

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. februar 2023 blev i sag nr. 98754:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 26/9 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Udsat for tyveri, men kan ikke bevise dette. Er på [ophold] i [land], og tyveriet skete i [by]. ALKA forsikring vil ikke erstatte min jakke og ring fordi de ikke ser belæg for det værende tyveri. Har en politirapport hvor dette er bekræftet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning som kunde."

Selskabet har i brev af 23/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 7. september 2022 via Mit Alka, at hun havde fået stjålet sin frakke i lufthavnen.

Da der var tale om den 6. skade sket under rejse siden 30. april 2022 blev sagen overgivet til en nærmere gennemgang af en af selskabets skadekonsulenter som kontaktede klager telefonisk den 19. september 2022.

Klager oplyste, at hun den 1. september 2022 skulle til [by]. Hun var fløjet fra ... kl. 6.30 med mellemlanding i ... og var landet i [by] ca. kl. 16 og gik på toilettet og soignerede sig og skiftede bluse. Her lagde klager sin jakke over sin taske og gik derefter ned for at hente sin bagage.

Klager tog herefter togbussen (ca. 17.30) og metroen til hotellet. Da klager var checket ind på hotellet ca. 18.30 gik hun op på værelset og pakkede ud og opdagede, at hun ikke havde sin jakke.

Klager forespurgte i receptionen ca. 19.30 om de havde hendes jakke. Det havde de ikke.

Klager tænkte herefter over om hun kunne have forlagt jakken et sted og tog bl.a. tilbage til lufthavnen - både samme aften og dagen efter.

Klager oplyste, at hun havde været meget træt og havde migræne og ikke var klar over, om hun havde lagt jakken et eller andet sted, men hun troede det ikke. Klager havde ikke lagt mærke til noget mærkeligt eller en speciel hændelse.

Der var tale om en Burberry trench coat - lang, oversize brun med stor krave - købt i 2022 hos Burberry på [adresse] for 14.800 kr. Klager havde et billede af kvitteringen.

Skadekonsulenten forklarede i slutningen af samtalen, at der ikke var dækning for en sådan skade på forsikringen og aftalte med klager, at hun fik en skriftlig afgørelse og en klagevejledning.

Klager spurgte ind til, hvad man så gjorde, når man havde været udsat for noget som hende, hvortil skadekonsulenten forklarede, at en sådan hændelse ikke var dækket af forsikringen, idet der ikke forelå dokumentation for, at jakken var stjålet.

Skadekonsulenten fremsendte via mail af 19. september 2022 sin skriftlige afgørelse til klager.

Klager havde et par rettelser til sin forklaring, som hun fremsendte via mail den 19. september 2022. Klager påpegede for det første, at hun ikke havde oplyst til politiet, at hun havde været uopmærksom, men kun at hun ikke var klar over, hvor jakken var blevet taget.

Desuden at hun havde oplyst, at hun ville have været opmærksom på, hvis jakken var røget af hendes skulder, hvilket var hændt tidligere, men ikke var tilfældet i den aktuelle sag.

Samt endelig at skadekonsulenten havde påpeget, at fordi hun havde været ærlig var der ikke noget som selskabet kunne gøre.

Klager indbragte den 20. september 2022 sin klage for den klageansvarlige.

Den klageansvarlige fastholdt ved mail af 26. september 2022 den trufne afgørelse med henvisning til oplysningerne og henviste klager til at indbringe sagen for selskabets kvalitetsafdeling.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager er omfattet af en Forbunds Indboforsikring tegnet af klagers sambo den 1. maj 2019 med forsikringsbetingelserne FI-01.

Forsikringen dækker de i forsikringsbetingelsernes afsnit 6 punkt 1 - 13 oplistede skader/skadeårsager.

Tyveri dækkes i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9. Der foreligger indbrudstyveri, når der sker tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale.

Simpelt tyveri foreligger, når der sker tyveri udenfor bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.

Når der er tale om simpelt tyveri dækker forsikringen ikke glemte, tabte eller forlagte genstande.

Udover ovennævnte skadeårsager dækker forsikringen i henhold til betingelsernes afsnit 6.10.1.2 også

- tyveri der sker i sikredes umiddelbare nærhed, hvis sikrede eller en anden bemærker tyveriet, når det sker.

Efter almindelige regler har den sikrede bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han/hun rejser mod selskabet, hvilket vil sige, at det påhviler klager at bevise/sandsynliggøre, at hun har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og at jakken er bortkommet ved denne begivenhed.

Ifølge klagers forklaring var hun fløjet fra ... kl. 6.30 med mellemlanding i ... og var landet i [by] ca. kl. 16, hvor hun gik på toilettet og soignerede sig og skiftede bluse og i den forbindelse lagde sin jakke over sin taske, inden hun gik ned for at hente sin bagage.

Klager tog herefter bus og metro til sit hotel, hvor hun ca. kl. 19 gik op på værelset og pakkede ud og her opdagede, at hun ikke havde sin jakke.

Klager oplyste, at hun havde været meget træt og havde migræne og ikke var klar over, om hun havde lagt jakken et eller andet sted, men hun troede det ikke. Klager havde ikke lagt mærke til noget mærkeligt eller en special hændelse.

Ifølge klagers forklaring opdagede hun således ikke tyveriet, da det skete og er ikke klar over hvor, hvordan eller hvornår jakken forsvandt.

Hvis det lægges til grund at klager havde jakken i lufthavnen i [by] omkring kl. 16 forløb der således mere end tre timer før klager opdagede, at jakken var væk.

Jakken kan være forsvundet på ethvert givet tidspunkt i løbet af de tre timer og der foreligger ingen dokumentation endsige sandsynliggørelse for, at jakken er blevet stjålet.

Jakken kan med lige så stor sandsynlighed være glemt (i lufthavnen, i bussen eller i metroen), tabt undervejs eller forlagt i perioden.

Hverken klager eller for den sags skyld andre personer har bemærket tyveriet, da det skete.

Forsikringsbetingelsernes afsnit 6.10.1.2. kan således ikke anvendes i nærværende sag.

Klager har anført, at hun ville have lagt mærke til, hvis jakken var tabt undervejs, idet dette var sket før.

Ankenævnet for Forsikring

4.

98754

Det er på den baggrund selskabets opfattelse, at klager også ville have bemærket det, hvis nogen havde taget jakken.

Ankenævnet for Forsikring har taget stilling til spørgsmålet om glemte, tabte eller forlagte genstande i en del sager og vi skal henvise til bl.a. kendelse 95057 afsagt den 5. august 2020 og kendelse 94886 afsagt den 27. maj 2020.

Alka Forsikring må på baggrund af klagers oplysninger, herunder den udførlige samtale med selskabets skadekonsulent fastholde, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at jakken en blevet stjålet ved et dækningsberettiget tyveri."

Klageren har i meddelelse af 29/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ikke sikker på om jeg skal komme med en kommentar på det tilsendte. Jeg kan lægge ud med at tilkendegive, at jeg ikke føler mig hørt eller taget seriøst af mit forsikringsselskab. Jeg fulgte processen og meldte et tyveri med rettidig omhu, men har ikke fået andet end modstand på min klage og anmeldelse. Som kunde føler jeg mig forbigået og føler at min telefoniske forklaring er blevet mistolket. Som jeg også skriver i min klage er jeg blevet misinformeret om at en afgørelse vil falde på samme dag og lige efter endt samtale med [skadekonsulent], hvilket også er det jeg sætter mig til modværg mod. Min frakke er blevet stjålet og deri lå min forlovelsesring, her har jeg søgt erstatning hos mit forsikringsselskab, men hele situationen er endt med at blive penibel og utilstrækkelig. Alka har ikke engang tilbudt et kompromis, men har været afvisende og modsættende fra start."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 7/9 2022 fremgår bl.a.:

"Alka Hvad er der sket?

Kunde Noget er blevet stjålet eller mistet

...

Alka Har du glemt, tabt eller på anden måde mistet dine ting?

Kunde Nej, det er blevet stjålet

...

Alka Hvordan skete tyveriet?

Kunde Den har hængt på min håndbagage og da jeg skulle finde min pung frem og havde derfor mit fokus på det og kort efter opdager jeg at min jakke er væk. Jeg tog fat i en af lufthavnsmedarbejderne for at spørge om hvad jeg skulle gøre og blev bedt om at melde det til politiet."

Af selskabets afgørelse af 19/9 2022 fremgår bl.a.:

"Du har anmeldt, at din jakke er blevet stjålet i lufthavnen i [land].

Alka Forsikring kan ikke betale erstatning for din jakke.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 22.6 følger, at ved anmeldelse af tyveriskade skal du sandsynliggøre, at der er sket et tyveri, da vi ikke erstatter glemte, tabte eller forlagte ting.

Efter de almindelige forsikringsretlige principper følger, at det er dig som forsikringstager, der skal dokumentere, at dine genstande er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

I vores afgørelse har vi særligt lagt vægt på, at du har oplyst, at du landede kl. 16 lokal tid i [by], [land], og gik direkte på toilettet, hvor du børstede tænder, vaskede hænder, tog migrænepiller og skiftede fra T-shirt til en bluse.

Du oplyste, at du tog din jakke og lagde den over din store skuldertaske.

Omkring kl. 16:45-16:50 gik du fra toiletterne ned til bagagen.

Bagagen var 45 minutter forsinket.

Da bagagen kom, gik du ned til togbussen. På dette tidspunkt var klokken 17:30-17:45.

Du tog togbussen til metroen. Turen tog 35 minutter.

18:05-18:20 tog du metroen mod hotellet.

Selve metroturen tog under 5 minutter, og du gik meget hurtigt fra metroen til hotellet, så det tog 2-3 minutter.

Omkring kl. 18:30 ankom du på hotellet og brugte cirka et kvarters tid på at tjekke ind og betale.

Derefter gik du op på dit værelse og pakkede ude.

Cirka kl. 19:30 opdagede du, at din jakke var væk.

Da politiet spurgte dig, om din jakke kan være blevet tabt, oplyste du, at du ikke kan udelukke dette, da du havde været uopmærksom, at det havde været en lang rejse, så du var træt, og at du havde migræne.

Der er forløbet knap tre timer, mellem du sidst så din jakke, og du opdagede, at din jakke var væk, sammenholdt med, at du har bevæget dig fra toiletterne til bagagehallen til togbussen til metroen og til hotellet, uden at kunne oplyse om en specifik hændelse eller person, der gav anledning til at tjekke, om du har havde udsat for et tyveri.

Endvidere har vi lagt vægt på, at du selv har oplyst til politiet, at du havde været uopmærksom, at det havde været en lang rejse, så du var træt, og at du havde migræne, da politiet spurgte dig, om jakken kan være blevet tabt.

Af ovenstående årsager finder vi det ikke sandsynliggjort, at din jakke er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri, og derfor kan vi ikke betale erstatning for din jakke."

Af klagerens e-mail af 19/9 2022 til selskabets skadeskonsulent fremgår bl.a.:

"Jeg har nogle rettelser, som jeg gerne vil have korrigeret til brug for min videre klage.

Endvidere har vi lagt vægt på, at du selv har oplyst til politiet, at du havde været uopmærksom, at det havde været en lang rejse, så du var træt, og at du havde migræne, da politiet spurgte dig, om jakken kan være blevet tabt.

Jeg havde ikke oplyst politiet at jeg var uopmærksom, jeg oplyste politiet at jeg ærligt ikke kunne svare på hvor den var blevet taget. Endvidere har politiet godtaget min anmeldelse for værende 'theft', altså tyveri, dette vil de nok ikke have gjort hvis de ikke mistænkte det. Alene af den grund overrasker det mig meget, at du er kommet frem til den afgørelse som du har.

Derudover vil jeg gerne have, at du inkluderer følgende i den skriftlige afgørelse, som af en eller anden grund er blevet udeladt:

- 1.) At jeg mindst to gange i løbet af vores samtale gjorde opmærksom på, at jeg vil have mærket hvis den var røget af min skulder, som er hændt tidligere, og det var ikke det der var tilfældet her, altså at jeg indikerer at jeg er blevet udsat for tricktyveri.
- 2.) At sidst i vores samtale, der påpeger du, at fordi jeg har været ærlig så er der ikke noget I kan gøre.

Når dette er rettet, vil jeg gå videre med min klage."

Af klagerens brev af 20/9 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Misvisende og misinformation

Jeg [klageren] har den 19.9.22 kl. 23.04 ... tid, talt med [skadeskonsulent], skadespecialist, i 39 minutter. Samtalen blev initieret ved, at [skadeskonsulent] skulle have en klar og tydelig anmeldelse af handlingsforløbet og spørger om jeg har 15-20 minutter til det. Jeg accepterer og regner med at [skadeskonsulent] skal nedfælde en skadeanmeldelse. Det hun havde udeladt at oplyse mig, kunden, om var, at denne samtale også skulle determinere selve afgørelsen. Jeg er meget undrende overfor denne strategi og føler mig misvist og misinformeret, da jeg ikke bliver oplyst om at samtalen vil danne rammerne omkring en angivelig afgørelse. Hvorfor? Jeg tror i min naivitet, at samtalen skal indeholde en dybdegående skadesanmeldelse, men resulterer uhensigtsmæssigt i noget helt andet.

...

Hvad er klagen rettet mod

Min klage retter sig især mod afgørelsen, og tager afsæt i [skadeskonsulent]s beslutningsproces. Jeg modtager samme dag, de angivne noter [skadeskonsulent] skulle have taget undervejs, som et skriftligt bevis på afgørelsen. Her opdager jeg, at [skadeskonsulent] har udeladt dele hvor jeg har givet udtryk for, min version af handlingsforløbet, altså at jeg er blevet udsat for tricktyveri, at jeg har en politianmeldelse hvor dette tydeligt fremgår. Jeg og mine ord bliver sendt på glatis, da [skadeskonsulent] to gange i afgørelsen skriver tillægsord som 'uopmærksom', 'træt' osv. Og bruger dette som argument for afgørelsen. Jeg beder samme dag [skadeskonsulent] om at inkludere de manglende udtalelser, i en mail, da jeg føler mig uforstående overfor hvorfor de i første omgang ikke er inddraget. Den 20. september modtager jeg en mail fra [skadeskonsulent], om at hun modsætter sig dette. Det er for mig meget beklageligt, men jeg bliver i hendes mail i stedet gjort opmærksom på termer som loyalitetsprincipper og sandfærdighed.

[Skadeskonsulent] bliver i samtalen ved med at spørge mig ind til konkrete tidspunkter for hændelsen, hvilket jeg svarer på så godt jeg nu kan. Det skal dog lige pointeres, at en persons hukommelse bliver dårligere og dårligere efter endt hændelse, og bare to dage senere har man glemt ca.

72 % af det man har set eller oplevet (kilde: Ebbinghaus glemseskurve). Her 19 dage senere gav jeg mit ærlige bud på hvordan og hvornår hændelsen er fundet sted, men jeg, som kunde føler ikke, at [skadeskonsulent] troede på det eller det faktum, at jeg var blevet udsat for tyveri. Med mine ord fortæller jeg [skadeskonsulent], at jeg ikke hundrede procent kan redegøre for situationen, for jeg var ikke øjensynligt vidne til hændelsen, hvordan jeg på andre måder skal kunne bevise eller forklare netop det, har jeg ikke bud på. Men jeg kan tolke det som et påstand-mod-påstand øjeblik. For mit vedkommende var beslutningen selektiv anlagt, og fordi mit moralske kodeks er højt, var jeg ærlig igennem hele samtalen, noget [skadeskonsulent] også indirekte påpegede, ikke var til gavn for mig. Igen føler jeg mig sendt på glatis af [skadeskonsulent] og jeg bliver sat i en penibel situation, da [skadeskonsulent] ikke på noget tidspunkt virker objektiv eller bare forsøger at finde et kompromis vi begge kan være tilfredse med. Er det ikke formålet med en forsikring, at der bliver fundet et

kompromis? Jeg formoder, at [skadeskonsulent] har en agenda og ikke hverken er lyttende eller hjælpsom, i stedet råder hun mig til at opsøge lufthavnen og politiet igen. Det er en meget utilfredsstillende situation og jeg føler mig absolut ikke hørt i øjeblikket, før jeg fuldstændig abrupt bliver oplyst om, at afgørelsen er truffet. Mig bekendt skal betingelserne være opfyldt for at der kan være tale om dækningsberettiget erstatning. Disse er opfyldt. Hertil skal lægges, at Politirapport også oplyser om at der er tale om tyveri, så kan der ikke herskes tvivl om at forholdet er som oplyst. Jeg

kan derved ikke se hvordan [skadeskonsulent] kan modbevise hændelsesforløbet over betingelserne eller det givne forhold.

Hvad forventes der af denne klage?

Jeg vil ikke tages til indtægt for situationen og at min version af oplevelsen skal straffes. Jeg gengav flere gange, at jeg vil kunne have mærket hvis min jakke var gledet af, men dette blev der ikke taget højde for, og ej er dette heller blevet nævnt i den skriftlige afgørelse, hvorfor? Jeg er sikker på, at jeg er blevet udsat for tricktyveri, men samtalen blev dirigeret i en retning hvor skepsis rangerede og jeg var den der følte mig som tyven. Igen, jeg er hundrede procent sikker på, at jeg vil kunne mærke hvis den gled af, for det er oplevet før.

Jeg er utrolig ked af og skuffet over måden den samtale blev initieret på, og den misinformation jeg blev præsenteret for, ydermere den mistillid der blev rettet mod mig som fast kunde hos jer. Ens forsikringsselskab skal være dem man retter henvendelse til, når man står i en situation som jeg, ikke for at blive afvist på ubegrundede grundlag og endda på ubehagelig vis, eller efter et påstand-modpåstand princip. Jeg kan ikke bevise noget konkret, men jeg kan bevise det forfærdelige hændelsesforløb jeg har været igennem.

Derfor anmoder jeg om:

- 1.) En revurdering og reevaluering af min skadesanmeldelse, af en anden objektiv sagsbehandler.
- 2.) Der udarbejdes et kompromis hvor begge parter kan indgå i et acceptabelt forlig.
- 3.) At jeg får erstatning for mine mistede sager."

Af selskabets e-mail af 26/9 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har gennemgået din indsendte klage samt sagens materiale i øvrigt.

Du oplyser indledningsvis, at du ikke blev informeret om, at skadesanmeldelsen ville blive lagt til grund for sagens afgørelsen. Når vi laver en skadesanmeldelse med kunden, er det netop for at få klarlagt sagen, med præcis det formål at finde ud af om en skade er dækningsberettiget

eller ej.

I klagen oplyser du endvidere, at du mener at have været udsat for et tricktyveri. Hvis en genstand stjæles udenfor forsikringsstedet uden dette konstateres i gerningsøjeblikket er der rent forsikringsmæssigt tale om det der hedder 'simpelt tyveri'. At politiet har taget imod din anmeldelse som tyveri, er ikke noget selskabet tillægger nogen egentlig værdi. Vi oplever ofte at politiet – både herhjemme og i udlandet, blot opretter en hændelse som tyveri, selvom ingen reelt ikke ved hvad der er sket.

I samtalen gennemgår I hændelsesforløbet. Du gør også opmærksom på, at du ikke husker de helt præcise tidspunkter, hvorfor det bliver cirka-angivelser.

Her fremgår det, at sidste gang du med sikkerhed ved, at du havde din jakke, var da du befandt dig på et badeværelse i lufthavnen. Du oplyser, at du forlod dette badeværelse ca. 16:45. Herfra bevægede du dig ned til bagageudleveringen, hvor du fandt ud af at bagagen var 45 minutter forsinket. Da du fik bagagen gik du til perronen. Herfra tog du en togbus ca. kl. 17:45. Du steg af bussen på en metrostation ca. 35 minutter senere, hvor du gik ned til det spor, hvorfor du skulle videre. Her steg du på metroen og kørte med til den metrostation der lå tættest på dit hotel. Herfra gik du til hotellet hvor du ankom ca. 18:45. Der gik noget tid med check in osv. hvorfor du først kom op på dit værelse ca. 19:30. Da du stiller bagagen og begynder at pakke ud, opdager du at du ikke længere har din jakke. Du oplyser 'Jeg går lidt frem og tilbage og tænker over hvor det er jeg har forlagt den'. Herefter tager du retur i lufthavnen for at kontrollere, om du har glemt den ude på badeværelset, da det var der, du sidste gang med sikkerhed ved, at du havde jakken.

Når omstændighederne er som beskrevet, hvor ingen ved hvor, hvornår eller hvordan en genstand er bortkommet, så har man som forsikringstager ikke sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Og denne sandsynliggørelse påhviler altid forsikringstager at løfte.

I den konkrete sag ved vi blot, at du havde den på badeværelse i lufthavnen kl. ca. 16:45 og at du ikke længere har den, da du ca. 19:30 ankommer på værelset. [Skadekonsulenten] spørger, om der har været nogle episoder undervejs, hvor du tænker at den kan være blevet stjålet – men det er der ikke.

Du nævner i samtalen selv flere gange, at du var træt og havde været tidligt oppe samt rejst langt. Det at du er træt, har for så vidt ingen betydning for afgørelsen. Jeg tænker blot [skadekonsulenten]

nævner det, da du selv kommer ind på trætheden som forklaring på, at du måske ikke var så opmærksom som du plejer at være. Du siger bl.a. 'Jeg plejer at være opmærksom – men jeg havde haft den her rejse og været oppe siden kl. 04:00 om morgenen'.

Da [skadekonsulenten] afviser skaden, oplyser du at du mener, at du ville have bemærket, hvis jakken var gledet af, da der er tale om en ret tung jakke. Dette burde dog gøre sig gældende, hvad enten den er gledet af eller er blevet taget af. Og faktum er at du ikke opdagede at den forsvandt –

uanset hvad der så er foregået.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98754

Samtalen igennem er det ganske tydeligt, at du ikke ved hvad der er sket med jakken og du spørger som noget af det sidste 'Hvad gør folk i sådan en situation, hvor man ikke ved om det er blevet tabt, eller forlagt eller stjålet'?

Samlet set finder jeg ikke grund til at ændre afgørelsen i sagen.

Jeg vil dog medgive, at det var en ganske lang samtale og at afvisningen naturligvis ikke bliver mindre frustrerende af, at man har brugt så lang tid på at forklare hvad der er sket. Vi vil dog altid rigtig gerne være helt sikre på, at vi har fået hændelsen tilstrækkeligt belyst og fået alle relevante informationer inden vi afviser en skade."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.9 Tyveri

Dette skema viser de former for tyveri der er dækket af indboforsikringen.

	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
Tyveribegreber/ steder	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.	Tyveri fra lukkede og aflåste biler, beboelses-vogne, private sø-, luft- og lystfartøjer samt beboede campingvogne og telte.
Forsikringen dækker ikke:	Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder. Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været tilhæspede eller døre, der ikke har været låste. Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkøje, når der ikke kan konstateres voldeligt opbrud,	Glemte, tabte eller forlagte ting. Tyveri begået af en person der er omfattet af forsikringen eller af en medhjælper eller logerende. Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet. Ting under opmagasinering. Tyveri, når du har udvist grov uagtsomhed.	Glemte, tabte eller forlagte ting. Tyveri begået af en person der er omfattet af forsikringen eller af en medhjælper eller logerende. Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Dog dækkes op til 5.000 kr. fra aflåst bil, selvom voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Tyveri, når du har udvist grov uagtsomhed.

... Penge m.m. jf. punkt 5.1.2. Guld, sølv, smykker m.m. jf. punkt 5.1.3.	Dækker ikke - fra lofts- og kælderrum i etagebyggeri, - fra udhuse og garager, - ved opmagasinering jf. punkt 4.1.3.	Ikke dækket Fra plejehjemsbolig jf. punkt 4.1.4 dækker vi dog med op til 10.000 kr. pr. skade.	Ikke dækket
---	--	---	-------------

...

6.10 Røveri, overfald m.m.

6.10.1 Forsikringen dækker:

6.10.1.1 Tyveri der er sket

- under anvendelse af vold eller
- under trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold (røveri).

6.10.1.2 Tyveri der er sket i din umiddelbare nærhed, hvis du eller en anden bemærker tyveriet når det sker.

6.10.1.3 Tyveri af taske med indhold, når denne er revet fra dig.

6.10.1.4 Tricktyveri der er sket på forsikringsstedet. Ved tricktyveri mener vi tyveri fra boligen, hvor

- der ikke kan konstateres voldeligt opbrud af forsikringsstedet (indbrud),
- du har haft kontakt med tyven ved indgangen til forsikringsstedet umiddelbart før skaden og
- tyven har skaffet sig adgang til forsikringsstedet under falske forudsætninger."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun fik stjålet sin jakke i en lufthavn. Hun kræver erstatning for jakken og en forlovelsesring, der lå i jakken. Hun har anført, at hendes telefoniske forklaring er blevet mistolket, og at skadeskonsulenten "har udeladt dele hvor jeg har givet udtryk for min version af handlingsforløbet, altså at jeg er blevet udsat for tricktyveri, at jeg har en politianmeldelse hvor dette tydeligt fremgår". Hun har anført, at "med mine ord fortæller jeg [skadeskonsulenten], at jeg ikke hundrede procent kan redegøre for situationen, for jeg var ikke øjensynligt vidne til hændelsen". Hun har anført, at "jeg havde ikke oplyst politiet at jeg var uopmærksom, jeg oplyste politiet at jeg ærligt ikke kunne svare på hvor den var blevet taget" og "at jeg mindst to gange i løbet af vores samtale gjorde opmærksom på, at jeg vil have mærket hvis den var røget af min skulder, som er hændt tidligere, og det var ikke det der var tilfældet her, altså at jeg indikerer at jeg er blevet udsat for tricktyveri".

Selskabet har anført, at ifølge klagers forklaring lagde hun "sin jakke over sin taske, inden hun gik ned for at hente sin bagage. Klager tog herefter bus og metro til sit hotel, hvor hun ca. kl. 19 gik op på værelset og pakkede ud og her opdagede, at hun ikke havde sin jakke. Klager oplyste, at hun havde været meget træt og havde migræne og ikke var klar over, om hun havde lagt jakken et eller andet sted, men hun troede det ikke. Klager havde ikke lagt mærke til noget mærkeligt eller en speciel hændelse. Ifølge klagers forklaring opdagede hun således ikke tyveriet, da det skete og er ikke klar over hvor, hvordan eller hvornår jakken forsvandt. Hvis det lægges til grund at klager havde jakken i lufthavnen i [by] omkring kl. 16 forløb der således mere end tre timer før klager opdagede, at jakken var væk". Selskabet har anført, at jakken kan være forsvundet på ethvert givet tidspunkt i løbet af de tre timer, og kan med lige så stor sandsynlighed være glemt i lufthavnen, i bussen eller i metroen, tabt undervejs eller forlagt i perioden.

Af selskabets e-mail af 26/9 2022 fremgår det, at "Du oplyser 'Jeg går lidt frem og tilbage og tænker over hvor det er jeg har forlagt den'. Herefter tager du retur i lufthavnen for at kontrollere, om du har glemt den ude på badeværelset, da det var der, du sidste gang med sikkerhed ved, at du havde jakken ... du spørger som noget af det sidste 'Hvad gør folk i sådan en situation, hvor man ikke ved om det er blevet tabt, eller forlagt eller stjålet?'.

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema i punkt 6.9. fremgår det, at forsikringen dækker simpelt tyveri. Det fremgår, at forsikringen ikke dækker glemt, tabte eller forlagte ting. Af punkt 6.10.1.2 fremgår det, at forsikringen dækker tyveri der er sket i den sikredes umiddelbare nærhed, hvis den sikrede eller en anden bemærker tyveriet når det sker.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at jakken og ringen er bortkommet ved en forsikringsbegivenhed, der er omfattet af forsikringsdækningen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er muligt at fastslå, hvornår og under hvilke omstændigheder jakken og ringen er bortkommet, herunder at der er et tidsrum på 3 timer, hvor jakken og ringen kan være bortkommet.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at klageren tog tilbage til lufthavnen for at kontrollere, om hun havde glemt jakken på badeværelset.

Sagens oplysninger understøtter derfor ikke i fornøden grad, at jakken og ringen er blevet stjålet, idet jakken lige så vel kan være tabt eller forlagt.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98754

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at forsikringen alene dækker tricktyveri i form af tyveri fra boligen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand