

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. august 2021 blev i sag nr. 95718:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 27/8 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har haft en utrolig lang og træls sagsbehandling tid fra den 23-04-2020 til den 17-08-2020. Jeg har snakket i mobil med flere gange Hver gang jeg har snakket med dem har ingen af dem rapporteret korrekt, det vi har snakket om og har på baggrund af det de ville hører kontra hvordan sket Tyveriet.

De ligger vægt på.

- Ud fra sagens oplysninger, finder vi det ikke dokumenteret at der er sket en dækningsberettiget hændelse. Vi har lagt vægt på, at du ikke har set din telefon siden kl. 12 dagen før. Samt at du først opdager at telefonen er væk, idet du kommer hjem fra din tur, som du angiver som tidspunktet for tyveriet.

Jeg er uenig i dette da, da jeg har oplyst dem flere gange at den lomme min iPhone x var i. Var lukket da jeg tog af sted på min aftentur. Kan jo kun rapportere at jeg lagde den i min taske og lukket lynlåsen dagen før. Se når der i min politianmeldelse står jeg først har set selve mobil der. Er det fordi det var der jeg lagde den i tasken. Men har jo rapporteret til dem flere gange at den taskes lynlås var lukket da jeg tog afsted på aftensturen. Da min lynlås ikke kan åbne sig selv. Skriver det muligvis kunne have været tricktyveri.

- For at der er tale om en dækningsberettiget tyveri, skal du opdage tyveriet i det øjeblik det sker. Du har efter at du opdager din telefon er væk, tænkt over at der gik nogen personer bag dig. Men dette er som sagt noget, du bemærker efter du er kommet hjem.
- Såfremt at du havde telefonen da du tog afsted, så opdager du først at din telefon er væk, efter et tidsrum på 1 time, hvorfor dette ikke kan anses for at være et dækningsberettiget tyveri, idet det er et krav, at tyveriet skal ske åbenlyst, samt at dette skal bemærkes af dig, eller en anden i det øjeblik tyveriet sker.

Det er jeg også uenig i, jeg opdagede personerne, da det sket og jeg stoppede op og prøvede at kigge efter dem, men kunne ikke se dem over den strandhøj ned til strand. Følte mig så utilpas efter dette der skete, så tog ikke min taske af lige med det samme og tjekkede, pga Corona, så skønnede jeg mig direkte hjem, da jeg satte taske kunne jeg se min lynlås var blevet åbent og min iPhone X var stjålet. (Den lynlås der var lukket da jeg tog af sted og som sider til denne lomme der sidder på højre side bagerst på tasken, fra bund til top. Når lynlåsen er i top er den lukket og når den er i bund er den åben. Lynlåsen kan på ingen måde åbne af sig selv pga. den dobbelt folder på 2 cm, som er på begge sider af lynlåsen.) Hvad jeg set dem der tog min mobil, så ville jeg jo nok kunne have prøvet på, at få den igen og løbet efter dem. Men da jeg ikke har øjne i nakken og kunne ikke hører de gik bag mig, da jeg jo gik i sand. Har beskrevet flere gange at jeg har bemærket tyveriet og synes også det er blevet fortalt detaljeret nok til at man ville kunne forstå det og havde jeg ikke bemærket det, havde jeg jo aldrig anmeldt det til politiet. I min politirapport krydser jeg af jeg ikke ved om det er et tricktyveri, men kunne det jo sagtens have været og det var derfor dem foran mig kig så langsomt. Udover dette har der været adskillige fejl i deres rapportering og har været i utallige telefoniske samtaler, som der desværre ikke kan vedhæftes.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Have dækket min stjålet iPhone X, da der står jeg er dækket af det i min forsikring, og at det er blevet sandsynlig gjort rigeligt ift. hvordan jeg er dækket af tasketyveri."

Selskabet har i brev af 14/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens omstændigheder

Klager anmelder den 24. april 2020, at klager har mistet sin Iphone. Klager mistænker at telefonen er stjålet. Klager oplyser i anmeldelsen, at klager ikke ved hvornår den er blevet taget, jf. bilag 2. Selskabets skadesafdelingen kontakter herefter klageren den 1. maj 2020, hvor klageren oplyser at han den 23. april 2020 omkring kl. 21 går en tur. Da klager kommer hjem fra sin gåtur omkring en time senere, opdager klageren at telefonen er væk, jf. bilag 3.

Selskabet får herefter fremsendt klagers politianmeldelse, som klager har indgivet til politiet, jf. bilag 4

Klager oplyser endvidere at klager ikke har set sin telefon siden kl. 12 den 22. april 2020, hvor klager mener at han har lagt telefonen i en taskelomme.

Selskabets skadesafdelingen fremsender herefter en afvisning til klager, idet selskabet ikke finder at klager har godtgjort, at der er tale om at klager har været udsat for dækningsberettigelse hændelse. Selskabet begrundes deres afgørelse med, at klager først opdager at telefonen da klager kommer hjem fra sin gåtur, og at klager ikke opdager noget mistænkeligt, som kunne sandsynliggøre at der er tale om et dækningsberettiget tyveri. Selskabet har også lagt vægt på, at der går 34 timer fra at klager sidst ser sin telefon, til at klager opdager at telefonen er væk, jf. bilag 5

Klager er ikke enig i afgørelsen, hvorfor klager og skadesafdelingen har yderligere korrespondance.

Da klager fortsat ikke er enig, bliver sagen overdraget til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, jf. bilag 6.

Kvalitetsafdelingen foretager en fornyet gennemgang af sagen, og meddeler klageren den 2. at selskabet fastholder afgørelsen, da klager fortsat ikke har godtgjort at der er tale om en dækningsberettiget hændelse, jf. bilag 7.

Klager indbringer herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet for Forsikringen, har selskabet gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder afgørelsen, idet selskabet ikke finder, at klager har godtgjort, at der er tale om en dækningsberettiget hændelse.

Selskabet skal bemærke, at det følger af de almindelige forsikringsretslige principper, at det påhviler forsikringstageren at påvise at der er tale om en dækningsberettiget hændelse.

Det følger endvidere af forsikringsbetingelserne pkt.1.5, at for at få erstatning, skal man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen, jf. bilag 1.

Selskabet skal bemærke, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte og forlagte genstande, jf. pkt. 4.

Klager oplyser til selskabet, at klageren lagde sin telefon i taskelommen den 22. april kl. 12. Klageren har ikke efterfølgende brugt sin telefon.

Klager går herefter en tur den 23. april kl. 21. Da klager kommer hjem omkring kl. 22 opdager klager, at hans telefon er væk.

Klager oplyser til selskabet, at klager ikke har bemærket noget, som kunne indikere at klagers telefon er blevet stjålet.

Klager oplyser også dette i sin anmeldelse til Politiet, jf. bilag 4.

Da selskabets skadesafdeling har afvist klagers krav, oplyser klager herefter at på et tidspunkt i løbet af sin gåtur, synes klager at bemærke, at der går to personer foran klager. Klager bemærker endvidere at der efter kommer 3-4 personer gående imod klager. Det forhold at klager i sin anden forklaring oplyser til selskabet, at der har været nogle personer i klagers nærhed, gør ikke at dette sandsynliggøre at klagers telefon er bortkommet som følge af et dækningsberettiget tyveri.

Selskabet har lagt vægt på, at da klager er ude på sin gåtur, har klager ikke set sin telefon i 33 timer, som er det tidsrum op til gåturen.

Klager har til politiet oplyst at:

Her oplyser klager ikke noget om at der skulle være nogle personer eller lignende, som ville have givet klager anledning til at tro at han var udsat for et dækningsberettiget tyveri.

Det er af selskabets opfattelse, at klager efterrationalisere ved afvisning af skaden. Selskabet finder at det bemærkelsesværdigt, at klager først ved afvisningen, kommer i tanke om at der gik

nogle mistænkelige personer i klagers nærhed, men at dette ikke er noget klager har oplyst om hverken til selskabet i forbindelse med behandlingen af sagen, eller til politiet.

Men dette forhold, som også er nævnt ovenfor, at der har befundet sig nogle mistænkelige personer i klagers nærhed, gør ikke at klager dermed har godtgjort at telefonen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Selskabet henviser til Ankenævnet for Forsikringskendelser nr. 95.057, 83.206 og 78.966.

På baggrund af det foreliggende, må selskabet derfor fastholde at klager ikke har godtgjort, at telefonen er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri."

Klageren har i brev af 27/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

**"Svar fra Forsikringstager (forbehold for skrive fejl pga ordblindhed)
Kommentar/rettelse af Bilag 3 - Log fra samtalen med klager den 1 maj 2020
.pdf fra Tryg.**

I jeres Log fra hvor samtale stemmer overhovedet ikke overens med virkeligheden og hvad jeg har snakket med jer om.

...

05-05-2020 Samtale med ft: Omkring kl. 12 skal ft ud på en cykel/gåtur. Han pakker en taske med lidt ekstra tøj og putter sin telefon i yderlommen på rygsækken. Ft går fra ... og mod vandet, videre til ... og Dagen efter om aften opdager ft at telefonen er væk. Det drejer sig om en iPhone X under 2 år købt i [butik] og det var en telefon som ft kun bruge til at ringe fra. Telefonen er det eneste som mangler fra rygsækken. Ft bemærker ikke noget mistænkeligt, men på et tidspunkt stod de i kø for at kunne gå videre og her mener ft at de stod tæt.

...

Svar: Det er rigtigt at jeg fortalte jeg lade min mobil i tasken. På den aftentur jeg havde dagen før. Jeg nævner samtidig at jeg efter at have været på min tur fra ... og mod vandet, videre til ... og så imod Oplever hændelses forløbet og stoppe op og undre mig om hvad der lige var sket og prøver at kigge efter dem men de er gået ned til stranden. Dette skete kl.21 vælger at cykle hjem og da jeg kommer hjem og får tasken af er den yderste lomme åben og min mobil er stjålet. Det eneste der var i den lomme var min mobil, derved er det det eneste der er blevet stjålet fra tasken. Nævner også at Tasken på egen måde kan åbne sig selv. Da det er en lynlås, ikke kan åbne af sig selv da det er gemt under en dobbelt folder. Og at mobil på ingen måde at falde ud af tasken af sig selv heller ikke selv om. Lynlåsen så var åben. Pga den måde tasken er lavet på. Hun skriver jeg ikke bemærker noget mistænkeligt selvom jeg lige havde fortalt hende hele smøren. Og om det fordi jeg var dum ikke at sige ja til at blive optaget, at man så har fri lov til at skrive og notere det som man selv finder relevant, som forsikrings selskab - Det ved jeg ikke? Men dette er ikke det eneste tilfælde.

Kommentar/rettelse af Bilag 5 – Afgørelsen fra skadesafdelingen.pdf fra Tryg.

I vælger forsikringsrådgiveren igen at skrive efter at have snakket med hende igen igen at skrive at efter at jeg havde pakket min taske og være på tur den 22/4 første opdager min mobil er væk den 23/4. Dette stemmer ikke overens med det jeg har fortalt dem. Det var den tur jeg var på den 23/4 jeg kom hjem fra kort tid efter at have oplevet dette og stoppet op og kigget efter dem. Er alt sammen indenfor den samme time. Herudover ligger de ord i munden på mig, når de siger at

jeg selv nævner at jeg ikke ved om den er røget ud af min taske eller om den er stjålet. Selv om jeg har fortalt dem at lynlåsen var lukket da jeg tog afsted på den tur den 23/4. Og den ikke kan åbne sig af sig selv eller hoppe ud af tasken på mystiskvis pga den måde tasken er konstrueret på. Nævner også for dem at jeg så min taske var lukket inden jeg tog afsted på den aftentur den 23/4 og at den var åbnet, da jeg kom hjem efter at have oplevet hændelsesforløbet, hvilket også er årsagen jeg meldte det til politi og alt sammen skete inden for under en time.

De bliver ved med at referere til min politianmeldelse ift hvornår jeg sidste havde set min mobil.

Fordi jeg lagde min mobil i tasken dagen før og lukkede tasken der. Men de lytter ikke på at den var lukket da jeg tog afsted på min tur den 23/4.

Herudover har jeg adskillige gang givet bevisbyrden for at mobil hverken er fladet ud af tasken eller forlagt nogen steder, samt beskrevet hvor, hvornår og hvordan tyveriet er sket. Har sendt 3D billeder til dem af gerningsstedet samt forklaret hændelsesforløbet og derved sandsynliggjort jeg har været udsat for tyveri eller tricktyveri. Samt stoppet op og opdagede tyveriet umiddelbart efter det skete.

Kommentar/rettelse af Bilag 7 – Svar fra Kvalitetsafdelingen.pdf fra Tryk.

De bliver ved med at skrive jeg ikke har sandsynlig gjort bevisbyrde, hvilket jeg jo har og de bliver ved med at bruge det tidligst punkt der står i politi rapporten i stedet for at bruge det tidsrum som jeg har givet dem, der er i mellem den 23/4 da tog afsted på min aftentur og så min lynlås var lukket inden jeg tog afsted, (altså den lynlås lomme i tasken, hvor til min mobil lå i). Til jeg opdagede den var stjålet. Umiddelbart efter hændelsen samme aften den 23/4. Alt sammen inden for en times mellemrum. Hvor selve tyveriet skete kl.21. Jeg skriver overhovedet jeg ikke har registreret hvornår den er blevet taget og nej jeg har ikke overhovedet registreret det sekund den blev taget, for hvis jeg havde ville jeg ikke have behov for at lave en politianmeldelse eller måske overhovedet have mistet min mobil. Jeg har desværre ikke øjne i nakken, men jeg er sandsynliggjort hvornår jeg har registreret den var stjålet.

Kan ikke forstå hvorfor man kan skrive hvad det passer en i de notater at jeg bliver nødt til at kontakte dem og bede om at få det rettet og alligevel retter de det ikke eller bruge de indenfor informationer jeg giver den som hvilket tidsinterval alt dette er sket på. Synes jeg har udvist rigeligt sandsynlighed og dokumentation for hvad der er sket både, Hvor, hvornår og hvordan.

Men at man skal bruge 3-4 måneder for at lave en efterforskning på dette, også ikke vælger at bruge nogen af de informationer man beder om og som bliver givet af den person der har fået stjålet sine egen dele, til at sandsynliggøre tyveriet. Det er min ubegribeligt og dybt uforstående overfor?"

Selskabet har i brev af 12/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagers svar til ankenævnet, hvilket giver anledning til følgende bemærkninger:

Selskabet fastholder fortsat, at klager ikke har dokumenteret at der er tale om et dækningsberettiget tyveri. Klager har til selskabet og til politiet oplyst, at klager ikke har oplevet noget, som kan indikere at der er tale om et tyveri af klagers telefon.

Ankenævnet for Forsikring

6.

95718

Det er først ved selskabets afvisning af sagen, at klager oplyser, at han på et tidspunkt bliver opmærksom på 3-4 personer som går bagved klager. Ej heller dette, godtgøre at der er tale om et dækningsberettiget tyveri.

Klager oplyser at han sidst klager ser sin telefon er den 22. april kl. 12.00, og tidspunktet hvor klager opdager at telefonen er væk, er den 23. april kl. 21.00. Der er altså gået 34 timer, hvor klager ikke mener at havde været i besiddelse af telefonen.

Klager oplyser, at tidsrummet for telefonens bortkomst, er fra tidspunktet klager tog afsted på sin tur, til at klager kommer hjem. Klager har ved sin afgang tjekket at lynlåsen var lukket, men klager havde ikke undersøgt om hvorvidt telefonen var i tasken. Derfor er der tale om et tidsrum fra klager sidst ser sin telefon den 22. april, til at klager opdager at telefonen ikke ligger i tasken dagen efter om aftenen, hvor telefonen kan være mistet. Selskabet skal endnu engang bemærke, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte og forlagte genstande.

Klager oplyser i sit svar til Ankenævnet, at han har registeret hvornår telefonen er stjålet, men selskabet finder det uforstående, at klager til politiet har oplyst, at 'har overhovedet ikke registeret hvornår den er blevet taget'. Klager har også i sin anmeldelse til selskabet, oplyst at klager ikke ved hvornår telefonen er taget.

Klager har ikke oplevet, at der er nogen der er gået ind i klager eller lignende, men blot at klager har bemærket, at der har gået nogle personer bag klager. Det forhold at klager har fornemmet nogle mistænkelige personer bag sig, godtgøre ikke at telefonen er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 24/4 2020 fremgår bl.a.:

"Hvornår er skaden sket?

23.04.2020

Hvad er der sket?

Tyveri/indbrud

...

Er tyveriet sket fra lomme, taske, garderobe, skab i fitnesscenter eller lignende?

Ja

Hvor er det sket?

Taske

Hvordan er det sket?

Synes jeg har været god til at holde afstand og hvis folk er kommet for tæt, har jeg taget armen op til hovedet, men har overhovedet ikke registreret hvornår den er blevet taget. Mit bedste bud vil være der hvor jeg har sat markøren på kortet i min politi anmeldelse

Hvornår opdagede du tyveriet?

Om aften den 23

Er det meldt til politiet?

Ja"

Ankenævnet for Forsikring

7.

95718

Af selskabets log fra samtale med klageren den 1/5 2020 fremgår bl.a.:

"05-05-2020 Samtale med ft: Omkring kl. 12 skal ft ud på en cykel/gåtur. Han pakker en taske med lidt ekstra tøj og putter sin telefon i yderlommen på rygsækken. Ft går fra ... og mod vandet, videre til ... og Dagen efter om aften opdager ft at telefonen er væk. Det drejer sig om en iPhone X under 2 år købt i [butik] og det var en telefon som ft kun bruge til at ringe fra. Telefonen er det eneste som mangler fra rygsækken. Ft bemærker ikke noget mistænkeligt, men på et tidspunkt stod de i kø for at kunne gå videre og her mener ft at de stod tæt."

Af politirapport fremgår bl.a.:

"Hvornår havde du sidst de stjålne genstande?

Dato: 22-04-2020

Tidspunkt: 12:00:00

Hvornår opdagede du, at genstandene var stjålet?

Dato: 23-04-2020

Tidspunkt: 22:00:00

...

Ved du hvem gerningsmanden er?

Nej.

Ville du kunne genkende gerningsmanden?

Nej.

Var der videoovervågning på gerningsstedet?

Nej.

Har du kontaktoplysninger på vidner til tyveriet?

Nej.

Var der tale om tricktyveri?

Ved ikke.

Beskriv hvordan tyveriet skete:

Synes jeg har været god til at holde afstand og hvis folk er kommet for tæt, har jeg taget armen op til hovedet. Men har overhovedet ikke registreret hvornår den er blevet taget. Mit bedste bud vil være der hvor jeg har sat markøren på kortet."

Af klagerens e-mail af 13/7 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"den usædvanlige hændelse jeg oplevede ned på stien ved stranden ved Jeg forklarede dig/jer om hele hændelsesforløbet, om hvordan der var 2 der gik foran mig (sandsynligvis et kæreste par).

Da der har været alt det her, med Corona tænkte jeg på jeg skulle holde afstand til dem, imens der kom 3-4 personer, ned fra sidde vejen til venstre på samme sti jeg går på, så de går bag mig. Jeg prøver at holde afstand til dem foran og opdagede først, de var bag mig, da jeg kiggede over skulderen, at der pludselig var nogen indenfor min intimsfære, på højre side af mig og samme side hvor lynlåsen til min bagerste lomme er og hvor min mobil var i. Det tidspunkt jeg oplevede, at der var nogen indenfor min intimsfære, gik der en sti ned til strande til højre en meter efter, som de drejede af (en trappe). I situation tænke jeg kun på at holde min højre arm(indersiden af albuen) op foran næse og mund Pga Corona, fordi der har været så meget om det i medierne og jeg var bange for sat blive smittet. og det har været den eneste tur hvor der har været nogen så tæt på mig, netop fordi jeg er så nervøs for at blive smittet. Da jeg ikke vidste hvor længe de havde

gået bag mig og først opdagede dem en meter før stien og jeg var bange for at blive smitte, tænke jeg på mit helbred og derfor ikke på at tage min taske af og satte den på jorden og kigge på om min lynlås var blevet åbnet og om de havde taget min mobil."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a., at forsikringen ved simpelt tyveri dækker almindelig privat og særligt privat indbo op til 17.800 kr. (2018). Det fremgår endvidere, at forsikringen ikke dækker "Glemte, tabte eller forlagte ting".

Endvidere fremgår:

...

8. RAN, RØVERI OG OVERFALD

DÆKKER

Tyveri af dine ting sket under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold.

Tyveri af dine ting i din umiddelbare nærhed:

- hvis tyveriet er bemærket af dig eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog tingen, og der øjeblikkeligt gøres anskrig.

- hvis en anden person så tyveriet ske og kan bevidne dette.

Tyveri af taske med indhold, når den rives fra dig (tasketyveri)."

Nævnet har fået forelagt fotos af klagerens rygsæk og luftfoto med klagerens markering af, hvor hændelsen fandt sted.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/4 2020 til selskabet, at hans telefon var blevet stjålet fra hans taske den 23/4 2020. Han ønsker tyveriet dækket. Han har oplyst, at han sidst så telefonen den 22/4 2020, da han lagde den i en lomme bagerst på højre side af sin rygsæk. Telefonen lå i rygsækken indtil næste dag, hvor han tog på tur. Lynlåsen var lukket, da han tog afsted. Han har uddybende i e-mail af 13/7 2020 til selskabet forklaret, at han gik bag ved 2 personer på en sti. Der gik 3-4 personer bag ham. Han kiggede over skulderen og opdagede, at der var nogen på højre side af ham inden for intimsfæren. De var i samme side, hvor lynlåsen til lommen med telefonen var. Personerne drejede væk fra stien og ned mod stranden. Han har videre anført, at han følte sig utilpas efter hændelsen. Derfor tog han ikke sin taske af med det samme og tjekkede den. Han cyklede hjem. Der opdagede han, at lynlåsen i lommen stod åben, og at telefonen var stjålet. Lynlåsen kunne ikke åbne af sig selv. Han har videre anført, at "Jeg skriver overhovedet jeg ikke har registreret hvornår den er blevet taget og nej jeg har ikke overhovedet registreret

det sekund den blev taget, for hvis jeg havde, ville jeg ikke have behov for at lave en politianmeldelse eller måske overhovedet have mistet min mobil. Jeg har desværre ikke øjne i nakken, men jeg er sandsynliggjort hvornår jeg har registreret den var stjålet".

Selskabet har afvist at yde dækning, idet klageren ikke har godtgjort, at telefonen er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri. Selskabet har henvist til, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte og forlagte genstande. Selskabet har anført, at klageren først opdagede, at telefonen var væk, da han kom hjem fra sin tur. På dette tidspunkt havde han ikke set sin telefon i 33 timer. Han tjekkede, at lynlåsen var lukket, før han tog afsted på turen - men han undersøgte ikke, om telefonen var i tasken. Klageren har efter selskabets vurdering efterrationaliseret efter selskabets afvisning. Han oplyste ikke selskabet eller politiet om, at der gik 3-4 mistænkelige personer i nærheden af ham. Selskabet har i øvrigt anført, at det forhold, at klager fornemmede nogle mistænkelige personer bag sig, ikke godtgør, at telefonen er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

Af politirapporten fremgår, at klageren sidst så telefonen den 22/4 2020, kl. 12. Han opdagede, den var stjålet den 23/4 2020, kl. 22. Han vidste ikke, om der var tale om tricktyveri. Det fremgår videre, at "Synes jeg har været god til at holde afstand og hvis folk er kommet for tæt, har jeg taget armen op til hovedet. Men har overhovedet ikke registreret hvornår den er blevet taget. Mit bedste bud vil være der hvor jeg har sat markøren på kortet".

Af skadesanmeldelsen af 24/4 2020 fremgår, at "Hvordan er det sket? Synes jeg har været god til at holde afstand og hvis folk er kommet for tæt, har jeg taget armen op til hovedet, men har overhovedet ikke registreret hvornår den er blevet taget. Mit bedste bud vil være der hvor jeg har sat markøren på kortet i min politi anmeldelse."

Af selskabets log fra samtale med klageren den 1/5 2020 fremgår, at "05-05-2020 Samtale med ft: Omkring kl. 12 skal ft ud på en cykel/gåtur. Han pakker en taske med lidt ekstra tøj og putter sin telefon i yderlommen på rygsækken. Ft går fra ... og mod vandet, videre til ... og Dagen efter om aften opdager ft at telefonen er væk. Det drejer sig om en iPhone X under 2 år købt i [butik] og det var en telefon som ft kun bruge til at ringe fra. Telefonen er det eneste som

Ankenævnet for Forsikring

10.

95718

mangler fra rygsækken. Ft bemærker ikke noget mistænkeligt, men på et tidspunkt stod de i kø for at kunne gå videre og her mener ft at de stod tæt".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4 fremgår, at forsikringen dækker simpelt tyveri af almindeligt og særligt privat indbo op til 17.800 kr. (2018) og at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at hans mobiltelefon er bortkommet ved et dækningsberettigende simpelt tyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren over for selskabet har oplyst, at han lagde mobiltelefonen ned i et rum i rygsækken med lynlås, som han lukkede, og at lynlåsrummet var åbnet, da han konstaterede at telefonen var væk.

At klageren først efter 34 timer undersøgte om telefonen – som klager angiveligt kun benytter til at ringe fra – fortsat lå i lynlåslommen, og at klageren efter tyveriet alene har fremsat formodninger om, hvornår og under hvilke omstændigheder, der kan være sket tyveri af mobiltelefonen, kan efter nævnets vurdering ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at tyveriet af klagerens telefon er sket ved et dækningsberettigende simpelt tyveri. Selskabet skal derfor opgøre og udbetale erstatning til klageren med tillæg af renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

95718

Peter Thønnings