

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. oktober 2020 blev i sag nr. 94871:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I sag 93661 afsagde nævnet følgende kendelse:

"Klageren anmeldte den 16/2 2019, at hun den 13/2 2019 omkring kl. 2 om natten var blevet frarøvet sine ejendele af tre mænd i London. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for de stjålne genstande. Hun har anført, at hun har givet samtykke til, at selskabet indhenter politirapporten fra det britiske politi, men at hun har afvist at indsende et foto af sig selv i fuld figur med henblik på at kunne genkende hende på overvågningsbillederne i London, da hun mener, at dette er irrelevant for sagen, idet politiet har lukket sagen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at genstandene blev stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klageren ikke er afgivet tilstrækkelige oplysninger til at kunne behandle sagen, jf. forsikringsaftalelovens § 22. Selskabet har anført, at klageren ikke har givet samtykke til, at selskabet må få udleveret politirapporten og overvågningsmaterialet fra det britiske politi, og at klageren har nægtet at indsende et foto af sig selv med henblik på at genkende hende på overvågningsbillederne. Selskabet har også anført, at klageren ikke kan redegøre for, hvor hun befandt sig en time før og efter røveriet.

...

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har benyttet det af klageren afgivne samtykke til at indhente anmeldelse, politirapporter og andet relevant materiale fra det britiske politi, hvorfor selskabet ikke har inddraget alle de oplysninger – som klageren har afgivet til selskabet – i sin vurdering af sagen.

Nævnet finder på den baggrund, at det ikke kan fastslås, om et foto af klageren i fuld figur kan "være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden", hvorfor selskabet på det foreliggende grundlag ikke har været berettiget til at afvise dækning med henvisning til forsikringsaftalelovens § 22. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen med henblik på at indhente

Ankenævnet for Forsikring

2.

94871

anmeldelse, politirapporter og andet relevant materiale fra det britiske politi og lade dette indgå i en fornyet stillingtagen til klagerens krav.

I klageskema af 15/2 2020 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"I am writing to lodge a complaint against Nykredit insurance for refusing to make a decision of my claim.

It is over 4 weeks since I notified Nykredit insurance that I will lodge a new complaint with the insurance appeals board.

This is my second complaint I am lodging with the insurance appeals board in relation to Nykredit insurance refusal to make a decision on my claim.

Nykredit insurance sent me an email informing me that they are unable to obtain the crime report file from the UK police and requested that I should contact the UK police. Following the request of Nykredit insurance, I obtained the crime report file from the UK police and I sent it to Nykredit.

The insurance appeals board in his decision directed Nykredit insurance to contact the UK police directly to obtain information in relation to my crime report. I attach herewith the decision of the insurance appeals board.

As a good will gesture, I agreed to obtain the crime report file from the UK police. By virtue of the insurance appeals board decision I am not legally obliged to request my crime report file from the UK police.

After I gave Nykredit the crime file report, I receive email from Nykredit requesting a meeting with me. In my reply to the email I stated that for the record purpose and to forestall any misunderstanding I want all communications between me and Nykredit to put in writing, Nykredit has refused to put in writing to me the issues that required clarification and also refused to make a decision.

It is not in my insurance terms and conditions that I must hold a meeting before Nykredit insurance can make a decision on my claim. It is clear that Nykredit has breached the terms and conditions of my insurance contract because the reasons for refusing to make a decision on my claim is not justifiable and tenable. I attach herewith the communication between me and Nykredit.

By virtue of the fact that the insurance appeals board has adjudicated on several issues that was raised in Nykredit statement of defence, I could legitimately expect Nykredit to make a decision on my claim.

I have made several demands to Nykredit insurance to make a decision and till date Nykredit has refused to make a decision.

I hereby seek the following reliefs:

(1) A declaration stating that Nykredit has acted in breach of my insurance contract in refusing to make a decision on my claim.

- (2) A declaration stating that I am entitled to receive compensation of the amount I claim as compensation.
- (3) A declaration stating that I am entitled to receive the sum of 68,384 DKK as compensation of my claim.
- (4) A declaration stating that I am entitled to receive 25percent interest per annum of my claim starting from 1st of May 2019 till the full payment of my claim."

Selskabet har den 2/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores forsikringstagers klage vedrørende dels vores ønske om at afholde møde dels at der ikke er truffet afgørelse i anmeldt sag.

Nævnet har tidligere afsagt kendelse i denne sag under AK 93661. I kendelsen pålægger nævnet os, at indhente politirapport fra det Britiske politi. Den Britiske lovgivning tillader imidlertid ikke os at indhente rapporten, hvorfor vores forsikringstager har indhentet denne.

Politirapporten rejser en række spørgsmål, og vi har derfor ønsket at afholde et møde med vores forsikringstager. Vores forsikringstager har imidlertid afslået dette og henviser i stedet til skriftlig kommunikation af hensyn til misforståelser – uanset, at vi tilbyder at optage samtalen.

Vi har i forlængelse heraf sendt supplerende spørgsmål til vores forsikringstager.

Sagen er således aktuelt under behandling, og vi skal anmode om, at sagen udsættes med henblik på denne sagsbehandling."

Selskabet har den 10/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi skal her vende tilbage til ovennævnt klage, idet vi kan forstå, at vores forsikringstager ikke ønsker at bidrage yderligere med sagens oplysning. I lyset heraf skal vi her fremkomme med vores vurdering.

Indledningsvist skal vi gøre opmærksom på, at denne sag blot er en fortsættelse af 93661, hvor nævnet pålagde os, at indhente politirapport fra det britiske politi.

Sagens materielle indhold er fortsat fuldstændig identisk med påklagen under 93661, hvorfor det er vores opfattelse, at sagen bør fortsætte i samme sagskompleks.

Opsummering

Vi henviser vi i det hele til 93661 og det under denne sag fremlagte.

Under den tidligere sag er gjort gældende, at vores forsikringstager ikke har dokumenteret eller i tilstrækkelig grad sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed jf. Forsikringsaftalelovens § 22. Med henvisning til samme bestemmelse, har vi videre gjort gældende, og fortsat fastholder, at sikrede er forpligtet til at medvirke til sagens oplysning med henblik på, at frembringe et tilstrækkeligt sikkert afgørelsesgrundlag, hvorefter der kan træffes afgørelse om mulig dækning af det rejste krav.

I 93661 har vi anført, at selve hændelsen, sted og tidspunkt sammenholdt med omfanget af fra-stjålne genstanden, herunder den fremlagte dokumentation samt sikredes henvendelser til os

med henblik på udbetaling af erstatning fører til, at sagen kort efter anmeldelsen blev oversendt til skadekonsulent for videre behandling.

Skadekonsulenten erfarede under sin behandling af sagen, at forsikringstageren ikke var videre samarbejdsvillig og værgede sig ved at afgive yderligere oplysninger om hændelsen samt sin færden omkring denne. Når forsikringstageren svarede på spørgsmål var dette meget kortfattet, og forsikringstageren syntes i det hele, at være mere optaget af vores juridiske hjemmel for disse spørgsmål end at bistå med at give et billede og en forståelse af hændelsesforløbet.

Vi må i det hele konstatere, at vores forsikringstagers ageren i sagen i det hele afviger markant fra andre tilsvarende sager.

For så vidt angår politianmeldelsen konstaterer vi, at sagen henlægges samme dag som anmeldelsen sker uden yderligere kontakt til forsikringstageren. Der er tale om en relativ alvorlig strafferetlig forbrydelse – også efter britisk lovgivning. Vores erfaringer fra lignede sager tilsiger, at efterforskning opgives i de tilfælde hvor oplysningsgrundlaget fra forurettede er så sparsomt, at det ikke giver mening at foretage en egentlig efterforskning. Vi finder, at mail fra det britiske politi på anmeldelsesdagen den 13. februar 2019 (refereret i 93661) understøtter denne antagelse.

På baggrund af sagens faktiske oplysninger kan vi ikke verificere, at der var indtrådt en forsikringsbegivenhed. Vi oplevede at forsikringstageren var påholdende og mere afvisende i relation til at bistå med belysning af hændelsen. Herefter forekom det os naturligt at anmode om et fotografi af vores forsikringstager samt oplysning om sikredes rute umiddelbart før og efter hændelsen, hvorefter vi via kontakt i Forsikring og Pension kunne anmode om verificering af hændelsen via CCTV. London er den hovedstad i Europa, som har den mest omfattende CCTV-overvågning. En overvågning, som allerede anvendes i politimæssig efterforskning, hvorfor en sådan anmodning fra vores side vil være 'en rutinesag' for det britiske politi.

Det var, og er fortsat, vores opfattelse at vores forsikringstager uden gene kan fremskaffe et vel-lignende foto af sig selv samt oplyse den pågældende rute, hvorefter vi via vores kontakt kunne foranledige en gennemgang af CCTV-optagelser. På denne måde kunne hændelsen verificeres både i forhold til selve begivenheden og omfanget af de af forsikringstageren medbragte og anmeldte ejendele.

Vores anmodning er ikke utilbørlig. Derimod er vores intention relevant, sober og er fuldt legitimeret med baggrund i sagsforløbet. Reelt er det vores opfattelse, at vores anmodning er i forsikringstagerens interesse.

Politirapport og forløb herefter

Nævnet pålagde os i 93661, at indhente politirapporten. Det britiske politi tillader imidlertid ikke udenlandske forsikringsselskaber at indhente denne, hvorfor vi anmodede sikrede herom. Ved vores anmodning gør forsikringstageren os opmærksom på, at sikrede ikke er forpligtet til at indhente politirapporten, men gør det i velvilje. Politirapport vedlægges som bilag A.

Politirapportens oplysninger belyser ikke sagen yderligere, og bidrager således ikke med forsikringstekniske oplysninger. Politirapporten er blot udtryk for forsikringstagerens egne oplysninger. Vi kan blot konstatere, at oplysningsniveauet til politisagen fremtræder, for os, lige så sparsomt som de oplysninger forsikringstageren har afgivet til os under sagens behandling.

Forsikringstageren oplyser ikke om sin færden, hvor forsikringstageren har opholdt sig under londonopholdet, hvor sikrede opholder sig efter hændelsen eller på politianmeldelsestidspunktet. Som kontakt telefon oplyser sikrede nr. på en dansk telefon, men uden 'landekode'.

På politiets anmodning om mulige sporingsoplysninger bl.a. med henblik på gennemsyn af CCTV-optagelser oplyser sikrede, at hendes Oyster card blev stjålet. Oyster card bestilles med personlige oplysninger, og 'økonomisk opfyldning' kan bl.a. ske online. Det er derfor vores opfattelse, at vores forsikringstager reelt kunne skaffe disse oplysninger, og dermed bidrage med væsentlige oplysninger til efterforskningen, hvis forsikringstageren reelt var indstillet herpå.

Vi noterer os, at forsikringstagerne er meget specifik omkring gerningsmændenes alder og høje, men anfører intet om deres etnicitet, hvilket vi mener må være bemærket.

Fraset dette må vi konstatere, at forsikringstagerens oplysninger til politirapporten er meget sparsomme. Ganske som til os, svarer forsikringstageren meget kort på rapportens spørgsmål. Vi må antage, at politiet skønner, at oplysningerne i rapporten er så sparsomme, at det ikke giver mening at foretage en efterforskning – vi hæfter os særligt ved, at vores forsikringstager reelt ikke har afgivet mulige kontaktoplysninger, fraset mailadresse, så politiet faktisk kan kontakte sikrede for yderligere. Vores forsikringstager oplyser heller ikke adresse eller lign. På det sted hvorfra forsikringstageren foretager politianmeldelsen eller hvor forsikringstagerne opholder sig efterfølgende.

Som vores forsikringstager anfører under sagen, så har hun som udgangspunkt ikke indflydelse på politiets efterforskning, men som anmelder og bosiddende i udlandet, kan man afgive så få oplysninger om selve hændelse samt så sparsomme kontaktoplysninger, at det ressourcemæssigt ikke giver mening at foretage en politimæssig efterforskning.

Vi må i det hele konstatere, at politirapporten ikke i sig selv kan verificere, at hændelsen er indtrådt, herunder omfanget af frastjålne genstand.

Da sagen fremtræder særegen i forhold til tilsvarende sager, er sagen drøftet internt bl.a. med selskabets advokatfunktion. I forlængelse heraf inviterer skadekonsulenten vores forsikringstager til et interviewmøde. Formålet med mødet er at belyse sagen ved, at forsikringstageren får lejlighed til mundtligt at 'fortælle historien' og vi får lejlighed til at stille de nødvendige spørgsmål. På den måde får forsikringstageren og skadekonsulenten mulighed for at mødes 'ansigt til ansigt' og hver især kan spørge ind til sagen, og om nødvendigt forklare sig. Hensigten med mødet er at få en endelig afklaring på anmeldelsen og hændelsen i det hele, hvorefter vores forsikringstager kan få en afgørelse. Skadekonsulenten tilbyder vores forsikringstager at optage samtalen. Sikrede ønsker imidlertid ikke at deltage i et møde, men ønsker at sagen behandles på et skriftligt grundlag (bilag B).

På denne baggrund stiller skadekonsulenten en række uddybende spørgsmål i mail af 28. februar 2020 (bilag C) som sikrede svarer (bilag D). Vi henviser i det hele til både spørgsmål og svar.

Som det fremgår, er forsikringstagerens svar fortsat meget sparsomme – forsikringstageren kan ikke huske rejsens længde. Som anført af forsikringstageren har vi modtaget kopi af udrejsebillet, men ikke returbilletten. På spørgsmål om formål med rejsen oplyser forsikringstageren blot 'privat

rejse', ligesom forsikringstageren ikke kan huske, hvor og hos hvem forsikringstageren boede under opholdet.

Vores forsikringstager husker ikke fakta omkring hændelsen, og henviser generelt til politirapportens oplysninger, som reelt ikke bidrager med oplysninger. Vi hæfter os særligt ved, at forsikringstageren tilsyneladende heller ikke husker hvor forsikringstagerne opholdt sig efter hændelsen, og dermed det sted, hvor forsikringstageren foretog sin politianmeldelse.

Vi noterer os ligeledes, at forsikringstageren husker at hun gik og tog bus væk fra gerningsstedet – uanset, at forsikringstagerne ikke havde sit Oyster card.

Vores forsikringstageres svarer igen så sparsomt, at det er nødvendigt med yderligere spørgsmål, som skadekonsulenten stiller i mail af 25. marts 2020 (bilag E).

I forsikringstagerens efterfølgende svar i mail af 30. marts 2020 (bilag F), kan vi forstå, at forsikringstageren mener, at vi ikke er legitimeret til at stille de uddybende spørgsmål, og forsikringstageren ønsker derfor ikke at deltage. Forsikringstageren oplyser desuden, at det britiske politi har oplyst i mailkorrespondance, at der ikke er CCTV optagelser af hændelsen.

Da vi ikke er bekendt med en sådan udtalelse fra det britiske politi, anmoder vi om kopi af mailkorrespondancen ved mail den 4. maj 2020. Forsikringstageren svarer samme dag og henviser til sin tidligere korrespondance i sagen (bilag G). Vi har gennemgået sagens oplysninger, og vi kan ikke genfinde en sådan korrespondance. Det er vores opfattelse, at forsikringstageren må fremlægge denne korrespondance, dersom denne skal indgå i sagen.

Sagen nu

Alt i alt må vi fastholde vores hovedanbringende som anført i 93661 – det er fortsat vores opfattelse, at vores forsikringstager ikke med de fremlagte og afgivne oplysninger har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det er ligeledes vores opfattelse, at vores forsikringstager end ikke har sandsynliggjort hændelsen i et omfang, som bevirker, at bevisbyrden vender.

Vi mener, at sikrede stiller sig i en bevismæssig vanskelig situation ved af afvise vores gentagende forsøg og tilstræbelser på at bistå med at belyse hændelsen dels med konkrete spørgsmål dels ved at invitere til møde om sagen, men i høj grad ved også at afskære muligheden ved at inddrage CCTV-overvågning, som i sig selv vil frembringe afgørende oplysninger.

Reelt afskærer vores forsikringstager os fra at foretage den forsikringstekniske behandling af anmeldelsen ved at undlade, at belyse hændelsen eller blot 'fortælle historien'. Vi har under sagen oplyst forsikringstageren, at vi naturligvis behandler alle forsikringstekniske oplysninger fortroligt.

Vi skal understrege at en politianmeldelse i sig selv, og særlig henset til de sparsomme oplysninger, som er afgivet, ikke i sig selv kan verificere, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Det blotte forhold, at forsikringstageren foretager politianmeldelse, er ikke i sig selv tilstrækkelig til at fastslå, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegiven-

hed. Det er fortsat de konkrete oplysninger om hændelsen, som danner grundlag for den forsikringstekniske vurdering.

På det foreliggende grundlag må vi fastholde, at vores forsikringstager ikke har dokumenteret eller godtgjort i tilstrækkeligt omfang, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Vi overlader hermed sagen til nævnets behandling. Efter interne drøftelser vil vi som led i sagens behandling bede nævnet overveje om sagens faktiske meget sparsomme oplysningsniveau bevirker, at sagen ikke er egnet til behandling ved nævnet, men bør afvises med henvisning til vedtægternes § 4, stk. 3 og i stedet henvises til domstolen. Ved domstolen kan der afgives partsforklaring og i det hele gennemføres en bevisførelse som går videre end hvad der er muligt ved nævnet."

Klageren har den 11/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"BACKGROUND.

This is the policy holders second appeal that has been lodged with the insurance appeals board. Having regards to the facts of the case this second appeal is a continuation of the first case (Ref 93661).

In the first case(Ref 93661), the main dispute was about the policy provider request for the policy holder photograph for the purpose of sending to the UK police to conduct investigation using CCTV footage.

In the first case the appeals board directed the policy provider to obtain the police report from the UK police.

According to the policy provider the UK police refuse their request for the police report. The policy provider ask the policy holder to obtain the report and the policy holder obtain and send the police report to the policy provider.

Despite the fact that the policy provider has received the reports the policy provider refused to make a decision on the policy holder claim.

POLICE REPORT AND CRIME SCENE CCTV FOOTAGE.

The policy provider stated that investigations are abandoned in cases where the information provided about the police report is so sparse that it does not make sense to take out actual post insurance.

This statement has no legal basis, in accordance with the insurance contract, the policy holder is required to report the incident to the police. The information provided in the report include but not limited to the following, the date, time, place of incident, description of perpetrators, items stolen.

The policy provider made several conflicting and contradicting statements in relation to the purpose of requesting the photograph of the policy holder.

... employee of the policy provider in his email dated 04-03-2019, stated that the purpose of requesting the photograph of policy holder is for the policy provider to send to the UK police to conduct investigation of the CCTV footage of the crime scene.

... employee of the policy provider stated in her letter dated 10-05-2020 that the purpose of requesting the policy holder photograph was because the policy provider wants to send the photograph to the policy provider contact person for verification of the incident, to verify the extent of the property brought and reported by the policy holder.

The abovementioned conflicting and contradicting statements of the two employees of the policy provider raises serious doubts as to the true intent and motive of the policy provider request for the policy holder photograph.

[Selskabets efterforsker] has knowledge of the communications between the policy holder and the UK police in relation to the CCTV footage of the crime scene, therefore the policy provider has no legal justification to request the photograph of the policy holder.

See attached the email from the UK police in relation to the CCTV footage of the crime scene and the email from [selskabets efterforsker] of the policy provider confirming the purpose of requesting the CCTV footage of the crime scene.

This abovementioned documents has already been provided in first case reference number 98661. The abovementioned emails between the policy provider and policy holder confirms the fact that the policy provider has knowledge of the email from the UK police that expressly or impliedly confirms that there is no new information including CCTV footage of the crime scene therefore it is pointless and senseless to request the policy holder photograph.

It is important to stress here that the UK police has the home address and email address of the policy holder and the UK police can always contact the policy holder if the investigation of the incident is reopened.

INSURANCE COVERAGE OF POLICY HOLDER CLAIM.

The policy provider raise several issues in relation to the policy holder insurance coverage most especially the contents of the police report. The policy holder is covered for the duration of her stay in London since she was in London for about less than 2 weeks before the incident occurred. According to the insurance contract the policy holder is covered for 30 days commencing from the date of travel from Denmark. The policy holder has already provided her flight ticket which clearly confirms the date of travel from Denmark.

The policy holder insurance contract states that the policy holder must report the theft to the police, there is no provision or clause in the insurance contract that expressly stated the specific information and contents that must be provided in the police report in order for the policy holder to have insurance coverage.

The onus lies on the policy provider to state the specific clause in the policy holder insurance contract that expressly stated the contents or the information that must be included in the police report to establish that a coverage eligible insurance event has occurred.

The policy provider stated that the mere fact that the policy holder reported the crime is not itself sufficient to establish that a coverage eligible event has occurred. This statement of the policy provider is contrary to the policy holder insurance contract.

The policy holder has satisfied the requirement for coverage of his insurance claim therefore the policy provider has no legal justification to reject the policy holder claim.

POLICY PROVIDER QUESTIONS TO POLICY HOLDER

[Selskabets efterforsker] of the policy provider sent the policy holder two separate emails dated 28-02-2020 and 25-03-2020 respectively.

In the two emails [selskabets efterforsker] ask several questions. The questions in the first email is similar to the questions in the second email.

The policy holder has already provided answer to the questions in the first email dated 28-02-2020.

See attached the first email.

The questions in both the first and second emails is pointless and has no legal basis.

The policy holder in response to the policy provider second email requested clarification on the rationale and legal basis for each of the questions. See attached the policy holder reply email dated 30-03-2020.

The burden lies on the policy provider to establish the legal justification for each of the questions in accordance with the policy holder insurance contract.

It is important to note that the policy holder has already in her response to the questions in the first email stated that it is over 1 year since the incident occurred and she cannot recollect most of the information the policy provider is requesting from her.

In accordance with the policy holder insurance contract, the policy holder is required to provide available information on matters that may be relevant to the assessment of the insurance event.

By virtue of the insurance contract the policy holder can only provide relevant information that she has available.

CONCLUSION.

The disputes between the policy holder and policy provider can be effectively determine in accordance with the insurance contract between the policy holder and the policy provider.

The key issue to be determined by this appeal board is whether the policy holder has breach the insurance contract? If the answer is NO then the policy provider has no legal justification to refuse the policy holder claim for compensation. If the answer is yes then the burden lies on the policy provider to state the specific clause of the insurance contract that the policy holder has breached and it also lies on the policy provider to explain clearly how the policy holder has breach the specific clause of the insurance contract and support the explanation with documentary evidence.

It is clear from the defense provided by the policy provider that there is no legal justification for refusing the policy holder claim for compensation.

The policy provider stated that the information is sparse therefore the case is not suitable for consideration of the board so therefore the board should consider rejecting the case and referred the case to the court.

The criteria a policy holder must satisfy before the board can have jurisdiction to adjudicate on a policy holder complaint has been clearly stated in the appeals board website.

The policy holder has satisfied the criteria therefore the policy holder could legitimately expect the appeals board to adjudicate on the dispute between the policy holder and the policy provider.

The insurance appeals board has the legal expertise and competence to consider the facts, examine documentary evidence and reach a judgement.

The onus lies on any party that is dissatisfied with the appeals board judgement including the policy provider to file a court action."

Selskabet har den 29/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ad politimæssig efterforskning

Der foreligger ikke dokumentation for, at det Britiske politi faktisk har gennemgået CCTV optagelserne. Vi antager at dette skyldes, at oplysningerne i politirapporten er så sparsomme, at det reelt ikke er muligt at foretage efterforskning, herunder gennemgå CCTV optagelserne med henblik på at identificere hændelsen og sikre den.

Vi bemærker i øvrigt, at vores forsikringstager i mail af 14. marts 2019 til det Britiske politi (bilagt høringsvaret) blot hører til status for den henlagte og afsluttede anmeldelse.

Det forekommer os usandsynligt, at der skulle fremkomme nye oplysninger, som kunne medføre en genoptagelse af politisagen med mindre vores forsikringstager eller vi fremkommer med disse.

Ad sagen oplysning

Vi henviser i det hele til såvel oplysningerne i AK 93661 som aktuelle.

Vores forsikringstager anfører at have en svækket hukommelse omkring hændelsen samt omstændighederne, da hændelsen ligger et år tilbage. Netop henset hertil burde det være i vores forsikringstagers interesse, at gennemføre et møde, hvor vi i fællesskab gennemgik omstændigheder og derigennem fik genskabt 'historien' og verificeret hændelsen.

Vi skal understrege, at vi netop tilbød at optage samtalen ved mødet, ligesom vores forsikringstager naturligvis var velkommen til at have bisidder."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af skade anmeldelsen fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

11.

94871

Hvad er der sket?	Indbrud, hærværk og tyveri
Skadetype?	Tyveri uden for hjemmet
Hvem anmelder?	Forsikringstager
Beskriv skade og skadeårsag så detaljeret som muligt	Skaden opstod i London. Klokken om kl. 2 om morgenen da jeg nærmer mig [REDACTED] / [REDACTED] busstoppested blev jeg truet af 3 mænd, og de tvungede kraftigt mine personlige ejendele
Hvordan skete tyveriet?	Røveri og overfald
Hvilken type genstande er stjålet?	Smykker Kontanter Tøj & Sko Elektronik Øvrige
Anslå den samlede værdi	kr. 50.001 - 100.000

Af klagerens opgørelse af sit krav fremgår bl.a.:

Opgørelse									
ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdir)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning	
1	Trousers blazers dress	Tøj & Sko - Dame	1	1/11	Brugt	11.704,00	0%	11.704,00	
I cannot provide receipt for all my clothing and shoes because some of them are gifts. I have save all the receipts in one file and will upload it after adding the items - [REDACTED] Forsikringstager note, 21-02-2019 13:12:00									
2	Tops shirts undervwaers	Tøj & Sko - Øvrige	1	1/11	Brugt	7.007,00	0%	7.007,00	
Some of the items are new and I receive some as a gift - [REDACTED] Forsikringstager note, 21-02-2019 13:12:00									
3	Bags	Punge, Tasker & Kufferter - Tasker	1	0/11	Gave	1.617,00	0%	1.617,00	
4	Macbook pro	Computer & Software - Bærbare PC	1	0/11		11.550,60	0%	11.550,60	
The item receipt is save in one file together with other receipt and will be uploaded after inserting the last item on the list. - [REDACTED] Forsikringstager note, 21-02-2019 13:12:00									
5	Wrist watch	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	1/11		3.861,75	0%	3.861,75	
I have receipt and will upload it together with other receipts - [REDACTED] Forsikringstager note, 21-02-2019 13:12:00									
6	Gold wedding ring	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	1/11	Gave	5.850,00	0%	5.850,00	
I receive the ring from husband and do not have a receipt. - [REDACTED] Forsikringstager note, 21-02-2019 13:12:00									
7	Shoes and trainers	Tøj & Sko - Sko	1	1/11	Brugt	5.005,00	0%	5.005,00	
I cannot provide receipt for all my shoes because some of them are gifts. I have save all the receipts in one file and will upload it after adding the items - [REDACTED] Forsikringstager note, 21-02-2019 13:12:00									
8	APPLE iPhone X 256GB Sølv (Mobiltelefoner)	Telefoni - Mobiltelefoner	1	0/11	Brugt	7.564,62	0%	7.564,62	
I have save all the receipts in one file and will upload it after adding the items - [REDACTED] Forsikringstager note, 21-02-2019 13:12:00									
Subtotal:							54.159,97 kr.		
Selvrisiko:							- 1.000,00 kr.		
Manuelt reduktion:							0,00 kr.		
Samlet erstatningssum:							53.159,97 kr.		
Print									

Af politirapporten fra det britiske politi fremgår bl.a.:

"Allegation details:

This report was created from information submitted online.

...

What happened?

At about 2am as I was approaching ... bus stop I was threatened by 3 men and they forcefully took away my personal belongings.

Do you feel race, ethnicity, sex, gender, sexuality, disability or religion were a factor in this crime?

No

Were the items stolen from a building? No

Was anyone involved subjected to threats or verbal abuse? Yes

Was anyone involved injured or subjected to unwanted physical contact? No

Has anyone involved been targeted by the offender or offenders before? No

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

94871

If you're unsure about the date or time, please give a few more details below

Am not sure of the exact time. It should be about 2am

...

Additional details:

...

At any point, were you on public transport? Yes

Please provide us with the the Contactless or Oyster card number you used during your journeys so that we can trace your journey and look at CCTV: My oyster card was in my bag that was stolen. I informed ...

...

You gave us this map location earlier. Is the address correct? Can you tell us anything else to help pinpoint the exact location? The incident occurred at around ... bus stop. I cannot say specifically the address.

...

Witness details

Did anyone else see what happened?

I don't know

...

Suspect details:

...

Suspect 1

Do you know this person? No but I can describe them

...

Approximate age

About 21

Approximate height

About 5ft

Sex

Male

Ethnicity

Unknown

Description

About 5ft tall. Wearing black jacket blue jeans and trainers

Were they in a vehicle?

No

Are they connected to anyone else involved in the incident?

No

Suspect 2

Do you know this person?

No but I can describe them

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

94871

...

Approximate age

23

Approximate height

About 5ft

Sex

Male

Ethnicity

Unknown

Description

Were they in a vehicle?

No

Are they connected to anyone else involved in the incident?

No

Suspect 3

Do you know this person?

No but I can describe them

...

Approximate age

19

Approximate height

4ft

Sex

Male

Ethnicity

Unknown

Description

Were they in a vehicle?

No

Are they connected to anyone else involved in the incident?

No

Property details:

Stolen items

Stolen from element

Ankenævnet for Forsikring

14.

94871

Were the items stolen from a building? No

Were the items stolen from a vehicle? No

Item

Item 1

Item type Mobile phone or tablet

Mobile device

Mobile phone number ...

IMEI number

Make iPhone

Model X

Approximate value

Item 2

Item type

Other item

...

Description

Mac book laptop, wristwatch, cloths, shoes, jewelry, oyster card, money. Bags and other personal belongings

Approximate value

...

TP CMS ENTRY:

Call back not possible as no phone number recorded for viw1 and phone number of stolen phone appears to be foreign as not enough digits.

HAVES RISK

History - This cannot be assessed due to this report being entered without victim being spoken to.

Aggravating factors - This cannot be assessed due to this report being entered without victim being spoken to.

Vulnerability - This cannot be assessed due to this report being entered without victim being spoken to.

Escalation - This cannot be assessed due to this report being entered without victim being spoken to.

Steps - Report put on

SOLVABILITY ASSESSMENT

Based on my assessment of material available, no further investigation is required.

The reasons behind this are:-

. There is no named or identifiable SUSP

. There is no known CCTV coverage

There are no witnesses

Recommend Screen OUT.

OUTCOME 18"

Af klagerens svar på selskabets spørgsmål fremgår bl.a.:

"I am writing in response to your email dated 28th February 2020. In your email you have requested answers to the questions below. ...

I am finding it difficult to understand whether in accordance with my insurance contract, I am compelled to answer all your questions. It will be helpful if you could state the clause in my insurance contract that compels me to provide answers to each of your questions. Perhaps you can also provide the reasons for requesting me to answer the questions below.

You have asked me to complete a form stating details of the items stolen. I have already provided details of the stolen items when I made my claim online. Please kindly find details of the items stolen on my Nykredit online claim. I think I might have forgotten to include the theft of my computer and luggage bags.

1. Hvor længe opholdt du dig i England, London, ved dit ophold i februar 2019?

- Answer: I think I stayed less than 2 weeks. The incident occurred about less than a week when I arrive the Uk. I have already provided my flight ticket to Uk.

2. Hvad var formålet med opholdet i England? (Forretningsrejse/privat) – hvis du var en del af et rejseselskab bedes du oplyse navn og adresse på medrejsende.

- Answer: Private travel

3. På hvilken adresse boede du under opholdet i London? Hvis du var privat indlogeret – hos hvem boede du?

- Answer: I stayed in private address. I cannot recollect the address, I think the road is ... road.

4. Ad hvilken rute færdedes du ad til gerningsstedet? – Vi skal bede om din sidste med sikkerhed sikre position (eksempelvis en adresse/metrostation eller lignende samt angivelse af hvilke gader du færdedes ad til gerningsstedet) – færdedes du på gåben/cykel/taxa/metro/bus? – hvis du stod af et offentligt transportmiddel inden hændelsen bedes du oplyse hvilket transportmiddel samt adresse på stoppested/station

- Answer: Is been over 1 year I cannot recollect.

5. Hvad var årsagen til at du befandt dig på gerningsstedet på gerningstidspunktet? Hvor var du på vej hen? Hvorfor medbragte du kufferterne?

- Answer: I was going to catch the train that will take me outside London.

6. Ifølge politirapporten er der tale om et røveri forøvet af flere gerningsmænd – beskriv med dine egne ord og gerne meget detaljeret hele hændelsen fra det tidspunkt hvor du befinder dig på gerningsstedet og alt er roligt til du bemærker noget usædvanligt i relation til hændelsen.

- Answer: To the best of my recollection, I have provided in my police report the details of the crime incident.

7. Angiv signalement af gerningsmændene enkeltvis – herunder køn, hudfarve, hår/skæg, alder, højde, kropsbygning, beklædning oppefra og ned samt særlige kendetegn (eksempelvis ar, tatovering), medbragte genstande samt beskrivelse af hvad den enkelte gerningsmand sagde/gjorde,

sprog som gerningsmændene talte til dig og indbyrdes – samt beskrivelse af i hvilken retning de forlod gerningsstedet (herunder om de forlod gerningsstedet samlet eller individuelt samt om det var til fods/i køretøj).

- Answer: To the best of my recollection, I have provided in the police report description of the perpetrators and the crime incident.

8. Beskriv nøjagtigt hvor du stod da røveriet skete (eksempelvis ud for en bestemt forretning eller lignende) – supplér gerne med markering på et kort.

- Answer: to the best of my recollection, I have already stated in my police report how the robbery occurred.

9. Hvordan kom du væk fra gerningsstedet? (gående/køretøj)

- Answer: By walking and bus

10. Kontaktede du nogen personer/myndigheder mens du fortsat befandt dig på gerningsstedet? – hvis ja, hvordan kontaktede du pågældende?

- Answer: I had no electronic device that I can use to make any contact at the scene of the crime

11. Ad hvilken rute forlod du gerningsstedet? Beskriv ruten med vejnavne og retning og supplér med rute indtegnet på kort

- Answer: I cannot recollect the route.

12. På hvilken adresse indfandt du dig efter røveriet?

- Answer: I cannot recollect the address.

13. Hvem var den første person du fortalte om røveriet?

- Answer: I cannot recollect the details of the first person I told.

14. På hvilken adresse overnattede du efter røveriet?

- Answer: It is over 1 year since the incident occurred. I cannot recollect the address I stayed after the robbery

15. Fra hvilken computer indgav du politianmeldelsen? – hvor befandt du dig du indgav politianmeldelsen?

- Answer: I use someone else electronic devise to file the police report.

16. Hvilken dato returnerede du til Danmark?

- I cannot recollect the exact date I return to Denmark. I think I stayed for less than 2 weeks in UK.

17. Har du tidligere været udsat for tyveri/røveri? – hvis ja – oplys årstal og gerningssted for hver enkelt episode.

- Answer: To the best of my recollection, I have previously not been subjected to theft or robbery.

18. Da vi ønsker at konfirmere hændelsen via CCTV skal vi bede om en beskrivelse af dig – herunder: Alder (ser du yngre/ældre ud eller alderssvarende, hår (længde og farve), øjenfarve, særlige

kendetegn i ansigtet, højde i cm, kropsbygning (almindelig/slank/kraftig), iført beklædning (beskriv oppefra og ned inklusive eksempelvis hovedbeklædning, jakke/frakke, farve samt støvle/sko og hvilket mærke de enkelte dele er. Beskrivelsen må meget gerne suppleres med fotos af dig.

- Answer: This issue has been resolve by the insurance appeals board in the first case therefore my description or photo is of no material significance to my claim

19. I politirapporten er du blevet bedt om at oplyse dit «Oyster Card number». Du har oplyst til engelsk politi, at kortet blev stjålet. Hvor havde du kortet, da det blev stjålet? I hvilket transportmiddel anvendte du kortet sidst? Hvornår anvendte du kortet sidst?

- Answer: the oyster card was inside my bag. I think I last use my oyster card the previous day on bus or train, am not sure.

20. Har du forsøgt at finde Apple produkterne via 'Find My' funktionerne? Og hvad var resultatet af forsøgene?

- Answer: I don't know about finding apple product through the 'Find my features'''

Af mail fra selskabets efterforsker til klageren dateret den 25/3 2020 fremgår bl.a.:

"Som oplyst til dig pr. mail den 24.03.2020 ønsker vi hændelsesforløbet yderligere belyst. På det foreliggende grundlag finder vi ikke den anmeldte begivenhed sandsynliggjort og beskrevet i tilstrækkelig grad. Derfor håber jeg, at du vil gennemlæse min mail til dig af den 12.03.2020 og dine svar til os inden du gennemlæser spørgsmålene nedenfor. Jeg har også vedhæftet politirapporten, så du kan se hvilke informationer du gav til politiet ved indgivelse af anmeldelsen. Når du har gennemlæst materialet vil jeg opfordre dig til at skrive hele hændelsesforløb omkring røveriet ned (før/under/efter). På den måde øger du sandsynligheden for, at du kan fremkalde relevante detaljer, som vi har brug for ved behandlingen af sagen. Den beskrivelse som du laver, må du også meget gerne vedhæfte besvarelsen af denne mail.

For overblikkets skyld har jeg henholdt mig til samme numeriske kronologi, som i mailen til dig den 28.02.2020. På den måde kan du blot åbne den vedhæftede 'Nykredit Reply' og uddybe din besvarelse.

1) Ad 1- I forlængelse af dit svar ønsker vi information om, hvor du var på vej fra og til med dine kufferter på gerningstidspunktet (adresserne bedes oplyst – hvis du ikke kan huske adresserne bedes du oplyse område/vej samt navn på personerne du var indlogeret hos). Hvad var årsagen til at du var ude med dine kufferter på gerningstidspunktet?

2) Ad 2 - Ok

3) Ad 3 - Vi skal anmode dig om at oplyse navn, adresse og telefonnummer på den person, du var indlogeret hos. Var det en ven/veninde du boede hos eller havde du lejet dig ind via en portal som eksempelvis Airbnb?

4) Ad 4 - Vi skal atter bede dig oplyse hvilken rute du færdedes ad til gerningsstedet – samt din sidste sikre position (eksempelvis metrostation eller lignende samt angivelse af hvilke gader du færdedes ad til gerningsstedet? Samt om du færdedes på gåben/cykel/taxa/metro/bus? – hvis du stod af et offentligt transportmiddel bedes du oplyse hvilket transportmiddel samt adresse på stoppested/station. Du har svaret, at du ikke kan huske det. Vi undrer os over at du medbragte

kuffert kl. 02:00 om natten og intet kan huske om hvordan du kom til gerningsstedet, ad hvilken rute, eller ad hvilke gader du færdedes.

5) Ad 5 – fra hvilken station skulle du tage toget? Hvad var din destination? Hvilken person var du på vej til?

6) Ad 6 – De i politirapporten oplyste signalementer er meget sparsomme. Vi skal derfor bede dig beskrive gerningsmændenes udseende og beskrive hvem der gjorde/sagde noget til dig/indbyrdes ved hændelsen. Vi skal ligeledes bede dig uddybe hvem der truede dig, hvad truslen bestod i (hvilken formulering blev der anvendt? Hvilket sprog talte gerningsmændene? Var én eller flere af gerningsmændene korporligt truende overfor dig?

7) Ad 7 – selv om du har oplyst del af signalement ved din skriftlige anmeldelse til politiet skal vi bede dig angive signalement af gerningsmændene enkeltvis. Jeg har vedhæftet politirapporten, så du kan genkalde dig de relevante detaljer, og du må meget gerne uddybe signalementerne – herunder er detaljer som særlige kendetegn (ar, frisure, tatovering, accent mv særdeles relevant)

8) Ad 8 – Vi skal bede dig om at oplyse det nøjagtige gerningssted – herunder ud for hvilket husnummer samt på hvilket fortov du befandt dig. I denne forbindelse kan det være en stor hjælp for dig at gå på Google Street View og udfinde den nøjagtige position. Ved at se på Google street view kan du formentlig også genkalde ad hvilken rute du kom til gerningsstedet samt ad hvilken rute du forlod gerningsstedet. Det ønske ligeledes oplyst hvorledes og ad hvilken rute gerningsmændene forlod gerningsstedet.

9) Ad 9 – oplys gerne ad hvilken rute du gik samt hvor du steg på bussen og hvor du steg af bussen.

10) Ok – hvem var den første person du fortalte om episoden? Hvornår fortalte du pågældende om episoden? Oplys gerne identitet og kontaktoplysninger på personen.

11) Du har oplyst ad du gik fra gerningsstedet – og at du tog bussen. Vi skal bede dig uddybe ad hvilken rute du gik til busstoppestedet samt hvor du steg på bussen, hvordan du betalte i bussen og hvor du steg af bussen. Du bedes ligeledes oplyse hvilken buslinje du kørte med. Du bedes endvidere oplyse hvad tid du kom frem til din destination efter tyveriet og hvem du mødte dér. Hvis du ikke mødte en person bedes du oplyse, hvordan du kom ind på gerningsstedet. Hvorfra har du indgivet anmeldelsen til engelsk politi? – Jeg antager du har anvendt en computer – hvor stod computeren (adresse) da du indgav anmeldelsen?

12) Vi undrer os over at du ikke kan huske hvilken adresse du indfandt dig på efter røveriet. Du bedes oplyse andre relevante detaljer om stedet – herunder om det er

- Privat/offentligt
- Lejlighed/hotel/hus
- Mødte du en ven?
- Traf du en arbejdende (eksempelvis portier)
- Hvad tid ankom du til adressen?
- Hvordan kom du ind på adressen?

Ankenævnet for Forsikring

19.

94871

13) Ad 13 - Du har oplyst at du var privat indlogeret på turen til London. Oplyste du ikke dem du var indlogeret hos om tyveriet? Ringede du til nogen og fortalte om røveriet, mens du var i London? Hvad gjorde du i forhold til tøj i den sidste uge i London?

14) Ad 14 – du har oplyst at du forlod gerningsstedet på gåben og med bus. Hvad var din destination da du steg på bussen? Hvem tog du hen til efter røveriet? Vi undrer os over at du ikke kan huske hvilken adresse du tog hen til efter røveriet – særligt da du har oplyst, at du ifølge din hukommelse ikke tidligere har været udsat for tyveri.

15) Ad 15 – vi skal bede om at få oplyst hvor du traf den person, du lånte det elektronisk medie til at indgive anmeldelsen. Hvilket medie var det? Oplys identiteten på personen og beskriv med dine egne ord hvordan du kom i kontakt med vedkommende.

16) Ok

17) Ok

18) Ankenævnet har ikke taget stilling til dette spørgsmål men indstillet til at politirapporten skulle indhentes. Politirapporten indeholder ikke beskrivelse af dig – og denne information er særdeles relevant da vi ønsker at verificere anmeldelsen og efterforske sagen ved hjælp af CCTV. Derfor skal vi atter anmode dig om at beskrive dig selv og medsende et vellignende billede, så vi kan forsøge at få dig identificeret på CCTV.

19) Ok

20) Ok

21) Hvor mange gange har du været i London i perioden 2015-2020?

22) Har du været i dialog med engelsk politi angående denne sag ud over ved indgivelse af anmeldelsen og ved anmodningen om aktindsigt? Hvis ja – i hvilken anledning

23) Var der nogle fremmede personer/vidner der hjalp dig på gerningsstedet umiddelbart efter røveriet?

Af klagerens mail til selskabets efterforsker dateret den 30/5 2020 fremgår bl.a.:

"I am writing in response to your email dated 25th March 2020.

You are asking me to provide information that has no legal backing. Please provide the reasons for requesting me to answer each of your questions and state the clause in my insurance contract that compels me to provide answers to each of your questions.

Please be inform that the UK police is vested with the powers of investigation of the crime. I have no control on how the UK police conduct their investigation.

You have previously stated that my photograph will be sent to the UK police for CCTV footage of the crime scene. See attached your email.

Ankenævnet for Forsikring

20.

94871

The UK police reply to my email establish the fact that there is no CCTV footage of the crime scene and it also confirm that my photograph is irrelevant.

Your repeated request for my photograph raise serious doubt as to the real motive of your request for my photograph because it is clear that there is no CCTV footage of the crime scene.

The main dispute in my first complaint to the insurance appeals board was whether I am legally compelled to provide my photograph so that it will be sent to the UK police for CCTV footage of the crime scene.

The issue as to whether I am legally compelled to provide my photograph so that it will be sent to UK police for CCTV footage of the crime was among the issues that was adjudicated by the insurance appeals board.

My insurance contract requires me to provide important information that are available to me. To the best of my recollection, I have provided important information that are available to me and that is sufficient for you to assess my claim.

You ask me to provide personal information of other persons such as name, address and phone number. Please be inform that under the data protection act I cannot provide such information.

The onus is on you to make a decision based on the information I have provided.

I shall be writing to the insurance appeals board to request the continuation of my complaint."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"22.5 Sikredes forpligtelser

Sikrede har pligt til at give selskabet alle informationer, der kan bidrage til at klarlægge omstændigheder omkring en anmeldt skade.

Det påhviler sikrede at udfylde skadeanmeldelse og - for egen regning - fremskaffe relevante dokumenter, herunder sygejournaler, lægeerklæringer, originalregninger mv., samt oplyse om eventuel forsikring i andet selskab.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun den 13/2 2019 omkring kl. 2 om natten var blevet overfaldet i London af tre mænd, og at hun havde fået stjålet ejendele til en værdi af 54.159,97 kr.

Nævnet pålagde i sag 93661 selskabet at indhente anmeldelse, politirapport og andet relevant materiale fra det britiske politi og lade det indgå i den videre sagsbehandling.

Ankenævnet for Forsikring

21.

94871

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for de stjålne genstande. Hun har blandt andet anført, at det er tilstrækkeligt, at hun har anmeldt forholdet til politiet, og at selskabet ikke har juridisk grundlag for at stille yderligere spørgsmål.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klageren stiller sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved ikke at ville samarbejde med selskabet om at oplyse sagen, ved ikke at ville svare på selskabets spørgsmål, og ved ikke at kunne redegøre for hændelsesforløbet omkring det anmeldte røveri. Selskabet har videre anført, at det er påfaldende, at klager kan beskrive gerningsmændenes alder og højde, men at hun ikke kan beskrive deres etnicitet. Selskabet har anført, at det britiske politi standsede efterforskningen på grund af de sparsomme oplysninger i sagen.

Af politirapporten fra det britiske politi fremgår det, at "Allegation details: This report was created from information submitted online. ... What happened? At about 2am as I was approaching ... bus stop I was threatened by 3 men and they forcefully took away my personal belongings. ... Was anyone involved subjected to threats or verbal abuse? Yes Was anyone involved injured or subjected to unwanted physical contact? No ... If youre unsure about the date or time, please give a few more details below Am not sure of the exact time. It should be about 2am ... At any point, were you on public transport? Yes. Please provide us with the the Contactless or Oyster card number you used during your journeys so that we can trace your journey and look at CCTV: My oyster card was in my bag that was stolen. I informed ...You gave us this map location earlier. Is the address correct? Can you tell us anything else to help pinpoint the exact location? The incident occurred at around ... bus stop. I cannot say specifically the address. ... Witness details. Did anyone else see what happened? I don't know ... Suspect details: ... Suspect 1 Do you know this person? No but I can describe them ... Approximate age About 21 Approximate height About 5ft, Sex Male, Ethnicity Unknown Description About 5ft tall. Wearing black jacket blue jeans and trainers Were they in a vehicle? No Are they connected to anyone else involved in the incident?

Ankenævnet for Forsikring

22.

94871

No Suspect 2 Do you know this person? No but I can describe them ... Approximate age 23 Approximate height About 5ft Sex Male Ethnicity Unknown Description Were they in a vehicle? No Are they connected to anyone else involved in the incident? No Suspect 3 Do you know this person? No but I can describe them ... Approximate age 19 Approximate height 4ft Sex Male Ethnicity

Unknown Description Were they in a vehicle? No Are they connected to anyone else involved in the incident? No Property details Stolen items Stolen from element ... Item 1 Item type Mobile phone or tablet Mobile device Mobile phone number ... IMEI number Make iPhone Model X Approximate value Item 2 Item type Other item ... Description Mac book laptop, wristwatch, cloths, shoes, jewelry, oyster card, money. Bags and other personal belongings Approximate value ... TP CMS ENTRY: Call back not possible as no phone number recorded for viw1 and phone number of stolen phone appears to be foreign as not enough digits. HAVES RISK History - This cannot be assessed due to this report being entered without victim being spoken to. Aggravating factors - This cannot be assessed due to this report being entered without victim being spoken to. Vulnerability - This cannot be assessed due to this report being entered without victim being spoken to.

Escalation - This cannot be assessed due to this report being entered without victim being spoken to. Steps - Report put on SOLVABILITY ASSESSMENT Based on my assessment of material available, no further investigation is required. The reasons behind this are:- • There is no named or identifiable SUSP • There is no known CCTV coverage • There are no witnesses Recommend Screen OUT. OUTCOME 18"

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i forbindelse med sit ophold i London. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabet afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

23.

94871

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren stiller sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved ikke at ville samarbejde med selskabet om sagens oplysning, og at hun samtidig har givet yderst sparsomme forklaringer vedrørende hændelsesforløbet omkring det anmeldte røveri til selskabet og til det britiske politi.

Nævnet bemærker, at det britiske politi henlagde sagen, og at det fremgår, at "Based on my assessment of material available, no further investigation is required".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at hun ikke er forpligtet til at svare på selskabets spørgsmål – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand