være en ulempe for ham, så det ville jeg ikke anbefale ham.

FT svarede tilbage, at han ønskede sagen afsluttet.

Billeder af bilen

Under kundemødet sendte FT nogle yderligere billeder af bilen til sagen. Af disse fremgik det, at det ene var taget d. 29. juli 2025 kl. 1137 - med FTs telefon.

...

Tidspunktet for dette billede er derfor taget 36 minutter forud for samtalen med Top, hvor det er tydeligt, at der ikke ligger omhandlende Louis Vuitton tasker ved forenden af bagagerummet.

...

Skadebehandler

Ved kontakt til ... d. 28. august bekræftede hun, at FT på intet tidspunkt nævnte, at der var stjålet Louis Vuitton tasker fra bagagerummet, men FT havde ad to omgange nævnt Mulberry.

Ved skriftlig kontakt d. 8. september til skadebehandlerens teamleder ... oplyste hun at ... opkald var foretaget d. 29. juli 2025 mellem kl. 1213 og 1308.

...

[udenlandsk] politi

Jeg forsøgte gentagne gange at ringe til politiet i ... forgæves, idet opkaldene ikke gik igennem, hverken via arbejdstelefon eller privat.

Forsøgte opkald:

- 8 forsøg fredag d. 5. september.
- 3 forsøg mandag d. 8. september.
- 3 forsøg tirsdag d. 9. september.
- 2 forsøg onsdag d. 10. september.
- 2 forsøg onsdag d. 17. september.

Onsdag d. 17. september 2025 fandt jeg en mailadresse til omhandlende politistation ... og sendte en forespørgsel vedr. tyveriet og om de kunne bekræfte, at FT havde oplyst at have fået stjålet Louis Vuitton genstande.

Torsdag d. 2. oktober og igen fredag d. 10. oktober 2025 sendte jeg rykkere, da jeg intet havde hørt fra dem.

Herefter fik jeg svar på, at kriminalkommissær ... havde sagen.

- Mailadresse: ...

I mail fra d. 13. oktober 2025 skrev ... at jeg kunne søge om aktindsigt, når de igangværende procedurer var afsluttet.

Efter gentagne mails og rykkere til fik jeg d. 27. december 2025 besked om, at sagen var afsluttet, men der kunne gå yderligere 1-2 måneder, før anklagemyndigheden havde oprettet et sagsnummer.

- *Uvist om vi herefter får aktindsigt, eller om der så først kan søges om aktindsigt på det tidspunkt. I min svarmail til ... skrev jeg, at han skulle sige til, hvis han skulle bruge yderligere fra min side af.*

....

Konklusion

På baggrund af ovenstående gennemgang, er det min vurdering at skaden er tilstrækkelig sandsynliggjort, idet der foreligger en anmeldelseskvittering fra politiet og billeder af skaden.

Da FT ønsker sagen afsluttet inden modtagelse af politirapporterne (hvis vi altså på noget tidspunkt

modtager dem), er min konklusion vedr. erstatningskravet som følgende:

Jeg mener ikke, at det er tilstrækkeligt dokumenteret eller sandsynliggjort, at FT fik stjålet de anmeldte Louis Vuitton genstande. Som det fremgår i rapporten, var bagagerummet åbent 36 min før selve opkaldet til Topdanmark, der varede næsten 1 time, men FT nævnte på intet tidspunkt, at der var stjålet Louis Vuitton genstande. Derudover oplyste FT, at han og kæresten fik mulighed for at undersøge bilen, da politiet var færdige med deres undersøgelser, men under FTs efterfølgende telefonsamtale med Top på [bilmærke] værkstedet, nævnte han heller her intet om disse ting. Jeg mener heller ikke historien om, at der skulle have været flere end 1 gerningsmand troværdig, henset til, at det forekommer besynderligt, hvis en af gerningsmændene skulle have taget de dyreste genstande og gået derfra, mens den anden gerningsmand blev på stedet, hvor risikoen for at blive

opdaget konstant øges. Slutteligt bemærker jeg, at FT tilsyneladende først udfærdigede en liste over stjålne genstande til [udenlandsk] politi d. 16. december 2025. Dette indikerer for mig, at FT forud for oprettelsen af denne liste ikke havde givet politiet de fulde oplysninger. Det er derfor på nuværende tidspunkt uvist, hvad FT fortalte politiet om stjålne genstande fra bilen på tidspunktet for tyveriet.

På baggrund af FTs forklaring vedr. politiet på stedet og omstændighederne i øvrigt, er jeg heller ikke fuldt overbevist om, at politiet rent faktisk var til stede på parkeringspladsen.

Jeg henstiller til en afvisning af samtlige Louis Vuitton genstande på nuværende tidspunkt, men at det bemærkes i afgørelsen, at såfremt vi hører fra politiet, og de bekræfter at have modtaget oplysninger om Louis Vuitton tingene på skadetidspunktet, vil vi foretage en ny vurdering af erstatningskravet.

Ankenævnet for Forsikring

25.

105317

Da vi på nuværende tidspunkt ikke har modtaget politiets rapporter og derfor ikke har fuldt overblik

over, hvad FT meldte stjålet den pågældende dag, er det svært at vurdere, hvorvidt det øvrige erstatningskrav er troværdigt. Dog foreligger der ingen dokumentation for kravet på 4.000 kr. for ID 9, og måske skærmen kan repareres billigere under ID 7.

Jeg henstiller ligeledes til sanering af kundeforholdet, hvis det på et senere tidspunkt viser sig, at FT

ikke har givet oplysninger om Louis Vuitton til politiet på skadetidspunktet."

Af opgørelse af 2/8 2025 fremgår bl.a.:

"

Opgørelse

ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
Øvrige			7	2/8				54.190,00
1	Louis Vuitton parfume – Ref. LP0219	Øvrige - Øvrige	1	0/5		2.300,00	70%	690,00
2	Urholder – Ref. M43386	Smykker, Ure & Tilbehør - Luksusure	1	2/11		7.350,00	0%	7.350,00
4	Toilettaske – Ref. M44494	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	1	2/11		6.850,00	0%	6.850,00
https://en.louisvuitton.com/eng-nl/products/toilet-dopp-kit-pouch-monogram-canvas-nvprod1420097v/M44494						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00
5	Bumbag – Ref. M46036	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	1	2/11		15.500,00	0%	15.500,00
https://en.louisvuitton.com/eng-nl/products/discovery-bumbag-monogram-shadow-leather-nvprod3600073v/M46036						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00
6	Taske, model Keepall 55 – Ref. M40605	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	1	3/11		17.500,00	0%	17.500,00
https://en.louisvuitton.com/eng-nl/products/keepall-bandouliere-55-monogram-eclipse-014387/M40605						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00
7	Iphone skærm	Telefoni - Mobiltelefoner	1	1/11		3.600,00	0%	3.600,00
Blev smadret da jeg løb efter tyven, den røg ud af min lomme						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00
8	BeoSound B1	Lyd & Billede - Stereoanlæg & Hi-Fi	1	3/11		2.700,00	0%	2.700,00
Jeg har fået den i gave, så skal jeg se om jeg kan skaffe kvittering af dem, hvis det er nødvendigt.						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00
			4	2/2				24.200,00
3	Taske – Ref. M41487	Punge, Tasker & Kufferter - Designertasker	1	2/11		18.200,00	0%	18.200,00
https://en.louisvuitton.com/eng-nl/products/pochette-metis-monogram-empreinte-nvprod630173v/M41487						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00

ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
9	lommeur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	1/11		4.000,00	0%	4.000,00
gave, da blev lommeur til hendes taske.						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00
10	ORAL-B Pro 3000 Clean & Protect el-tandbørste (Elektriske Tandbørster)	Personlig Pleje - Elektriske apparater, Bad	1	0/11		500,00	0%	500,00
Begge 2 lå i toilet taske så det 500 kr pr stk så 1000 dkk i alt -						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00
11	APPLE AirPods Pro 1st Gen TWS, Hvid, In-ear, Trådløs (Hovedtelefoner)	Lyd & Billede - Hovedtelefoner	1	2/11		1.500,00	0%	1.500,00
kvittering kan måske findes hos hvis dette er nødvendigt.						Forsikringstager note,		02-08-2025 11:00:00

Subtotal: 78.390,00 kr.
Selvrisiko: 0,00 kr.
:
Samlet erstatningssum: 78.390,00 kr.

Meddelelse til forsikringsselskabet:

Om hændelsen: Der lå flere værdifulde genstande i bilen, men som nævnt, så tror vi, at gerningsmanden blev advaret af en spotter på den anden side af gaden. lige da vi kom rundt om hjørnet, så vi en mand løbe væk fra bilen. Jeg forsøgte at løbe efter ham, men han slap væk, da jeg ikke var hurtig nok. Vi bemærkede også en mistænkelig person, der stod ovre på den anden side af gaden og tilsyneladende holdt øje med situationen, som om alt var helt normalt. Vi har sendt videomaterialet til det [udenlandsk] politi. Det viser og den formodede Spotter. Andet nåede vi ikke filme Status på tyveriet: Vi har efterfølgende fundet både pc og iPad - de var gemt under forsædet, og bilen så så gennemrodet ud, at det i første omgang lignede, at de var blevet stjålet. Desværre har gerningsmanden nået at tage flere af vores tasker og gennemrodet mange af vores ejendele i bagagerummet. Han har tilsyneladende åbnet fra bagsæderne til bagagerummet og kastet rundt med tingene, så det er svært at danne sig et fuldt overblik over, hvad der ellers måtte mangle. De nævnte genstande er dog bekræftet stjålet. liste over stjålne genstande Elektronik: • iPhone 15 Pro (Bagskærm smadret under eftersætning af gerningsmand) • iPhone 12 Pro oplader • Beo-Sound B1 • Apple AirPods • 2 stk. elektriske tandbørster • Glattejern Kontanter: • 72 EUR + diverse mønter Personlige ejendele: • Lommeur med kæde, indgraving: ... • Make-up • Negleklipper og diverse toilet artikler • Voks Louis Vuitton-effekter (med referencenumre): • Taske, model Keepall 55 - Ref. M40605 • Bumbag - Ref. tv146036 • Toilettaske - Ref. M44494 • Taske - Ref. M41487 • Urholder - Ref. M43386 Parfume: • Louis Vuitton parfume - Ref. LP0219 Note der er som sagt flere småting, som cremer og make-up, kontanter, mm. men kan jeg ikke rigtige få lov til at smide det ind. hvis i ønsker flere billeder af stedet og bilen samt politi rapport, så sender jeg gerne dette til jer os."

Nævnet har fået forelagt kvitteringer på de anmeldte Louis Vuitton tasker og toilettaske fra Louis Vuitton udstedt til klageren, fotografier af den gennemrodede bil, note dateret den 29/7 2025 med stjålne genstande skrevet på dansk, og fotografi af en udenlandsk bekræftelse på en tyverisag fra det lokale politi i byen, som alene er udfyldt med klagerens navn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/7 2025 telefonisk, at der havde været indbrud i hans bil i udlandet. Af telefonnotatet fra anmeldelsen fremgår, at "Omfang: - Macbook – iPad – AirPods - Mulberry taske. Han oplyser at alle tingene var trykket ind under førersædet, så de ikke har været synlig". Klageren opgjorde den 2/8 2025 kravet til 78.390 kr. – herunder ca. 58.000 kr. for 3 Louis Vuitton tasker og en Louis Vuitton toilettaske. Mulburry tasken fremgik ikke af opgørelsen. Klageren anførte sammen med opgørelsen, at "Vi har efterfølgende fundet både pc og iPad – de var gemt under forsædet, og bilen så så gennemrodet ud, at det i første omgang lignede, at de var blevet stjålet". Selskabet afviste den 22/1 2026 at dække skaden med henvisning til klagerens divergerende oplysninger om stjålne genstande. Selskabet har under sagen for nævnet erstattet AirPods og lommeur med 5.861 kr. Selskabet har afvist at dække resten af klagerens krav. Klageren ønsker erstatning for de anmeldte genstande.

Ankenævnet for Forsikring

27.

105317

Klageren har anført, at denne type indbrud ifølge det udenlandske politi ofte begås af flere gerningspersoner, hvorfor det ikke er usædvanligt, at de stjålne genstande ikke bæres af én person. Klageren kunne ikke danne sig et overblik over de stjålne genstande, fordi han ikke måtte gå ind i bilen for politiet. Han havde ikke adgang til bilen, da han anmeldte tyveriet. Han afleverede oplysninger til det udenlandske politi om, hvilke genstande der var stjålet. Klageren har tillige anført, at selskabet vejledte ham i først at indberette stjålne ting, når han havde fået ro på og havde dannet sig et overblik. Klageren har endelig anført, at han alene oplyste ved anmeldelsen, at han havde en "formodning for" at Mulberry tasken var stjålet. Det kan ikke komme ham bevismæssigt til skade, at selskabet har slettet lydfilen med hans skadesanmeldelse efter 6 måneder. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har anført, at klageren har forklaret til skadeinspektøren, at klageren så en person løbe ud af bilen. Personen havde en rygsæk og bar ikke på Louis Vuitton tasker. Selskabet mener, at det er bemærkelsesværdigt, at klageren ikke oplyste om gerningsmanden, da han telefonisk anmeldte tyveriet. Det er påfaldende, at klageren indledningsvis anmeldte genstande forrest i bilen stjålet, når klageren efterfølgende oplyste, at han alene så gerningsmanden på bagsædet og at alene venstre bagdør stod åben. Selskabet har tillige anført, at klageren oplyste, at Louis Vuitton taskerne lå i bagagerummet længst ud mod bagagerummets åbning. Selskabet mener, at det er bemærkelsesværdigt, at klageren ikke lagde mærke til, at taskerne var stjålet, når klageren en halv time før den telefoniske anmeldelse tog et billede af bilens åbentstående bagagerum, hvor der ikke kunne ses Louis Vuitton tasker. Selskabet har endelig anført, at gerningsmanden ifølge klageren ikke bar på Louis Vuitton tasker, og at klageren ikke har sandsynliggjort, at flere personer begik tyveriet i forening. Selskabet har flere gange har anmodet det udenlandske politi om politirapport uden at modtage den.

Det fremgår af telefonnotat af 29/7 2025 kl. 13.03, at "Hr ft ringer og oplyser at han har været udsat for tyveri fra hans ...bil i dag nede i [udenlandsk by], hvor noget af hans private løsøre er stjålet. Ft oplyser at bilen var låst, og de er kommet ind i bilen ved at smadre en bagrude.

Reg.nr.: ... (...bil, forsikret her, og sag er sendt til autoskade). Ft har meldt skaden til politiet i [udenlandsk by]. Dato for afrejse: søndag d. 27. juli 2025. Omfang: - Macbook – iPad – Airpods - Mulberry taske. Han oplyser at alle tingene var trykket ind under førersædet, så de ikke har været synlig udefra (Derudover er der tonede ruder i bilen)".

Det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport, at "Da de kom tilbage til bilen, kunne FT se, at passagerdøren på venstre side stod åben og der stak en fod ud fra bilen ... FT begyndte derfor at løbe mod bilen, men de troede, at personen inde i bilen fik besked om, at FT var på vej derover, for personen gik ud af bilen og begyndte at løbe væk ... FT kunne dog ikke løbe personen op, så han stoppede med at løbe efter. Mens FT løb faldt hans telefon og bilnøgler ud af lommen på ham. FT gik tilbage til bilen og ville kontakte politiet/vagterne, der stod ved det ... museum, men på vejen derover ved fodgængerfeltet kom der en politibil/gruppevogn kørende, som fulgte efter ham over til bilen. De rekvirerede 2 efterforskere fra en nærliggende politistation, som ankom efter ca. 10 min. og undersøgte bilen og tog diverse DNA-prøver og fingeraftryk. FT fik at vide, at de ikke måtte røre ved bilen, og der kom også nogle vidner over og fortalte, hvad der var sket. De stod der i ca. 1½-2 timer, inden de måtte køre videre. Mens FTs kæreste stod og talte med politiet, ringede han selv til Topdanmark. Forespurgt om andre døre i bilen stod åbne, da de kom tilbage til den, svarede han, at det kun var venstre bagdør, der var åben. Gerningsmanden havde knust det lille glas ved bagdøren og åbnet bilen. Inde fra bagsædet havde han åbnet ind til bagagerummet og rodet alt igennem. Det var derfor der lå genstande fra bagagerummet spredt udover hele bilen ... Forespurgt til den fremlagte politirapport oplyste FT, at der var optaget en rigtig rapport, og at dette blot var en forside. Ved kontakt til [udenlandsk] politi ville de kunne bekræfte, at der var optaget rapport ... ID3: FT oplyste, at det var hans kærestes håndtaske. Adspurgt hvor den havde befundet sig, svarede FT, at den havde ligget løst. Samtlige Louis Vuitton genstande havde ligget lige yderst mod bagenden af bilen. Så gerningsmanden, der var kommet ind til bagagerummet ved at lægge et sæde ned inde i kabinen, havde skulle igennem alle de andre ting i bagagerummet, inden han kom frem til Louis Vuitton tingene, da disse lå længst væk - ved indstigning fra bagsædet. =Adspurgt om årsagen til, at kæresten ikke havde taget sin taske med sig, svarede han, at det havde hun bare ikke

gjort. Hun gav vist ikke at slæbe på den – hun brugte den mest, når de tog på restauranter ... Forespurgt hvornår de blev opmærksomme på, at alle deres Louis Vuitton ting var stjålet, svarede han, at han ikke kunne komme om i bagagerummet og ikke fik lov til at undersøge bilen, da politiet var på stedet. Da der var mange ting i kabinen og alt var rodet, havde han ved første øjekast ikke set, at hans Mulberry taske med computeren stadig var derinde, så det var årsagen til, at han meldte det stjålet. De fik ikke lov til at undersøge bagagerummet før efter politiet var færdige, da politiet skulle tage fingeraftryk. Forespurgt om de stedet lagde mærke til, at deres Louis Vuitton ting var stjålet, mens politiet var på stedet, svarede han, at den ene betjent stadigvæk var ved bilen, og de oplyste til denne, at der også var stjålet Louis Vuitton tasker ... Forholdt at det måtte have været svært for gerningsmanden at løbe med en taske i hånden, forklarede FT, at gerningsmanden ikke havde Louis Vuitton tasker i hånden, men derimod en rygsæk på ryggen, som ikke var FTs ... Det var derfor FTs formodning, at der havde været flere gerningsmænd til tyveriet. Der måtte have været en anden person, som havde taget taskerne. Forespurgt om den store Louis Vuitton taske kunne være i rygsækken, svarede FT, at det kunne den nok godt, hvis man virkelig pressede den godt sammen. Adspurgt om det var muligt også at få kærestens håndtaske ned i rygsækken, mente FT, at det var det, da taskerne kunne foldes meget sammen. FT bekræftede, at han ikke så gerningsmanden have nogle af deres Louis Vuitton ting ... I sms fra fredag d. 1. september 2025 skrev FT, at de ikke havde nogen billeder af taskerne fra ferien ... Mail fra 30. oktober 2025: I denne mail blev FT gjort bekendt med, at årsagen til at vi afventede politiets rapporter var, at vi bemærkede, at der den pågældende dag var taget et billede af bilen med åbentstående bagagerum kl. 1137, men at FT under sin samtale med Topdanmark, der varede fra kl. 1213 til kl. 1308, intet nævnte om stjålne Louis Vuitton genstande. På den baggrund var vi nødt til at få bekræftet fra politiet i [land], at FT over for dem havde oplyst, at der var stjålet disse værdifulde genstande ... Under kundemødet sendte FT nogle yderligere billeder af bilen til sagen. Af disse fremgik det, at det ene var taget d. 29. juli 2025 kl. 1137 – med FTs telefon ... Tidspunktet for dette billede er derfor taget 36 minutter forud for samtalen med Top, hvor det er tydeligt, at der ikke ligger omhandlende Louis Vuitton tasker ved forenden af bagagerummet ... Skadebehandler: Ved kontakt til ... d. 28. august bekræftede hun, at FT på intet tidspunkt nævnte, at der var stjålet Louis Vuitton tasker fra бага-

Ankenævnet for Forsikring

30.

105317

gerummet, men FT havde ad to omgange nævnt Mulberry. Ved skriftlig kontakt d. 8. september til skadebehandlerens teamleder ... oplyste hun at ... opkald var foretaget d. 29. juli 2025 mellem kl. 1213 og 1308 ... Onsdag d. 17. september 2025 fandt jeg en mailadresse til omhandlende politistation ... og sendte en forespørgsel vedr. tyveriet og om de kunne bekræfte, at FT havde oplyst at have fået stjålet Louis Vuitton genstande ... I mail fra d. 13. oktober 2025 skrev ... at jeg kunne søge om aktindsigt, når de igangværende procedurer var afsluttet. Efter gentagne mails og rykkere til fik jeg d. 27. december 2025 besked om, at sagen var afsluttet, men der kunne gå yderligere 1-2 måneder, før anklagemyndigheden havde oprettet et sagsnummer. • Uvist om vi herefter får aktindsigt, eller om der så først kan søges om aktindsigt på det tidspunkt. I min svarmail til ... skrev jeg, at han skulle sige til, hvis han skulle bruge yderligere fra min side af".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem af parterne 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 partsforklaringer, og hvor man eventuelt vil kunne fremlægge den fulde udenlandske politirapport og eventuelt yderligere dokumentation fra det udenlandske politi. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet kan afvise at afgøre sagen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det kan være relevant at få hændelsesforløbet, herunder klagerens forskellige samtaler med selskabets medarbejdere, belyst ved afgivelse af mundtlige forklaringer fra de pågældende personer.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har oplyst til skadeinspektøren, at han nævnte de stjålne Louis Vuitton tasker til betjentene, der undersøgte bilen, hvorfor det kan være relevant at blive bekendt med indholdet af politirapporten. Klageren har oplyst til nævnet, at han har sendt information om de stjålne genstande til det udenlandske politi.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

31.

105317

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

32.

105317

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Henrik Twilhøj', is written in a cursive style.

Henrik Twilhøj