

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. februar 2020 blev i sag nr. 92045:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 9/3 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Topdanmarks afgørelse tager ikke udgangspunkt i den aktuelle hændelse eller aflagte politirapport. Den indledende samtale for anmeldelsen af røveriet, danner grundlag for vurdering af sagen. Der forefindes vidne til hændelsen ifht. Afgivet politirapport. Afgørelsen til dækning af ran, tager udgangspunkt i kort og indledende samtale med support hos Topdanmark.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Fuld dækning af urets værdi som resultat af røveri."

Selskabet har i brev af 6/4 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] gør i nærværende tvist gældende, at vi skal tilpligtes at erstatte hans bestjålne ur efter reglerne om røveri og ikke efter ran, som vi har anerkendt.

Den 2. november 2017 var klageren udsat for et tyveri og mistede i den forbindelse sit Daytona Rolex ur til en værdi af ca. 160.000 kr.

Her følger fakta om forsikringen

Klageren har aftalt Hjem forsikring med os på vilkår 6650-3 (Bilag 1). Klager har en total indbo sum på 698.000 kr. herunder en dækning for værdigenstande på op til 250.000 kr. med en tvunget selvrisko på 5.684 kr. (Bilag 2).

Ankenævnet for Forsikring

2.

92045

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Den 3. november 2017 modtog vi en telefonisk anmeldelse fra klageren om at han dagen forinden var udsat for nedenstående hændelse:

'Ft er ude og spise med kollegaer. På vej hjem er ft sammen med en kollega, og de står [...]. Der kommer 2 [personer] over, som er meget påtrængende, og spørger om de ikke skal bruge en taxa. Efter et stykke tid, så spørger kollegaen ft, om han stadig har sin pung og ur. Ft finder så ud af at uret er væk, men har selv ikke lagt mærke til noget. Da ft finder ud af at uret er væk, er de to [personer] ikke gået, så ft og kollega prøver at fange dem, men tyvene er for hurtige.

Der er tale om et Daytona Rolex ur til ca. 160.000 kr.

Jeg har forklaret ft, at når der er tale om et ran, så er der maksdækning på 47.257 kr. Ft er meget utilfreds med maksdækning og vil ikke acceptere dette. Jeg prøver at forklare ft, at jf. hans vilkår kan vi ikke dække mere end dette. Ft vil undersøge sagen nærmere med sin advokat.

Jeg beder ft komme ind med alt han har på uret, så som boks, certifikat osv, så vi kan vurdere hans erstatning.'

Efterfølgende indgav klageren den 6. november 2017 en skriftlig skadeanmeldelse, jf. nedenfor.

Hvad drejer din anmeldelse sig om?	
Dine valg	Tyveri, indbrud, hærværk Andet sted Andet/jeg er i tvivl
Om skaden	
Hvornår er skaden sket?	02-11-2017
På hvilken adresse er skaden sket?	
Hvad er der sket?	Min kollega, [redacted] og jeg, havde være ude og spise med vores arbejde og blev passet op på vejen hjem af to [redacted] som røver mig for mit ur. Den ene peger truende mod mig med hans hånd i jakkelommen og den anden tager uret af min arm. Politirapport er vedhæftet.
Vedhæftede filer	Anmeldelseskvitterin... Politirapport

Den 13. februar 2018 traf vi afgørelse i sagen og fastholdt at der var tale om ran.

Vi lagde ved afgørelsen heraf vægt på, at klageren væsentligt i sin skriftlige anmeldelse havde ændret sin oprindelige forklaring, som vi måtte forkaste da oplysningerne om trusler først var kommet efter vi havde anerkendt dækning, dog med en maksimal begrænsning.

Herudover lagde vi vægt på, at den skriftlige forklaring lå langt fra den første forklaring, som var ganske detaljeret. Vi fandt således ikke at anden forklaring kunne være indeholdt i den første forklaring.

Samme dag klagede klageren til selskabets kundeklageansvarlig, der den 26. februar 2018 fastholdt afgørelsen.

Her får I vores syn på sagen

Vi mener at der i forsikringsmæssig henseende er tale om ran, hvor der er et dækningsmaksimum for så vidt angår smykker og ure på 47.257 kr.

Forsikringsmæssigt sonderer vi mellem forskellige former for tyveri, og dækningen er forskellig, alt efter hvilken form tyveri, der er tale om.

Specifikt for så vidt angår smykker og ure er der den forskel, at forsikringen ikke dækker disse effekter, hvis de stjålet ved simpelt tyveri, hvorimod de vil være dækket, hvis der er tale om tricktyveri, indbrud, røveri eller overfald.

I den aktuelle situation er der hverken tale om indbrud eller tricktyveri, da dette forudsætter, at tyveriet sker fra forsikringsstedet, jf. vilkårenes pkt. 16.3.

For at blive dækket som røveri/overfald, skal tyven enten have brugt vold eller have truet med straks at bruge vold.

Ud fra den forklaring, som klageren har givet ved sin telefoniske anmeldelse til skadeafdelingen, finder vi ikke, at opfylder dette kriterium, og mener derfor ikke, at tyveriet kan dækkes som røveri/overfald, jf. vilkårenes pkt. 16.5.1 Vi har ved afgørelsen heraf lagt vægt på klagerens første forklaring om, at han bemærkede tyveriet rimelig hurtigt det var sket, og har derfor givet dækning efter ranbestemmelsen i vilkårenes pkt. 16.5.3.

Hvis ikke klageren havde bemærket tyveriet på dette tidspunkt, men først endnu senere, ville tyveriet være behandlet som simpelt tyveri med den konsekvens, at der slet ikke ville have været dækning, jf. vilkårenes pkt. 16.4.

Vi har ved vurderingen i forhold til ran cfr. røveri, lagt vægt på, at klageren har afgivet 2 væsentlig forskellige forklaringer.

Vi finder det således bemærkelsesværdigt, at klageren ikke ved den telefoniske anmeldelse til os oplyser, at han tyveriet blev truet. Det mener vi er en meget væsentlig oplysning og ville have være meget naturlig, at komme med henset til, at vi kan se at den telefoniske anmeldelse har været meget udførlig og detaljeret.

Det forekommer besynderligt, at denne oplysning først kommer frem efter vi har afvist fuld dækning for uret.

Oplysningen om at klageren er bevidst om, at tyven er ved at tage hans ur af hånden, mens der bliver holdt en genstand i en jakke, er også en væsentlig oplysning der ville have været naturlig at nævne og stemmer ikke overens med oplysningerne afgivet i forbindelse med den oprindelige telefoniske skadeanmeldelse.

Her oplyste klageren derimod, at det først var da kollegaen spurgte om han har sin pung og ur, at han selv fandt uret manglede, og at han ikke selv havde lagt mærke til det.

Vi mener ikke, at der er nogen plausibel forklaring på hvorfor klageren ikke straks ved anmeldelsen oplyste, at han havde været udsat for røveri, og finder derfor i overensstemmelse med nævnets fast praksis, at forkaste denne oplysning som konstrueret til lejligheden.

Afslutningsvist skal det bemærkes, at vi har anerkendt skaden som dækningsberettigende, men har endnu ikke taget stilling til erstatningens størrelse.

Vi har anmodet klageren om at fremsende dokumentation for uret og afventer fortsat dette.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen

Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

Klageren har i brev af 18/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

"D. 2 November kontaktes Topdanmark. En medarbejder fra omstillingen beder om en kort beskrivelse af hændelsen, for at kunne viderestille til den aktuelle afdeling. Jeg giver derfor en kort beskrivelse, som hverken er detaljeret eller uddybende.

Uden yderligere kategorisere medarbejderen episoden som værende 'ran'. Det skal understreges at her hverken er taget stilling til Politirapport, vidne eller skriftlig anmeldelse til Topdanmark.

Topdanmarks afgørelse beror derfor på en ufuldstændig beskrivelse fra medarbejderen ved omstillingen. Min kollega [...] kan bevidne forløbet og er først d.13.04.2018 blevet kontaktet ifht. vidneforklaring.

Efter røveriet satte gerningsmændene i løb og der blev råbt 'stop' og 'hjælp'. Jeg hører gerne jeres vurdering ifht., at kontakte en rådgiver til gennemgang af nærværende sag."

Selskabet har i brev af 7/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren gør i brev af 18. april 2018 gældende, at det var en omstillingsmedarbejder der behandlede hans anmeldelse og kategoriserede forhold som ran.

Vi kan desværre slet ikke genkende det billede som klageren tegner.

Vi kan af vores sagshistorik se, at klageren har været i kontakt af en erfaren skadebehandler, og at der var tale om en længere samtale hvor der detaljeret blev spurgt ind til hvad der var foregået, således vi kunne vurdere om der var tale om en dækningsberettigende skade.

Vi fastholder at der er tale om ran og mener vi har afgjort sagen korrekt.

Hvad angår klagerens spørgsmål adresseret til nævnet om hvorvidt det vil være hensigtsmæssigt for klageren, at kontakte en rådgiver til gennemgang af sagen, kan vi til klagerens orientering oplyse, at der er tale om et privat klagenævn der er vant til at behandle tvister mellem forbrugere og forsikringsselskaber. Advokatbistand er normalt ikke nødvendig, ligesom forsikringen ikke

Ankenævnet for Forsikring

5.

92045

dækker advokatombudsninger, men det står naturligvis klageren frit for at lade sig repræsentere ved advokat."

Til dette har klageren fremsendt brev af 20/5 2018, hvori det bl.a. er anført:

"Vidne i sagen, [...], er blevet afhørt af Politiasistent [...] fra [...] Politi, d. 16.05.2018. Forklaring er underskrevet og har væsentlig betydning for hændelsens betegnelse, som værende enten simpelt tyveri eller røveri.

Som forklaret til Topdanmark, blev der ikke oplyst at vedkommende var ved at behandle nærværende røverisag. Den indledende samtale blev ikke detaljeret. Sagen er meldt til politiet og Topdanmark må forholde sig til substansen af deres indhentet materiale. Der hersker ingen tvivl om at gerningsmændene har været opført sig ekstremt truende og indikeret besiddelse af våben.

Topdanmark har ligeledes modtaget kopi af original købskvittering, kopi af privat købsaftale, brev fra revisor og er blevet overdraget original certifikat og tilbehør.

Som kunde må det forventes at modtage kompetent rådgivning ved oprettelse af forsikringssager. Det har ikke været oplevelsen i dette tilfælde, hvor den indledende samtale hverken har karakter af omsorg eller professionel ekspedering."

Hertil har selskabet i brev af 11/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagerens skrivelse af 20. maj 2018, hvor han vedlægger revisor bekræftelse, købskvittering samt mv. Vi mener ikke at disse har relevans for nærværende ankenævns sag, idet vi allerede har anerkendt erstatningspligten.

Twisten drejer sig alene om, hvorvidt der er tale om ran eller røveri. I den relation mener vi ikke at klager er fremkommet med væsentlige nye oplysninger der kan begrunde en ændret vurdering af sagen.

Vi mener således, at sagen kan afgøres på det foreliggende grundlag og indstiller til at sagen forelægges nævnet.

Vi skal for god ordens skyld oplyse, at selve erstatningsopgørelsen fortsat verserer i selskabet, og at de af klageren til nævnet fremsendte dokumenter, vil blive videresendt til den relevante sagsbehandler ad videreforanstaltning."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 3/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"PÅSTAND

1. Indklagede skal anerkende, at hændelsen, hvorved Klager blev frarøvet sit ur, har karakter af røveri og ikke ran, som ellers konkluderet af Indklagede i afgørelse af 13. februar 2018.

FORSIKRINGSBEGIVENHEDEN

Den 2. november 2017, mellem 23.10 og 23.20 ved [...], blev Klager sammen med en kollega ('Vidnet') antastet af to [...] personer, der adspurgte, om Klager og Vidnet ville have en taxa.

De to personer havde dog en anden intention end bare at ville tilbyde en taxa-ydelse, og gik helt tæt på Klager og Vidnet. Så tæt at den ene af [personerne] under forløbet satte sin ene fod ind mellem klagers ben, mens den anden [person] trådte ind foran Vidnet og truende løftede sin hånd mod Vidnet.

Klager, der følte sig truet og var stivnet af skræk, identificerede på et tidspunkt i forløbet, at hans ur er ved at blive fravristet ham. I samme øjeblik råber Vidnet til Klager, om han havde sit ur og sin pung. Opråbet fra Vidnet medførte, at de to [personer] løb fra stedet, hvorefter Klager og Vidnet begge i løb efterfulgte dem med henblik på at stoppe gerningsmændene – dog forgæves, og uret var således frarøvet Klager.

Klager har forklaret, at han følte sig truet og var skrækslagen.

Både Klager og Vidnet har forklaret overfor politiet, at de identificerede, at mindst én af gerningsmændene havde en hånd i lommen og holdt om noget, som både Klager og Vidnet antog for et våben. Vidnet har endvidere forklaret, at han, på gerningstidspunktet, havde identificeret, at begge [personer] var i besiddelse af våben.

Umiddelbart efter hændelsen, anmeldte Klager hændelsen til [...] Politi.

Dagen efter hændelsen, anmeldte Klager telefonisk hændelsen til sit forsikringssselskab, Indklagede. Under den telefoniske henvendelse blev Klager mødt af en medarbejder, som Klager forstod det var en omstillingsmedarbejder. Klager forklarede overfladisk hændelsen med henblik på at blive viderestillet til skadesafdelingen.

Efter kun overfladisk at have hørt Klagers forklaring, forklarede medarbejderen, at der i forhold til forsikringspolice var sondret mellem ran og røveri samt, at denne sondring havde en betydning for dækningen af det frarøvede ur. Klager, der ikke var bevidst om, at han tilsyneladende allerede havde afgivet sin forklaring om hændelsen, blev herefter blot henvist til at indgive en elektronisk skadesanmeldelse, uden at medarbejderen efterspurgte en uddybende forklaring eller havde nærmere spørgsmål til sagen i øvrigt.

Den 6. november indgav Klager en elektronisk anmeldelse af skaden (Bilag 1), hvor Klager gav en uddybende forklaring af hændelsesforløbet samt redegjorde for værdien og ejerskabet af det frarøvede ur.

Ligeledes den 6. november 2017 modtog Klager en e-mail fra [...] Politi (Bilag 2), hvoraf det fremgår, at sagen, der ellers var blevet oprettet som et tyveri, på baggrund af politiets gennemgang af sagen, var blevet oprettet forkert, og skulle have været oprettet som et røveri. Klager blev herved anmodet om at anmelde sagen på ny, som et røveri.

Den 7. november 2017 modtog Klager en anmeldelseskvittering fra [...] Politi for det anmeldte røveri (Bilag 3).

Den 17. maj 2018 har [...] Politi gennemført en afhøring af Vidnet, [...], hvilken sammen med Klagers forklaringer resulterede i en samlet politirapport (Bilag 4).

ANBRINGENDER

Ad. Den telefoniske anmeldelse og kategorisering af forsikringsbegivenheden:

Det gøres gældende, at Indklagedes forsikringsafgørelse og klassificeringen af forsikringsbegivenheden er fejlbehæftet.

Det gøres ligeledes gældende, at indklagede har foretaget en summarisk og overfladisk sagsbehandling.

Som en konsekvens heraf gøres det gældende, at Indklagedes afgørelse skal gennemføres på ny og ændres.

Indklagede har ikke taget hensyn til den reelle forsikringsbegivenhed og klassifikationen af denne som et røveri.

Klager har ikke været givet mulighed for at afgive en uddybende forklaring om forsikringsbegivenheden. På trods af dette faktum, har Indklagede tilsyneladende uden videre lagt Klagers indledende telefoniske forklaring til grund for forsikringsafgørelsen.

Det er yderst kritisabelt, at Indklagede, som angivet ovenfor, har lagt en sporadisk telefonsamtale til grund for afgørelsen og tilsyneladende ikke på nogen måde har taget højde for politirapporten, der klart lægger til grund, på baggrund af både Klagers og Vidnets forklaring, at der var tale om røveri.

Det er endvidere ikke seriøst at kategorisere en forsikringsbegivenhed på baggrund af en indledende telefonsamtale, som Indklagede ikke kan dokumentere det reelle indhold af.

Indklagede gør i skrivelse af 6. april 2018 til Ankenævnet for Forsikring gældende, at Klagers første telefoniske forklaring var ganske detaljeret. Indklagedes grundlag for vurdering af den telefoniske anmeldelse af 3. november 2017 fremgår ligeledes af Indklagedes skrivelse til nævnet, og lyder således:

'Ft er ude og spise med kollegaer. På vej hjem er ft sammen med en kollega, og de står ved [...]. Der kommer 2 [personer] over, som er meget påtrængende, og spørger om de ikke skal bruge en taxa. Efter et stykke tid, så spørger kollegaen ft, om han stadig har sin pung og ur. Ft finder så ud af at uret er væk, men har selv ikke lagt mærke til noget. Da ft finder ud af at uret er væk, er de to [personer] ikke gået, så ft og kollega prøver at fange dem, men tyvene er for hurtige.

Der er tale om et Daytona Rolex ur til ca. 160.000 kr.

Jeg har forklaret ft, at når der er tale om et ran, så er der maksdækning på 47.257 kr. Ft er meget utilfreds med maksdækning og vil ikke acceptere dette. Jeg prøver at forklare ft, at jf. hans vilkår kan vi ikke dække mere end dette. Ft vil undersøge sagen nærmere med sin advokat.

Jeg beder ft komme ind med alt han har på uret, så som boks, certifikat osv, så vi kan vurdere hans erstatning.'

Hvordan Indklagede på baggrund af ovenstående kan konkludere, at Klagers forklaring har været detaljeret, og endda detaljeret nok til ene og alene at tjene som grundlag for afgørelsen, er yderst

undrende. Klager fik ikke anledning til at uddybe sin forklaring i telefonen, og var ikke af den opfattelse, at telefonsamtalen med den pågældende medarbejder tjente som Klagers forklaring/redegørelse for forsikringsbegivenheden.

På baggrund af det oplyste, samt Indklagedes skrivelse til ankenævnet virker det til, at afgørelsen blev truffet allerede i telefonen den 3. november 2017, selvom Klager blev henvist til at indgive en elektronisk anmeldelse. Klager blev desuden anmodet om at medsende oplysninger på det frarøvede ur til brug for Indklagedes vurdering af sagen. Dette medførte, at Klager først den 6. november 2018 kunne indgive den elektroniske anmeldelse.

Som det fremgår af Indklagedes skrivelse til ankenævnet af 6. april 2018, er de tre dage der gik før Klager, efter den telefoniske anmeldelse, indgav sin elektroniske anmeldelse, blevet tillagt negativ betydning i Indklagedes vurdering af sagen.

Der er intet belæg i forsikringsaftaleloven eller i praksis for, at det skulle influere en afgørelse negativt, såfremt det tager 3 dage at indsende en anmeldelse, hvor det er et krav, at forsikringskravet dokumenteres.

Det bemærkes i forlængelse af ovenstående, at den 3. november 2017 var en fredag og, at den 6. november 2017, hvor Klager indgav den elektronisk anmeldelse, var en mandag. Reelt har der altså kun været tale om at der gik én hverdag fra den telefoniske anmeldelse til, at Klager indgav den elektroniske anmeldelse.

I henhold til forsikringsaftalelovens § 21, har Klager uden ugrundet ophold kontaktet Indklagede for at anmelde forsikringsbegivenheden. Det kan ikke tillægges Klager skadevirkning, at Klager har brugt én hverdag på at levere dokumentation for urets værdi samt forsikringsbegivenheden, herunder politiets vurdering af sagen, for at kunne opfylde forsikringsaftalelovens § 22.

De eventuelle uklarheder i Klagers telefoniske anmeldelse set i forhold til politirapporten samt Klagers elektroniske anmeldelse af røveriet, skal ses i lyset af den situation som Klager har været i på tidspunktet for forsikringsbegivenheden, og bør ikke komme Klager til ugunst, jf. blandt andet Ankenævnet for Forsikring kendelse af den 18. november 2013 i sag nr. 83.841.

Det gøres gældende, at Indklagede burde have lagt vægt på politirapporten og [politiets] vurdering af sagen, på baggrund af Klagers forklaring til politiet i umiddelbar forlængelse af forsikringsbegivenheden den 2. november 2017.

Ad. Røveri:

Det gøres gældende, at forsikringsbegivenheden, i modsætning til Indklagedes vurdering, har karakter af et røveri, og at Indklagedes afgørelse i sagen derfor har været truffet på et fejlagtigt grundlag.

Dette understøttes af det faktum, at den oprindelige anmeldelse af sagen blev oprettet forkert som et tyveri, hvorefter en overassistent fra [...] politi den 6. november 2017 skrev til Klager og orienterede ham om, at da hændelsen havde karakter af røveri, skulle Klager anmelde sagen på ny. Politiets vurdering af hændelsen som et røveri, blev foretaget på baggrund af Klagers oprindelige telefoniske anmeldelse på aftenen for forsikringsbegivenheden, og Klagers efterfølgende anmeldelse ved personlig henvendelse ved [...] Politi.

Af både politiets afhøring af Klager den 7. november 2017 og politiets afhøring af Vidnet den 17. maj 2018 fremgår det, at både Klager og Vidnet var opmærksomme på, at Klagers ur blev frarøvet Klager mens de to gerningsmænd opholdt Klager og Vidnet. Der var således ikke tale om, at uret blev stjålet som et trick eller lignende.

Klager og Vidnet har overfor politiet forklaret, at mindst den ene af gerningsmændene havde holdt sin hånd i lommen som om, at gerningsmanden havde et våben. Både Klager og Vidnet havde indtrykket af, at gerningsmændene havde våben.

Det fremgår endvidere af vidneforklaringen af Vidnet, at både han og Klager under forsikringsbegivenheden følte sig truede som følge af de to [personers] adfærd og udtalelser.

I tråd med Ankenævnet for Forsikrings kendelse af 16. november 2009 i sag nr. 76.364 gøres det principalt gældende, at politirapporten bør være udslagsgivende for resultatet af forsikringsberegningen. Subsidiært gøres det gældende, at politirapporten som minimum burde have været inddraget i Indklagedes vurdering af sagen. Der er i henhold til politirapporten i nærværende sag et klart bevis for, at der ved forsikringsbegivenheden var tale om røveri, hvorfor det kan undre, at Indklagede i sin afgørelse er kommet frem til et andet resultat.

Politirapporten er udarbejdet på baggrund af Klagers forklaringer på aftenen for forsikringsbegivenheden samt forklaringer i forlængelse heraf, og altså blandt andet også forklaringer afgivet før den telefoniske anmeldelse til Indklagede, den 3. november 2017, hvor Klager blev gjort opmærksom på sondring mellem ran og røveri.

Det er til illustration på baggrund af Klagers første henvendelse til politiet, at politiet vurderer, at der var tale om røveri.

Politirapporten er altså udtryk for Klagers 'rene', umiddelbare og tidsnære forklaring af hændelsen, og kan således ikke have været påvirket af de oplysninger som Klager først modtog dagen efter forsikringsbegivenheden. På baggrund af denne forklaring, har [politiet] vurderet hændelsen som et røveri.

Det må på denne baggrund, taget i betragtning, at den telefoniske anmeldelse på ingen måde var detaljerig, og at der ikke blev givet Klager nogen mulighed for uddybende forklaring af hændelsesforløbet, jf. umiddelbart nedenfor, lægges til grund, at politirapporten burde have været lagt til grund i Indklagede behandling og afgørelse af sagen.

At der ikke blot er tale om tricktyveri eller ran understøttes af det faktum, at Klager direkte i forlængelse af forsikringsbegivenheden løb efter de to [personer] for at få uret tilbage. Klager har altså været bevidst om, at han blev frarøvet sit ur. Dette sammenholdt med den udviste truende adfærd fra [personerne] samt den måde hvorpå Klager blev passet op af [personerne] med våbenlignende genstande/fagter i [personernes] lommer, understøtter, at der ikke blot er tale om ran, men derimod egentligt røveri.

Af retspraksis er der flere tilfælde på særligt bankrøverier, hvor der er statueret røveri, jf. straffelovens § 288, på baggrund af anvendelse våbenlignende genstande i lommer og tasker i forbindelse med aftvingelsen af værdier.

Som afspejlet i politirapporten og ovenstående, var der tale om røveri af Klagers ur, hvorfor maksimaldækningen i henhold til policen for tyveri og ran, ikke finder anvendelse på den anmeldte skade, og Klager derfor er berettiget til fuld dækning af uret baseret på den aktuelle værdi af uret i handel ogandel.

FORSIKRINGSDÆKNING

Det bemærkes, at Klagers oprindeligt angivne nyanskaffelsesværdi for uret på 160.000 kr., var konservativt sat, og at det nu er yderst vanskeligt at genanskaffe uret til denne værdi. Prisudviklingen på et så eftertragtet ur er yderst stigende, hvilket er et udtryk for urets værdi som et samleobjekt.

Ved en gennemgang af udvalget af Rolex Daytona med referencenummer [...] på den anerkendte urhjemmeside, chrono24.com, viser det sig, at urets genanskaffelsesværdi på nuværende tidspunkt beløber sig til over 160.000 kr., nærmere mellem 160-190.000 kr.

PROVOKATION

Indklagede anmodes om at gøre optagelsen af Klagers telefoniske anmeldelse den 3. november tilgængelig til brug for denne sag ved Ankenævnet for Forsikring.

Såfremt Indklagede ikke kan fremlægge en sådan optagelse af samtalen, som ellers er en branchekutyme, bør det tillægges bevismæssig skadesvirkning for Indklagede i sagen."

Selskabet har herefter i brev af 15/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad angår advokatens bemærkninger om, at vores medarbejder efter at have dækket skaden som ran, skulle have opfordret klageren til at indgive en skriftlig anmeldelse, er en sagsgang vi ikke kan genkende. Det savner mening at bede klageren indgive en skriftlig anmeldelse efter vi har modtaget en telefonisk anmeldelse og allerede meddelt dækning i sagen. Det er desuden i strid med vores interne arbejdsgange.

For så vidt angår advokatens oplysninger om, at klageren har forklaret, at han følte sig truet og var skrækslagen, men straks eftersatte gerningsmændene i løb, mener vi forekommer som en besynderlig forklaring, hvis man lige er blevet truet, i stedet for straks at ringe til politiet. Den adfærd ville være mere troværdig, hvis man opdagede at man lige var blevet bestjålet, men ikke hvis man lige er blevet truet med våbenlignende genstande.

Henset til at der hersker forskellige udlægninger af hvad der er passeret, opfordres klageren til at indhente en lydfil af hele den telefoniske anmeldelse til politiets alarmcentral fra den 2. november 2017. Vi mener, at anmeldelsen som klageren kom med til politiet den aften, er helt central for nævnets vurdering af sagen.

Vi har kontaktet [...] Politi for at få oplyst baggrunden for at sagen blev omkategoriseret fra tyveri til røveri, og har indsat svaret nedenfor.

'Hej [...].

Jeg var vagthavende for [...] den pgl. dag og er den der foretager kvalitetskontrol af de sager der oprettes her i Servicecenteret.

[...] havde oprettet sagen som tyveri fra andre steder, men ved gennemlæsning af sagen konstaterede jeg, at der i forbindelse med 'tyveriet' var truet med ordene 'Du skal være stille', hvilket for mig er underforstået med, at såfremt du ikke gør det, vil du blive udsat for vold.

Da der således er udtalt trusler i forbindelse med tyveriet skønnede jeg, at der var tale om røveri, hvorfor jeg bad [...] om at udkorrigere tyverisagen og bede forurettede om at rette henvendelse på [...] Politivagt for anmeldelse af røveri, som vi ikke opretter i Servicecenteret.'

Det undre os at politiet valgte at omkategorisere sagen fra tyveri til røveri på baggrund af ordene, du skal stå stille, og ikke fordi klageren oplyste, at han var blevet truet med pistollignende genstande, hvilket ville have været mere nærliggende. Vi må derfor konkludere at klageren hverken ved den telefoniske anmeldelse på skadeaftnen til politiet eller efterfølgende ved den telefoniske anmeldelse til os har udtalt, at han er blevet truet med pistollignende genstande, men at denne oplysning først kommer efter vi har meddelt dækning som følge af ran, hvorved klageren ikke opnåede fuld dækning for sit krav.

Herudover finder vi anledning til at påpege, at vi ikke finder det forhold at en politiassistent selv tolker på ordene gør, at der er tale om røveri. Jf. vilkårenes pkt. 16 A, 5 definerer vi røveri således: 'Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede.'

Vi mener ikke at der kan udledes, at der er tale om røveri, fordi ordene stå stille bliver udtalt. Dette er taget ud af en kontekst vi ikke kender, og den tyveriet anmeldes til på alarmcentralen, vurderede heller ikke at der var tale om røveri.

Hvad der forstås som vold fremgår ikke direkte af vilkårene, men jf. den forsikringsretlige litteratur herunder Familie forsikring 3. udgave af Jørgen Gawinetski og Henning Jønssøn side 218 f.f. fremgår det, at der skal være tale om et ikke helt ubetydeligt indgreb mod en andens legeme, iværksat med midler som slag, skub, førergreb eller lignende.

Der er således ikke tale om vold når en person griber en anden i armen, giver et let puf eller tvincer en person tilbage ved selv at tage skridt fremad. Hvis gerningsmanden snupper en taske ud af hånden på offeret, er der ikke udøvet vold nok til at det kan karakteriseres som røveri. Forfatterne anfører, at der skal være anvendt fysisk aggression over for offerets krop i form af skub, slag eller et kraftigt ryk i den arm der holder tasken.

Advokaten gør gældende, at vi er bundet af politiets kategorisering af deliktet som røveri. Det er vi ingenlunde enig i og ankenævnet har også i flere sager givet selskaberne medhold i sager, hvor politiet i deres rapporter havde kategoriseret sagerne anderledes selskaberne. Vi henviser her blandt andet til kendelsen 90.032, hvor politiet i deres rapport havde anført, at der var tale om tricktyveri, mens nævnet i lighed med selskabet fandt at der var tale om simpelt tyveri. I præmisserne anfører nævnet direkte 'Det kan ikke føre til et andet resultat, at politiet i sin anmeldelseskvittering har rubriceret tyveriet som tricktyveri.'

Advokaten anmoder om at vi gør den telefoniske anmeldelsen til selskabet tilgængelig for nævnets behandling. Det vil vi meget gerne imødekomme, desværre opbevares samtaler kun i 4 måneder og desuden optages samtaler kun hvis kunden har givet samtykke hertil. Vi har allerede tid-

ligere under sagen undersøgt om der var blevet optaget en samtale, hvis der har, er den desværre blevet slettet, hvorfor vi ikke har mulighed for at fremlægge den.

Vi mener dog, at referatet fra samtalen er fyldestgørende og gengiver indholdet af anmeldelsen i så detaljeret grad, at nævnet har mulighed for at træffe afgørelse i sagen."

Hertil har klagerens advokat i brev af 6/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"SUPPLERENDE ANBRINGENDER

Indklagede opfordrede i sin seneste skrivelse i sagen klager om at indhente lydfil af hele den telefoniske anmeldelse til politiets alarmcentral den 2. november 2017 fra [...] Politi.

Som det fremgår af Bilag 5 er lydfilen udgået fra politiets elektroniske systemer, hvilket betyder, at den er blevet slettet. Klager har således ikke mulighed for at fremlægge lydfilen som en del af sagen.

Klager bemærker dog, at det ligeledes fremgår af Bilag 5, at lydfilen den 22. januar 2018 er blevet gennemgået og sikret af politiet. Politiet konkluderede i denne forbindelse, at klagers anmeldelse var den samme som forklaringen ved den senere afgivne anmeldelse på politistationen på [...].

Politiet slog også her fast, at sagen ved en fejl var oprettet som tyveri, og ikke røveri.

Ved mail af 8. februar 2018 (Bilag 5) har politiet forklaret over for indklagede, at forløbet har været rodet, men at dette ikke skyldtes klagers forhold. Politiet forklarer endvidere overfor indklagede, at lydoptagelsen af anmeldelsen er i overensstemmelse med afhøringen af klager om røveriforholdet. Politiet finder det således ikke, at anmeldelsesforholdene er mistænkelige.

Politiet anfører desuden, at der, jf. klagers forklaring, klart er tale om røveri og ikke tricktyveri.

På ovenstående baggrund fastholder klager sine påstande om, at indklagedes afgørelse vedrørende forsikringsdækningen er forkert samt, at forsikringsbegivenheden har karakter af røveri og ikke ran."

Heroverfor har selskabet i brev af 7/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Advokaten gør gældende, at lydfilen er blevet slettet, det mener vi ikke fremgår af afgørelsen, derimod fremgår det, at sagen der er journaliseret under nummeret [1] er blevet slettet.

Lydfilen er fortsat journaliseret under nummeret [2]. Da afgørelsen om afslag på aktindsigt i lydfilen kan påklages til statsadvokaten opfordres klageren hermed til at påklage afgørelsen.

Det forhold, at der i afgørelsen henvises til at lydfilen er blevet genhørt og er i overensstemmelse med den efterfølgende afhøring af klageren, finder vi ikke kan tillægges nogen vægt i nærværende sag, da politiet ikke er bekendt med eller er kompetente til at vurdere et forsikringsretligt forhold, hvor vi mener at ordlyden i forbindelse med den mundtlige anmeldelse til alarmcentralen er af helt afgørende betydning.

Vi fastholder, at forholdet skal vurderes efter reglerne for ran, og at der ikke ifølge klagerens forklaring til os er tale om røveri, vi henviser i øvrigt til vores tidligere breve med de deri anførte begrundelser."

Klagerens advokat har i brev af 24/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Da 4 ugers fristen for klage over politiets afgørelse om aktindsigt desværre var udløbet allerede ved TopDanmarks seneste indlæg i sagen, har klager ikke mulighed for at klage over afslaget på aktindsigt i politiets journal, hvor lydfilen tilsyneladende er overflyttet til.

Hvis TopDanmark fortsat ønsker, at lydfilen indgår i nærværende sag, opfordres TopDanmark til at rette henvendelse til [...] Politi med anmodning om aktindsigt i den nye journal og lydfilen fra anmeldelsen."

Selskabet har i brev af 14/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan konstatere, at klagerens advokat ikke ønsker at søge om aktindsigt uanset om klagefristen er udløbet. Vi finder anledning til at minde om at det påhviler kravstiller at dokumentere og sandsynliggøre sit krav, dette mener vi ikke klageren har gjort ved at undlade at forsøge at søge om aktindsigten."

Klagerens nye advokat har i brev af 9/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I fortsættelse af parternes tidligere indlæg i sagen, gøres følgende gældende til støtte for klagers anmeldelse om krav om erstatning af et Rolex Daytona til en værdi afkr. 160.000,00.

Som det fremgår af sagens tidligere indlæg samt bilag, bliver klager og vidne [...] passet op af 2 [personer] den 02. november 2017 kl. 23:10 - kl. 23:20 i krydset [...], hvorved der både blev gjort fysisk vold mod klager, idet dennes arme blev fastlåst, og en pistollignende genstand blev rettet mod klager, samt at den ene gerningsmand sagde han skulle være stille. Alene disse handlinger er dækket af gerningsindholdet i Strl. § 288 stk. 1, nr. 1.

[...] Politi har, jf. bilag 5 i sagen, erkendt, at klagers anmeldelse var fejlagtig oprettet - som tyveri, og ikke som røveri -. Det fremgår endvidere af politiets lydfil, som er genhørt, og den første indgivne anmeldelse via alarmcentralen, er i overensstemmelse med den efterfølgende afhøring. Det fremgår endvidere af bilaget, at aktindsigt, jf. Rpl. § 41 d, stk. 1. 3. punktum, ikke kan efterkommes, idet sagen ikke endelig er afsluttet, da sagen stadig efterforskes. Samtidig anfører politiet, at de anser sagen som røveri.

Indklagedes henvisning til, at aktindsigt ikke er opnået, er i denne sag ikke et forhold som kan komme klager til skade.

Indklagede har under sagen henvist til det forsikringsretlige begreb - ran -, idet der jf. forsikringsvilkårene - ran - anføres det 'som tyveri af ting, som du har på dig, eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveri skal ske åbenlyst og bemærkes af dig, eller en anden i det øjeblik det sker'. Når der henses til begivenheden den 02. november 2017 er der netop ikke tale om ran, idet den konkrete

begivenhed dels indeholder vold og/eller trusler om vold. Såfremt klager havde skreget om hjælp, ville dette kunne have medført, at gerningsmanden kunne anvende et muligt skydevåben.

Indklagedes henvisning til telefonsamtaler med indklagedes medarbejdere kan ikke få betydning i sagens behandling, idet indklagede ikke har kunnet bevise, at der foreligger fejlagtige, eller for den sags skyld, oplysninger til indklagede fra klagers side, som bestyrker, at forholdet skal anses for ran.

Klager har bevist, at der foreligger røveri, og indklagedes fortolkning af handlingsforløbet den 02. november 2017 hviler således på en fejlagtigt anvendelse af sine egne forsikringsvilkår.

Når der således henses til de øvrige bilag og øvrige oplysninger i sagen, bør indklagedes oprindelige afgørelse således afvises, og klagers anke må tages til følge, således at indklagede tilpligtes at udbetale en erstatning svarende til urets værdi."

Selskabet har i brev af 26/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores kundes nye advokats brev af 9. april 2019. Der ses ikke at være fremkommet nye oplysninger eller dokumentation i det fremsendte, som blot ses at være en opsummering af de argumenter, som tidligere har været fremført i sagen. Vi har i de tidligere breve til jer fremført vores synspunkter i sagen.

Vi har af den grund ikke nogen bemærkninger til brevet, da vi ikke mener, at det giver mening at starte forfra med sagen, blot fordi vores kunde har tilknyttet en ny advokat.

Dog undrer vi os over, at man ikke har vedlagt besvarelsen fra politiet omkring aktindsigten i lydfilen, som vores kundes tidligere advokat har oplyst, at vores kunde har ansøgt om i meddelelse af 28. februar 2019.

Lydfilen bedes fremsendt, og hvis vores kunde har fået afslag på anmodningen, beder vi om, at afslagsbrevet fremsendes."

Klagerens advokat har i brev af 6/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår aktindsigt og udlevering af denne angående lydjournaler /lydfiler, må jeg endnu en gang henvise til [politiets] afgørelse af 4. december 2018, som for god ordens skyld vedhæftes.

Det synes imidlertid at være åbenbart for parterne, at denne afgørelse tidligere er fremlagt, med for god ordens skyld fremhæves, at der for så vidt angår Politiets journalnr. [...] har Politiet ikke fundet grundlag for at imødekomme anmodningen, idet der henholdes til Rpl. § 41d stk. 1, tredje punktum, at: 'i straffesager gælder retten til aktindsigt først, når sagen er endelig afsluttet'. I den forbindelse nævnes det, at sagen ikke er endeligt afsluttet med henvisning til, at efterforskningen er indstillet i medfør af Rpl. § 749, stk. 2.

Med hensyn til Politietsjournalnr. [...] oplyses det, at anmodningen om aktindsigt ikke kan efterkommes, idet sagen er udgået fra Politiets elektroniske systemer, hvilket betyder, at den er blevet slettet. Endvidere henvises der til de afsluttende bemærkninger fra Politiet."

Selskabet har i brev af 24/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal endnu engang bede om at få fremsendt lydfilen eller afslaget herpå, hvis anmodningen om aktindsigt ikke er imødekommet.

Den 28. februar 2019 skrev vores kundes tidligere advokat: 'Klager har den 21. februar 2019, på opfordring fra TopDanmark, søgt om aktindsigt i lydfilen fra den telefoniske anmeldelse af forsikringsbegivenheden. Klager afventer således svar fra [...] Politi. Klager vender tilbage så snart [politi] har besvaret aktindsigtsanmodningen.'

Der er således ingen tvivl om, at vores kundes tidligere advokat eller vores kunde har søgt om aktindsigt i 2019, og advokaten henviser til tidligere modtaget oplysninger fra 2018.

Når vi har modtaget det ønskede, vender vi tilbage med eventuelle yderligere kommentarer til sagen.

Derudover er der ikke nye oplysninger i brevet fra advokaten."

Klageren har i brev af 3/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I ovennævnte sag er det nu endelig lykkedes at formå [...] Politi Almen advokatur berigelse til at fremsende en mail af 8. februar 2018 sendt til en [...] hos Topdanmark.

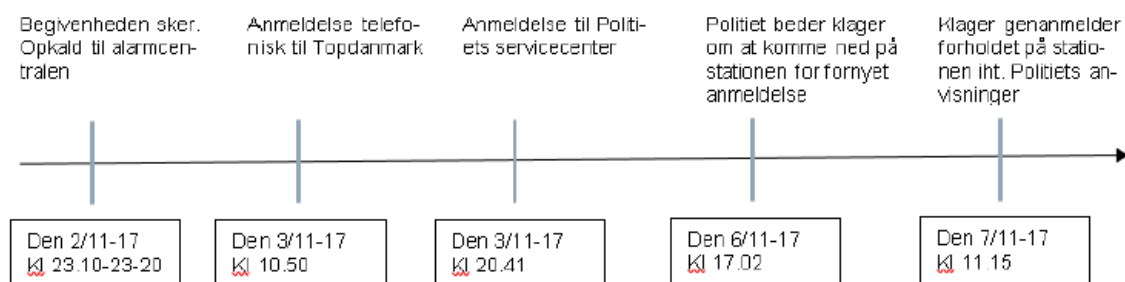
Mailen angiver med al tydelighed, at min klient ringede til politiet umiddelbart efter hændelsen. Det fremgår endvidere af mailen, at det var en fejl fra politiets side, at sagen blev oprettet som tyveri, og sagen blev herefter registreret som røveri. Politiet er af den opfattelse, at der er tale om røveri og ikke tricktyveri."

Klagerens advokat har i brev af 17/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I fortsættelse af indklagedes seneste svar af 15. ds., skal jeg oplyse, at der er forespurgt om den pågældende lydfil kan udleveres, hvilket af Politiet er besvaret negativt."

Selskabet har i brev af 30/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har udarbejdet en tidslinje for at synliggøre sagens historik.



Det er et fakta, at klager først kontakter politiet telefonisk og anmelder begivenheden til dem, efter han har været i kontakt med os, hvor han har fået oplyst, at vi dækker uret i henhold til maxgrænsen for ran, hvilket klager var meget utilfreds med.

Den beskrivelse af hændelsen, som klager giver til os, ses på ingen måde at være i overensstemmelse med den efterfølgende forklaring til politiet. Klager oplyste på intet tidspunkt ved anmeldelsen til os, at han var blevet truet med en pistollignende genstand af de to [personer]. Det harmonerer heller ikke med, at de løb efter gerningsmændene, hvis han var blevet truet med en pistollignende genstand og var skrækslagen, som han efterfølgende har oplyst.

Den skadebehandler, som klager anmeldte forholdet til, forklarede i telefonen, hvad der skulle til, førend klager ville kunne få fuld dækning. Dette gav ikke klager grundlag for at ændre forklaringen til os. Vi vedlægger et notat fra skadebehandleren.

Det er på denne baggrund, at vi har forespurgt, om det var muligt at genhøre anmeldelsen til alarmcentralen af 2. november 2017, da dette ville kunne afklare, hvilke oplysninger klager gav indledningsvist, om de var i overensstemmelse med forklaringen til os eller den efterfølgende forklaring til Politiet.

Det er efter vores mening underordnet, at politiet oplyser, at den forklaring han gav dem telefonisk den 3. november 2017, er den samme, som den han afgav på stationen den 7. november 2017, da begge anmeldelser er foretaget efter vores oplysninger omkring maxdækningen for uret til klagers store utilfredshed.

Vi skal i det hele henvise til vores tidligere bemærkninger til sagen.

Vi mener, at vi har behandlet sagen korrekt ud fra de foreliggende oplysninger, men vi anerkender, at det kan være formålstjenligt, at I henviser sagen til domstolsbehandling, hvor der er mulighed for vidneafhøringer og yderligere bevisindhentelse grundet de forskellige forklaringer omkring hændelsen og de umiddelbare misforståelser omkring lydfilen."

Hertil har klagerens advokat i brev af 6/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis vil jeg gerne påpege, at Topdanmark fremstiller fakta ifølge tidslinjen, som er angivet i skrivelsen, hvilken fremstilling er særdeles vildledende. Forholdet er, at klager den 02.11.2017 blev udsat for det hændelsesforløb, som er beskrevet, og umiddelbart herefter anmelder dette til politiet. Det fremgår særdeles klart af de fremlagte bilag, herunder fremlagte afhøringsrapport og efterfølgende korrespondance, at klager anmelder forholdet således som det er beskrevet ifølge bilag 5 - som røveri med potentiel personskaade til følge, idet en af gerningsmændene retter en pistollignende genstand mod klager. Endvidere er klagers anmeldelse til Topdanmark dagen efter ikke korrekt beskrevet, således som Topdanmark har formået at formulere det, idet klager ringer til Topdanmark, og førend han overhovedet får nået at forklare situationen, bliver han oplyst om, at det pågældende forhold vil blive betragtet som ran. Uagtet at klager på det pågældende tidspunkt slet ikke var klar over, at der egentlig var tale om en anmeldelse, idet han blot forstod, at han var nået til et callcenter.

For så vidt angår politiets registrering af sagen, henvises der til den mellem [...] Politi og Topdanmark førte korrespondance i perioden 05.02.2018-08.02.2018, hvor den pågældende politiassistent, der besvarer Topdanmarks mail af 05.02.2018 fastholder, at:

'Forurettede ringede til politiet umiddelbart efter røveriet, men der blev ikke sendt nogen patrulje til stedet. Forurettede blev i stedet henvist til at tage kontakt til sit forsikringsselskab og anmelde forholdet følgende dag.

Det er en fejl fra politiet, at sagen blev oprettet som tyveri ved anmeldelsen. Forurettede kontaktede herefter politiet og blev henvist at rapporttageren til at anmelde forholdet på ny på [...] som røveri.

Jeg har hørt lydoptagelsen af første anmeldelse, og den er i overensstemmelse med afhøringen under røveriforholdet. Da er derfor ikke noget mistænkeligt ved, at forholdet blev anmeldt flere gange, eller ved, at forholdet er blevet opdateret som anmeldt dagen efter.

Jf forurettedes forklaring er der klar tale om røveri, og ikke tricktyveri.'

Med andre ord er klagers anmeldelse sket i umiddelbar forlængelse af hændelsen de 02.11.2017, og der er ikke foretaget subjektive ændringer som følge af, at Topdanmark har oplyst klager om, at forholdet alene ville blive betragtet som ran.

Sagen skal efter min vurdering derfor behandles som et røveri, svarende til straffelovens § 288.

Klagers anmeldelse blev endvidere bekræftet af vidnet."

Selskabet har i brev af 19/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi tillader os at undre os over, at klagers advokat finder vores fremførte tidslinje 'særdeles vildledende'. Der er tale om en faktuel tidslinje over forløbet, som endda indeholder klokkeslæt i henhold til politirapporterne.

Advokaten fremlægger i den forbindelse en mail fra politiet til os, som alene bekræfter tidslinjen.

Klager ringer til alarmcentralen den 2. november 2017, hvor han bliver bedt om at kontakte os og anmelde det. Anmeldelsen til os sker den 3. november 2017 om formiddagen, hvorefter han senere samme dag telefonisk anmelder hændelsen til politiet. Politiet opretter hændelsen som et tyveri ved den telefoniske anmeldelse den 3. november, hvilket de ved senere gennemgang af sagen den 6. november 2017 mener er forkert, hvorefter de beder forsikringstager kontakte dem igen for fornyet anmeldelse. Genanmeldelsen til politiet sker den 7. november 2017.

Det er lydoptagelsen fra anmeldelsen den 3. november til politiet, som han refererer i mailen til, at han har gennemlyttet.

Vi har i tidligere høringssvar til jer redegjort for, at forsikringstager havde en længere samtale med en erfaren skadebehandler ved anmeldelsen til os, og vi har i den forbindelse fremlagt notatet fra samtalen.

Ankenævnet for Forsikring

18.

92045

Vi har til information ikke modtaget nogen vidneforklaringer, der bekræfter hændelsen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets mail af 6/11 2017 til klageren fremgår bl.a.:

"Efter gennemgang af sagen, må jeg konstatere at, tyveriet i stedet skulle have været oprettet som et røveri, hvorfor at du bedes gå til Politi station på [...] og melde dette forhold. Det gamle sagsnummer bliver udkorrigeret."

Af klagerens anmeldelsesrapport af 7/11 2017 til politiet fremgår bl.a.:

"Anmelder fik stjålet sit armbåndsur af to ukendte gerningsmænd samtidig med at den ene formede en pistollignende genstand i sin jakkelomme og rettede mod anmelder."

Af politiets afhøringsrapport af 7/11 2017 af klageren fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han i torsdags havde været ude og spise på restauranten [...] der ligger på [...]. Afhørte havde været derinde med tre kollegaer.

Efter de var færdige på restauranten gik afhørte og hans kollega [...] hen mod afhørtes bil, der holdt parkeret på [...] lige over for restauranten [...].

Lige inden at afhørte skulle gå ned ad [...] kom to personer hen til afhørte og hans kollega. Han beskrev dem som:
[...]

A kom over mod afhørte og spurgte, om de skulle bruge en taxa. Afhørte huskede det som, at både A og B kom fra taxaholdepladsen over fra [...]. Afhørte svarede A, at de ikke havde brug for taxa og i det samme satte A sit ene ben ind mellem afhørtes ben, samtidig med at A tog fat om begge afhørtes arme og holdt fast. B gik ind mellem afhørte og kollegaen, og afhørte så, at B formede noget i sin højre lomme som afhørte opfattede som formen på en pistol. B pegede med 'pistolen' mod afhørte.

A begyndte her at tage afhørtes ur af hans venstre håndled, samtidig med at han sagde, at afhørte skulle være stille. Afhørte forklarede, at urets rem kunne klipses af. Idet A havde fået uret af løb A og B ned ad [...] i høj fart.

Afhørte beskrev uret som:

1. Rolex, Daytona, rem og skive i brunlig nuance med sort krans. Værdi 160.000 kr.

Afhørte ringede med det samme til politiet og fik at vide, at han skulle møde op på politistationen og anmelde forholdet."

Af politiets genafhøringsrapport af 22/1 2018 af klageren fremgår bl.a.:

"Afhørte oplyste, at han ringede til politiet lige efter gerningstidspunktet, hvor han blev oplyst om, at han skulle kontakte sit forsikringsselskab næste dag mhp. på politianmeldelse.

Afhørte kontaktede sit forsikringsselskab næste formiddag og anmeldte forholdet, hvorefter han forsøgte at anmelde forholdet elektronisk til politiet. Da det ikke lykkedes, ringede han i stedet til politiet og indgav anmeldelsen.

Anmeldelsen blev indledningsvis optaget som tyveri, men [...] som optog anmeldelsen, kontaktede efterfølgende afhørte pr. mail, og bad ham om, at indfinde på [...], idet der var tale om røveri og ikke tyveri.

Afhørte henvendte sig derfor på [...] d. 7. november og anmeldte forholdet på ny.

Afhørte foreholdt henvendelsen fra Topdanmark forsikring, hvori det var beskrevet, at afhørte havde oplyst til dem, at han først opdagede tyveriet efter det var sket, og at der ikke var tale om trusler i forbindelse med forholdet.

Afhørte oplyste, at han var blevet meget kort afhørt ved Topdanmark, og at de måtte have misforstået hans forklaring til dem.

Afhørte fastholdt forklaringen givet til politiet."

Af politiets rapport af 22/1 2018 vedrørende lydoptagelsen ved 1. anmeldelse fremgår bl.a.:

"Lydoptagelse af anmeldelse tlf. indgivet til servicecentret d. 03-11-17 kl. 2041 sikret og gennemgået.

På lydoptagelsen fremgik det, at forurettede havde samme forklaring som senere afgivet ved anmeldelsen på [...].

Sagen derfor fejlagtigt først optaget som tyveri under [...].

Tyverisagen efterfølgende udkorigeret."

Af politiets mail af 8/2 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har forsøgt at ringe til dig i dag. Forløbet er rodet, men det er ikke forurettedes skyld.

Forurettede ringede til politiet umiddelbart efter røveriet, men der blev ikke sendt nogen patrulje til stedet. Forurettede blev i stedet henvist til at tage kontakt til sit forsikringsselskab og anmelde forholdet følgende dag. Det er en fejl fra politiet, at sagen herefter blev oprettet som tyveri ved tlf. anmeldelse. Forurettede herefter kontaktede og henvist af rapportoptageren til at anmelde forholdet på ny på [...] som røveri.

Jeg har hørt lydoptagelsen af 1. anmeldelse og den er i overensstemmelse med afhøringen under røveriforholdet. Der er derfor ikke noget mistænkeligt ved at forholdet blev anmeldt flere gange,

eller ved at forholdet først er opdateret som anmeldt dagen efter. Jf. forurettedes forklaring er der klart tale om røveri og ikke tricktyveri."

Af selskabets notat af 9/2 2018 fremgår bl.a.:

"IPR kontakter mig vedr. denne skade, fordi der er forvirring omkring dækning, om det er tyveri, røveri eller overfald på grund af at politiet har fejlljournaliseret. Da jeg tale med ft, var han meget utilfreds med, at der var maksdækning, fordi uret kostede langt over maksdækningen. Ft spørger mig efterfølgende, hvad der skal til, for at man kan blive dækket for mere end maksdækningen. Jeg forklarer ft, at hvis man har været udsat for overfald eller tyven truer med at bruge vold, eller der har været indbrud i hjemmet, så ville vi dække udover maksdækningen."

Af politiets afhøringsrapport af 17/5 2018 af klagerens kollega fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han var sammen med [klageren] på restaurant [...]. De havde begge herunder drukket vin og var lettere berusede.

Da de forlod stedet, gik de hen til [klagerens] bil, som holdt parkeret på [...] for at hente [klagerens] husnøgler. Herefter gik de tilbage til [...] for at præge en taxi.

På hjørnet af [...] blev de passet op af 2 personer.

Personerne kunne beskrives som: [...].

Personerne kan ikke beskrives nærmere, og afhørte ville ikke kunne genkende dem.

Den ene person, benævnt A, henvendte sig til [klageren], mens den anden, benævnt B, henvendte sig til afhørte.

B gik helt tæt på afhørte og sagde noget lignende med bliv her. B holdte den ene hånd i lommen, som om, at han havde et våben. Afhørte så dog ikke noget våben på noget tidspunkt.

Afhørte stod da med 2-3 meter til [klageren], nærmest side og side, så afhørte også kunne se A.

A førte sit ene ben ind mellem [klagerens] ben og sagde noget lign. 'give it to me'.

Afhørte var optaget af B, så lagde ikke yderligere mærke til, hvad der blev sagt eller gjort mellem A og [klageren].

Pludseligt havde A [klagerens] ur i hånden, hvorefter A og B løb ad [...]. Afhørte og [klageren] løb efter dem og afhørte råbte stop eller lign. efter gerningsmændene. Gerningsmændene løb dog hurtigt og forsvandt ved næste gadehjørne.

Afhørte havde ikke kontakt til A på noget tidspunkt, og [klageren] havde ikke kontakt til B.

Ved eftertanke havde A også den ene hånd i lommen, da A og B kom hen til afhørte og [klageren]. A havde dog senere begge hænder oppe af lommerne uden at have noget i hænderne.

Ankenævnet for Forsikring

21.

92045

Hændelsen tog ca. halvandet minut."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"16. Dækningsskema

A Forsikringen omfatter		Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har dem til lån eller leje. 2. Hjælpemidler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 44.701 kr. (2013) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.		4. Simpelt tyveri 1. Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. 2. Tyveri fra bil, turistbus, beboelsesvogn, sø- eller luftfartøj* samt beboet campingvogn og telt. 3. Tyveri fra gravsteder, som en af de forsikrede har brugsretten til. Beplantning er dog ikke dækket.	5. Røveri og overfald mv. 1. Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede. 2. Tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på forsikrede personer. 3. Tyveri af ting i forsikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af forsikrede eller af andre i det øjeblik, hvor tyven tog tingen, og der øjeblikkeligt bliver råbt om hjælp, eller andre kan bevidne tyveriet.
...			
F Særlige private værdigenstande Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbånds-ure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 15% af forsikringssummen pr. skade.			Højest 44.701 kr. (2013) pr. skade. Denne begrænsning gælder dog ikke ved røveri og overfald.

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 2/11 2017 frataget sit ur af mærket Daytona Rolex. Klageren er utilfreds med, at selskabet har anerkendt den anmeldte hændelse som ran og ikke røveri. Han har anført, at gerningsmændene opførte sig ekstremt truende, og at de indikerede at være i besiddelse af våben. Han har anført, at selskabet har foretaget en summarisk og overfladisk sagsbehandling, at der i selskabets afgørelse kun er lagt vægt på en indledende telefonsamtale, og at selskabet i afgørelsen ikke har inddraget politirapporten eller politiets vurdering af sagen.

Selskabet har anerkendt den anmeldte hændelse som ran efter forsikringsbetingelsernes punkt 16.5.3, hvor der gælder et dækningsmaksimum på 47.257 kr. for ure. Selskabet har anført, at klageren har afgivet to forskellige forklaringer, at klageren ved sin første forklaring ikke har oplyst, at han var blevet truet, og at klagerens anden forklaring ikke kan indeholdes i den første forklaring, som var ganske detaljeret.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af klagerens telefoniske anmeldelse den 3/11 2017, at "Der kommer 2 [personer] over, som er meget påtrængende, og spørger om de ikke skal bruge en taxa. Efter et stykke tid, så spørger kollegaen ft, om han stadig har sin pung og ur. Ft finder

så ud af at uret er væk, men har selv ikke lagt mærke til noget. Da ft finder ud af at uret er væk, er de to [personer] ikke gået, så ft og kollega prøver at fange dem, men tyvene er for hurtige".

Det fremgår af klagerens skriftlige anmeldelse af 6/11 2017, at "Min kollega, [...] og jeg, havde være ude og spise med vores arbejde og blev passet op på vejen hjem af to [personer], som røver mig for mit ur. Den ene peger truende mod mig med hans hånd i jakkelommen og den anden tager uret af min arm".

Det fremgår af politiets afhøringsrapport af klageren den 7/11 2017, at "Lige inden at afhørte skulle gå ned ad [...] kom to personer hen til afhørte og hans kollega... A kom over mod afhørte og spurgte, om de skulle bruge en taxa. Afhørte huskede det som, at både A og B kom fra taxa-holdepladsen over fra [...]. Afhørte svarede A, at de ikke havde brug for taxa og i det samme satte A sit ene ben ind mellem afhørtes ben, samtidig med at A tog fat om begge afhørtes arme og holdt fast. B gik ind mellem afhørte og kollegaen, og afhørte så, at B formede noget i sin højre lomme som afhørte opfattede som formen på en pistol. B pegede med 'pistolen' mod afhørte. A begyndte her at tage afhørtes ur af hans venstre håndled, samtidig med at han sagde, at afhørte skulle være stille. Afhørte forklarede, at urets rem kunne klipses af. Idet A havde fået uret af løb A og B ned ad [...] i høj fart".

Det fremgår af politiets afhøringsrapport af klagerens kollega den 17/5 2018, at "På hjørnet af [...] blev de passet op af 2 personer... Den ene person, benævnt A, henvendte sig til [klageren], mens den anden, benævnt B, henvendte sig til afhørte. B gik helt tæt på afhørte og sagde noget lignende med bliv her. B holdte den ene hånd i lommen, som om, at han havde et våben. Afhørte så dog ikke noget våben på noget tidspunkt. Afhørte stod da med 2-3 meter til [klageren], nærmest side og side, så afhørte også kunne se A. A førte sit ene ben ind mellem [klagerens] ben og sagde noget lign. 'give it to me'. Afhørte var optaget af B, så lagde ikke yderligere mærke til, hvad der blev sagt eller gjort mellem A og [klageren]. Pludseligt havde A [klagerens] ur i hånden, hvorefter A og B løb ad [...]. Afhørte og [klageren] løb efter dem og afhørte råbte stop eller lign. efter gerningsmændene. Gerningsmændene løb dog hurtigt og forsvandt ved næste

gadehjørne. Afhørte havde ikke kontakt til A på noget tidspunkt, og [klageren] havde ikke kontakt til B. Ved eftertanke havde A også den ene hånd i lommen, da A og B kom hen til afhørte og [klageren]. A havde dog senere begge hænder oppe af lommerne uden at have noget i hænderne".

Det fremgår af punkt 16.5 i forsikringsbetingelserne om røveri og overfald mv., at forsikringen dækker direkte skade som følge af "1. Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede... 3. Tyveri af ting i forsikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af forsikrede eller af andre i det øjeblik, hvor tyven tog tingen, og der øjeblikkeligt bliver råbt om hjælp, eller andre kan bevidne tyveriet".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har anset fratagelsen af klagerens ur for et ran og ikke som et røveri.

Nævnet har navnlig lagt vægt på indholdet af selskabets notat om telefonsamtalen med klageren den 3/11 2017, hvoraf det fremgår, at klageren først blev opmærksom på, at uret var stjålet, da hans kollega spurgte ind til uret.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at forklaringerne, der understøtter, at uret blev stjålet under røverilignende omstændigheder, først blev afgivet af klageren og vidnet efter, at selskabets sagsbehandler i telefonsamtalen den 3/11 2017 havde oplyst klageren, at den maksimale dækning ved ran var betydeligt lavere end urets værdi. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er fremlagt præcise oplysninger om indholdet af klagerens telefoniske anmeldelse til politiet den 2/11 2017, og at denne omstændighed må komme klageren bevismæssigt til skade.

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

92045

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en bevisførelse for en domstol kan føre til andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels