

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. august 2021 blev i sag nr. 96764:

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 21/4 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Ved et besøg hos en bager på ..., får jeg stjålet min telefon op af lommen på min jakke. Sammen med [barn], står jeg i corona-kø for at komme ind i bagerbutikken, og bruger telefonen mens jeg står i køen. Da jeg skal ind i butikken ligger jeg telefonen i lommen og i døren passerer jeg en anden kunde, ret tæt, grundet den smalle dør - dette er det eneste tidspunkt jeg er tæt på eller i nærheden af andre mennesker i køssituationen. Jeg køber fastelavnsboller, og opdager her at min telefon er væk. Først leder jeg efter telefonen i bilen, men kommer i tanker om, at jeg jo havde den i køen. [Barn] forsøger først at ringe telefonen, hvorefter vi med 'Find' -funktionen på min [barns] apple-telefon, kan se at telefonen allerede befinder sig på ... Der er gået max 15 minutter fra vi gik ind i butikken til tjekket på i 'Find' - det er dermed klart, at telefonen ikke er tabt, men er stjålet. Vi har under købet af fastelavnsbollerne ikke siddet ned, eller gjort andet, der kunne medføre at telefonen er blevet forlagt, glemt eller lign.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forsikringsselskabet tolker, at i det jeg leder efter telefonen efter 20 minutter, ikke kan bevise at telefonen er stjålet. Jeg hævder at den tolkning er forkert. Alt peger på, at tyveriet er sket ved passage i døren. Til støtte for sin afvisning henviser Tryg til en ankesag (sag nr. 95057), hvor en forsikringskunde mister en mobiltelefon i udlandet, under en tre timer lang fest, hvor forsikringstager ikke har haft telefonen hos sig hele tiden. Jeg vil mene, at der er enorm forskel på denne sag, og min sag - idet jeg på ingen måde kan have forlagt telefonen, og har haft telefonen i besiddelse under hele bagerbesøget. I lyset heraf, mener jeg at Tryg skal ændre sin afgørelse, og tildele fuld erstatning for telefonen."

Selskabet har i brev af 28/4 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

### "3.0 Kort sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 27. januar 2021, at han 'I en coronakø til et bageri på ... er jeg blevet passeret af en tyv, der stjæler min iPhone op af min lomme'. Det fremgår videre af skadeanmeldelsen, at hændelsen fandt sted den 23. januar 2021, at telefonen – en iPhone 12 med 128 GB – havde befundet sig i en jakkelomme, og at klageren opdagede, at telefonen manglede få minutter efter. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 2.

Den 2. februar 2021 kontaktede vores skadebehandler klageren telefonisk for at drøfte det anmeldte. I forbindelse med telefonsamtalen spurgte skadebehandleren nærmere ind til hændelsesforløbet. Klageren forklarede, at han sammen med [barn] stod i 'Corona-kø' til et bageri på ... for at købe fastelavnsboller, at han stod med telefonen i hånden, mens han ventede på at komme ind i bageriet, og at han på et tidspunkt lagde telefonen i sin venstre jakkelomme – en stiklomme uden lynlås eller anden lukning – hvor hele telefonen kunne være i.

På vej ind i bageriet passerede klageren en anden kunde i døråbningen, som var på vej ud af bageriet, og det var klagerens opfattelse, at telefonen måtte være blevet stjålet i den forbindelse, men at han ikke registrerede noget. Klageren forklarede videre, at han betalte for fastelavnsbollerne, og at han opdagede, at telefonen manglede, da han sad i bilen, hvorfor han begyndte at lede efter telefonen i bilen. Da han kom i tanke om, at han havde haft telefonen i hånden i køen, mistænkte klageren, at telefonen var blevet stjålet. Han fik [barn] til at ringe til telefonen, som gik direkte på telefonsvarer.

På 'Find My iPhone' kunne klageren ca. 10 minutter efter se, at telefonen befandt sig på ... Da klageren senere om aftenen tjekkede 'Find My iPhone' igen, befandt telefonen sig på en ny adresse ...

Klageren forklarede endvidere, at han på intet tidspunkt bemærkede, at nogen havde været nede i lommen på ham, at [barn] heller ikke bemærkede noget usædvanligt, og at ingen i køen havde givet udtryk for at have set noget.

Selskabet har optaget telefonsamtalen, som kan fremlægges, såfremt Nævnet måtte ønske dette. Selskabet afviste den 3. februar 2021, at der var dækning for telefonen med henvisning til, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at telefonen var forsvundet ved et dækningsberettigende simpelt tyveri. Klageren klagede over afgørelsen samme dag og igen den 11. februar 2021.

Afgørelsen og klagerens henvendelser fremlægges som henholdsvis bilag 3, 4 og 5.

Den 11. februar 2021 fastholdt selskabets kundeambassadør, at der ikke var sandsynliggjort et dækningsberettiget tyveri og fastholdt på den baggrund afgørelsen. Kundeambassadøren henviste i den forbindelse til Nævnets afgørelse i sag 95057. Kundeambassadørens svar fremlægges som bilag 6 og kendelsen fra Nævnet fremlægges som bilag 7.

Klageren kontaktede os igen den 12. februar 2021 og var fortsat utilfreds med afgørelsen. Klagerens henvendelse fremlægges som bilag 8. Vi besvarede klagerens henvendelse den 22. februar

2021 og bad ham om at kontakte Kvalitetsafdelingen, hvis han fortsat var uenig i afgørelsen, jf. bilag 9.

Klageren klagede til Kvalitetsafdelingen den 22. februar 2021. Klageren modtog svar på klagen den 24. februar 2021 med fastholdelse af afgørelsen. Klagerens klage og svaret fra Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag 10 og 11.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

#### **4.0 Forsikringsbetingelserne**

Af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.2 om tyveri uden for boligen (bilag 1, s. 6) fremgår det, at forsikringen dækker tyveri uden for bygning. Under punktet 'Forsikringen dækker ikke' fremgår det, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting.

#### **5.0 Selskabets vurdering**

Klageren har i klageskemaet til Nævnet anført, at han allerede i forbindelse med købet af fastelavnsskallerne opdagede, at telefonen manglede, og at han derefter ledte efter telefonen i bilen. Han har også anført, at der er tale om en hændelsesforløb på maksimalt 15 minutter, fra han gik ind i bageriet, til han tjekkede 'Find My iPhone', og at der derfor må være tale om et tyveri. Klageren anfører også, at han har ledt efter telefonen i 20 minutter.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, der skal bevise, at den i sagen omhandlede telefon er mistet ved et dækningsberettigende tyveri.

Klageren har forklaret, at han stod med telefonen i hånden, mens han stod i kø til at skulle ind i et bageri på ... På et tidspunkt, mens han stod i køen, lagde han telefonen i venstre jakkelomme – en jakkelomme, som ikke kunne lukkes med lynlås eller lignende, men som hele telefonen kunne være i. På vej ind i bageriet passerende klageren en anden kunde, som var på vej ud af bageriet.

Da klageren kom ind sin bil, opdagede han, at telefonen var væk. Efter at have ledt i bilen kom klageren i tanke om, at han havde haft telefonen i hånden, mens han stod i køen til bageriet. Han fik derfor [barn] til at ringe til telefonen, som gik direkte på telefonsvarer, hvorefter han tjekkede 'Find My iPhone' og kunne se, at telefonen var på ... Da han senere igen undersøgte 'Find My iPhone', befandt telefonen sig et nyt sted på ...

Klageren har desuden forklaret, at han på intet tidspunkt har bemærket, at nogen har taget telefonen fra hans lomme, ligesom [barn] ikke har bemærket noget usædvanligt, og ingen af de øvrige i køen skulle have bemærket noget.

Ud fra klagerens forklaring af hændelsesforløbet, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at telefonen blev mistet ved et dækningsberettigende tyveri, hvorfor selskabet fastholder, at der ikke kan udbetales erstatning i sagen.

Det er selskabets vurdering, at telefonen mindst lige så sandsynligt kan være blevet tabt af klageren, hvorefter en ukendt person har taget telefonen. I så fald vil der ikke være tale om tyveri, men derimod ulovlig omgang med hittegods, hvilket ikke er dækket af klagerens forsikring.

Selskabet har lagt vægt på, at hverken klageren eller klagerens [barn] har bemærket, at telefonen blev taget op af klagerens venstre jakkelomme, og at der ikke indgår oplysninger i sagen om, at de øvrige personer i køen til bageriet skulle have bemærket noget. Det er dermed alene klagerens formodning, at telefonen blev stjålet i forbindelse med, at han gik ind i bageriet.

Nævnet bør hertil bemærke, at man i en 'Corona-kø' typisk står med stor afstand til personerne foran og bagved i køen, og at det derfor ville have været lettere end normalt for klageren at opdage, at en person kom tæt på ham.

Selskabet har også lagt vægt på, at klagerens jakkelomme ikke var lukket med en lynlås eller lignende, hvilket muliggør, at telefonen kunne falde ud af jakkelommen i perioden fra da han kom den i lommen, mens han stod i køen til bageriet, og til han sad i sin bil.

Selskabet bemærker desuden, at det ifølge Google Maps tager mellem 13 og 18 minutter at køre i bil fra ... til ..., hvortil der skal tillægges eventuel trafik. Dette stemmer ikke overens med, at der maksimalt skulle være gået 15 minutter fra klageren gik ind i bageriet – hvor telefonen ifølge klagerens formodning skulle være blevet stjålet i indgangen – og indtil klageren brugte 'Find My iPhone' på [barns] telefon. Selskabet bemærker også, at da [barn] forsøgte at ringe til telefonen, så var denne slukket, og at 'Find My iPhone' ikke fungerer, når telefonen er slukket, hvorfor placeringen på telefonen formentlig ikke har været opdateret. Udskrift fra Google Maps fremlægges som bilag 12.

Til støtte for vores opfattelse af sagen henviser selskabet til Ankenævnets afgørelser i sagerne 76580 og 82414, som begge omhandler bortkomne genstande efter kortere hændelsesforløb. Afgørelserne fremlægges som bilag 13 og 14.

I sagen 76580 var der tale om en pung, som ikke var i en jakkelomme, da forsikringstageren skulle bruge den, hvor der ligeledes ikke var nogen mistænkte, og forsikringstageren havde intet bemærket. Nævnet kunne i denne sag ikke kritisere, at selskabet havde afvist af yde dækning blandt andet med henvisning til, at forsikringen ikke dækkede glemte, tabte og forlagte ting.

I sagen 82414 var der tale om, at et pas forsvandt i [land] på en strækning mellem en exchange-forretning og forsikringstagerens hotel. I sagen troede forsikringstageren først, at hun ikke havde fået passet tilbage fra exchange-forretningen, hvilket forretningen benægtede. Nævnet fandt, at forsikringstageren ikke havde bevist, at hun havde været udsat for et dækningsberettigende tyveri.

## 6.0 Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han har været udsat for et dækningsberettigende tyveri af sin iPhone 12."

Klageren har i breve af 5/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet TRYG har i sagen uploadet en række dokumenter, herunder en række afgørelser fra Ankenævnet fra forsikring.

# Ankenævnet for Forsikring

5.

96764

Det er min klare opfattelse, at Ankenævnet skal se bortset fra disse tidligere afgørelser, da de alle omhandler sager, hvor forsikringstageren har fralagt sig det objekt der er blevet stjålet. Der kan altså være tale om forlagte eller tabte genstande.

I denne sag 96764 har mobiltelefonen været i min besiddelse gennem hele det korte forløb hændelsen varer. Der kan således ikke være tale om et tab eller en forlæggelse af telefonen, men alene være tale om et tyveri.

...

Opmærksomheden henledes på, at tyveriet sker lørdag den 23. januar på et tidspunkt med ingen eller meget lidt trafik. På dette tidspunkt vil man let kunne bevæge sig til ... på under ti minutter. Eksempelvis kan man komme med [transportmiddel] til ... på blot 5 minutter.

...

Opmærksomheden henledes på, at der er tale om en iPhone12 – en forholdsvis stor genstand. Corona-køen og bagerforretningen har alle enten flise eller sten – gulv. Et tab ud af lommen vil ikke kunne ske, uden at det opdages, når telefonen rammer gulve eller flisebelægning. Det må derfor udelukkes, at der kan være tale om, at telefonen er glemt, tabt eller forlagt."

Selskabet har i brev af 18/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er selskabets opfattelse, at de tidligere afgørelser er illustrative i relation til, at der i kendelserne 76580 og 82414 er tale om hændelsesforløb af relativt kort varighed, hvor nævnet fandt, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at der var tale om tyveri. Særligt sagen 82414 er i den henseende relevant, idet der her var tale om et pas, som forsvandt i perioden fra en exchangebutik til et hotelværelse, hvilket må formodes at være en kortere strækning. Det er på den baggrund selskabets opfattelse, at kendelserne er relevante for nærværende sag.

## Telefonens placering på 'Find My iPhone'

Klageren har anført, at telefonen forsvandt på et tidspunkt, hvor der ikke var trafik, og at det tager 5 minutter at komme til ... fra ...

Selskabet skal hertil blot bemærke, at ... ikke er en del af bydelen ..., og at telefonen var slukket, da klagerens [barn] forsøgte at ringe til den, hvorfor 'Find My iPhone' ikke fungerer. Årsagen til, at telefonen blev lokaliseret på ..., er derfor ukendt.

## Belægning i bageri og 'Corona-kø'

Klageren har oplyst, at en iPhone 12 er en forholdsvis stor genstand, og at belægningen var fliser både ved køen og i bageriet, hvorfor det må udelukkes, at der kan være tale om, at telefonen er blevet glemt, tabt eller forlagt.

Selskabet bemærker, at dette er en ny oplysning, som klageren ikke tidligere har anført i sagen.

Et fliseunderlag udelukker efter selskabets opfattelse ikke, at telefonen kan være tabt, idet der kan være flere omstændigheder, som gør, at klageren ikke har bemærket, at telefonen blev tabt. Selskabet bemærker, at ... – hvor telefonen forsvandt – ligger lige ud til ..., som er en af de mest befærdede veje på ..., hvorfor der eksempelvis har været en del støj, som kunne forhindre, at klageren hørte, at han tabte telefonen.

Den omstændighed, at klageren mener, at telefonen umuligt kan have været tabt i bageriet eller i køen ændrer desuden ikke på, at klageren på intet tidspunkt har bemærket noget usædvanligt i

sin jakkelomme, ligesom at ingen andre personer omkring klageren har bemærket noget usædvanligt. Dertil kommer, at klageren lige så sandsynligt kan have tabt telefonen på strækningen fra bageriet og tilbage til bilen. Klageren er således ikke klar over, hvad der er sket med telefonen, og det beror alene på klagerens formodning, at telefonen blev stjålet ved indgangen til bageriet.

Når klageren selv anfører, at en iPhone 12 er en forholdsvis stor genstand, så øger dette også risikoen for, at telefonen kunne falde ud af hans jakkelomme, som ikke kunne lukkes. For god ordens skyld gør selskabet opmærksom på, at en iPhone 12 måler 146,7 X 71,5 X 7.4 mm."

Til dette har klageren fremsendt brev af 19/5 2021, hvori det bl.a. er anført:

"1) Når jeg i min kommentar af 5. maj 2021 mener at Ankenævnet bør se bort fra de afgørelser forsikringsselskabet henviser til, er det fordi ingen af dem på nogen måde kan sammenlignes med denne sag. Selskabet fremhæver særligt afgørelse 82414. Men i sag 82414 kan klagerne ikke klart redegøre for hverken hændelse, tidsforløb eller sandsynliggøre, at der er tale om et tyveri. Klageren anfører selv, at klageren er glemsom, og kan have forlagt sit pas andetsteds. Tidsforløbet fremgår heller ikke – der kan være tale om flere timer. I den aktuelle sag, er tidsforløbet ganske kort og meget præcist, og det kan med hændelsesforløbet udelukkes at telefonen er tabt eller forlagt.

2) Selskabet skriver i sit svar følgende: Selskabet skal hertil blot bemærke, at ... ikke er en del af bydelen ..., og at telefonen var slukket, da klagerens [barn] forsøgte at ringe til den, hvorfor 'Find My iPhone' ikke fungerer. Årsagen til, at telefonen blev lokaliseret på ..., er derfor ukendt. Til det skal det bemærkes, at det ingen steder fremgår, at telefonen var slukket da [barn] forsøgte at ringe til den, blot at den gik 'direkte på svarer' – altså ikke blev svaret. Selvom en telefon ikke svares, kan den sagtens findes med 'Find My iPhone'. Selskabet har i øvrigt i sin Googlesøgning anvist en rute der fører rundt på ... Faktum må være, at det relativt let kan lade sig gøre at komme fra ... til ... på 15 minutter, fx som følge af en flugt fra et tyveri.

3) Selskabet skriver i sit svar: Selskabet bemærker, at ... – hvor telefonen forsvandt – ligger lige ud til ..., som er en af de mest befærdede veje på ..., hvorfor der eksempelvis har været en del støj, som kunne forhindre, at klageren hørte, at han tabte telefonen.

Opmærksomheden henledes atter på tidspunktet – tyveriet sker en weekendmorgen, hvor der stort set ingen trafik er på ...

Endelig skriver selskabet: Den omstændighed, at klageren mener, at telefonen umuligt kan have været tabt i bageriet eller i køen ændrer desuden ikke på, at klageren på intet tidspunkt har bemærket noget usædvanligt i sin jakkelomme, ligesom at ingen andre personer omkring klageren har bemærket noget usædvanligt. Dertil kommer, at klageren lige så sandsynligt kan have tabt telefonen på strækningen fra bageriet og tilbage til bilen. Klageren er således ikke klar over, hvad der er sket med telefonen, og det beror alene på klagerens formodning, at telefonen blev stjålet ved indgangen til bageriet.

Det er korrekt, at jeg ikke bemærker at tyveriet sker – hvilket i øvrigt heller ikke er et selvstændigt krav for sandsynliggøre at der er tale om et tyveri, når det som her, kan noget nær kan udelukkes, at telefonen er tabt eller forlagt. I mit oprindelige svar til selskabet anfører jeg også, at der kan være tale om et tricktyveri, fx af en lommetyv."

# Ankenævnet for Forsikring

7.

96764

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 27/1 2021 fremgår bl.a.:

**"Hvor er det sket?** Fra jakkelomme

**Hvordan er det sket?** I en coronakø til et bageri på ... er jeg blevet passeret af en tyv, der stjæler min iPhone op af min lomme.

**Hvornår opdagede du tyveriet?** få minutter efter

**Er det meldt til politiet?** Ja"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## **"5.3.2 Tyveri uden for boligen**

Forsikringen dækker tyveri af dine ting uden for boligen med den sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

...

**Forsikringen dækker ikke**

...

Glemte, tabte eller forlagte ting."

## **Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte, at hans telefon den 23/1 2021 var blevet stjålet, mens han stod i kø. Han ønsker dækning for tyveriet. Han brugte sin telefon, mens han stod i køen. Da han skulle ind i bagerbutikken, lagde han telefonen i lommen. I den smalle dør passerede han en anden kunde. Han var i øvrigt ikke tæt på andre mennesker. I butikken opdagede han, at telefonen var væk. Han ledte i bilen, men kom i tanker om, at han havde telefonen i køen. Telefonen gik direkte på svarer, da barnet ringede til den. Via find-funktionen på barnets telefon kunne han se, at hans telefon allerede var 3 km. væk i en anden bydel. Der gik max 15 minutter fra han gik ind i butikken, til han benyttede find-funktionen. Det var tidligt om morgenen på en lørdag med ingen eller meget lidt trafik. Han har anført, at han ville kunne høre det på fliserne eller stengulvet, hvis telefonen var røget ud af lommen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at han har været udsat for et dækningsberettigende tyveri. Selskabet har anført, at klageren ikke bemærkede, at nogen tog telefonen fra lommen. Ingen omkring ham bemærkede noget usædvanligt. Telefonen kan lige så sandsynligt være tabt og herefter taget af en ukendt person. Selskabet har anført, at butikken lå ud til en befærdet vej. Støj fra vejen kunne forhindre klageren i at høre, at

han tabte telefonen. Selskabet har også anført, at telefonen var slukket, da barnet ringede til den. Find-funktionen fungerer ikke, når en telefon er slukket. Turen hen til bydelen tager mellem 13 og 18 minutter i bil, og hertil skal lægges trafik.

Af skadesanmeldelse af 27/1 2021 fremgår det, at "I en coronakø til et bageri på ... er jeg blevet passeret af en tyv, der stjæler min iPhone op af min lomme. Hvornår opdagede du tyveriet? få minutter efter".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.2 fremgår det, at forsikringen dækker tyveri uden for boligen, og at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har godtgjort, at han har mistet sin telefon ved et dækningsberettigende simpelt tyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysning om, at han havde sin telefon, lige inden han gik ind i butikken, og at han ifølge skadesanmeldelsen opdagede tyveriet få minutter efter. Telefonen er således forsvundet inden for et meget kort tidsrum.

Nævnet har også lagt vægt på klagerens oplysning om, at han passerede en anden kunde i den smalle dør, og at han ikke sad ned eller gjorde andre ting, der kunne øge risikoen for, at telefonen faldt ud af lommen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der var fliser og stengulv, og at tyveriet fandt sted en weekendmorgen, hvor trafikstøjen må antages at være begrænset. Efter nævnets opfattelse ville det nemt kunne høres og ses af klageren, barnet og de andre i corona-køen – hvor der var pæn afstand mellem personerne – hvis klageren havde tabt telefonen.

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

# Ankenævnet *for* Forsikring

9.

96764

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende simpelt tyveri. Selskabet skal opføre og udbetale erstatning for mobiltelefonen til klageren med tillæg af renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings