

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. juni 2023 blev i sag nr. 98769:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 29/9 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med et besøg på baren ... i [by] d. 4. februar 2022 bliver jeg udsat for et tyveri af mit Rolex-ur. Dette anmelder jeg til politiet og mit forsikringsselskab Alka. Politiet lukker hurtigt min sag da de ikke mener der er grundlag for at indlede en efterforskning.

Efter en lang sagsbehandling fra Alka afviser de min sag hvorefter jeg kommer med min indsigelse til denne afgørelse. 3 måneder efter de har modtaget min indsigelse giver de mig besked om at de fastholder deres afvisning af sagen.

Som jeg skriver i min indsigelse til Alka så mener jeg at de afviser sagen på et meget spinkelt grundlag. Grundende for denne mening uddyber jeg nærmere i min indsigelse til Alka (bilag 'Indsigelse til afvisning').

Jeg er til rådighed hvis der mangler yderligere information om sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning for mit stjålne Rolex-ur."

Selskabet har i brev af 31/10 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt klager har mistet sit Rolex ur ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager anmeldte via Mit Alka den 5. februar 2022, at han havde fået stjålet sit Rolex Submariner ur den foregående dag.

Klager forklarede, at han var på en bar i [by], da en mand dukkede op på toilettet og viste interesse for klagers ur. Manden sagde angiveligt 'this is a nice watch', idet han berørte klagers håndled. Klager trak hånden til sig, men opdagede kort efter, at hans ur var væk.

Klager anmeldte forholdet til politiet den 4. februar kl. 14.49. Til politirapporten har klager oplyst, at gerningstidsrummet var mellem 00.30 og 00.45. Klager har beskrevet hændelsen enslydende overfor politiet.

Klager fremsendte ved mail af 15. februar 2022 dokumentation på uret.

En medarbejder kontaktede den 16. februar 2022 klager telefonisk, hvor klager forklarede, at han havde været på weekend i [by] sammen med en ven, hvor de var checket ind på [hotel]. De var kortvarigt på en bar, men fortsatte til [bar]. Klagers ven spillede bordtennis og klager gik på toilettet, hvor en mand kort efter kom ind og tog fat i klagers arm, idet han sagde 'this is a nice watch'. Klager oplyste, at han blev bange, idet det kunne udvikle sig i en dårlig retning, men manden fastholdt grebet om klagers hånd. Klager trak armen til sig og uret var væk og manden var på vej væk. Klager oplyste desuden, at han næsten blev overfaldet og var meget bange. Klager gik ud fra toilettet og ledte efter manden de næste 10-15 minutter.

Klager tog herefter hjem til hotellet og ringede forgæves til sin ven undervejs. Klager oplyste, at han kom hjem til hotellet kl. 01.15, hvor venen allerede var hjemme og lå og sov (klager ville ikke vække ham).

På baggrund af sagens genstand blev behandlingen af anmeldelsen overgivet til en af selskabets skadekonsulenter.

Ved en samtale med selskabets skadekonsulent den 22. februar 2022 udvidede klager det oplyste gerningstidsrum til at være mellem 00.15 og kl. 01.00. Det pågældende toilet var et toiletrum med toilet og håndvask beregnet til én person, men da klager gik ind klemte gerningsmanden sig med ind.

Klager oplyste nu, at gerningsmanden tog fat om klagers håndled med begge hænder og sagde 'this is af nice watch'. Der opstod herefter lidt klammeri mellem klager og gerningsmanden, da klager ville trække hånden til sig. Klager mente, at han og gerningsmanden havde været på toilettet i 2-5 minutter.

Klager kunne ikke huske om døren havde været låst. Klager havde ingen skader efter episoden. Klager oplyste, at han havde været chokeret og skræmt, men ikke kontaktede nogen for at få hjælp. Klager oplyste igen, at han gik ud og ledte efter gerningsmanden i 10- 15 minutter.

Skadekonsulenten havde herefter lejlighed til at gennemse videooptagelserne fra den pågældende

restaurant. Det bemærkes i den forbindelse, at optagelserne ikke blev udleveret men blev gemt på restauranten, således at klager selv kunne gennemse dem og de eventuelt kunne udleveres til politiet.

Skadekonsulenten bemærkede, at tidsindstillingen på videoen var en time forskudt, således at videoens tidsangivelse kl. 02.00 i realiteten var kl. 01.00.

Af videoen fremgik det, at klager kl. 02.00 (altså kl. 01.00) stod i køen til toilettet sammen med en mand (herefter benævnt A). Klager og A talte sammen og delte en cigaret, hvorefter klager var væk i kort tid medens A talte nogle pengesedler.

Kl. 02.05.35 (kl. 01.05.35) gik klager ind på toilettet og lod døren stå åben bag sig og A gik med ind. Efter nogle minutter begyndte gæsterne uden for toilettet at banke på døren og A kom ud og havde en kort meningsudveksling før A på ny gik ind til klager i toiletrummet.

Kl. 02.09.10 (kl. 01.09.10) kom A ud fra toilettet. A talte med folk i køen. A havde ikke noget synligt i hænderne og ventede på klager, som kom ud 15 sekunder senere og klager og A gik sammen i baren, hvor de stod ved siden af hinanden.

Efterfølgende viser videoen kl. 02.13.14 (kl. 01.13.14), at klager talte med en kvinde i en lille bar, hvor der sås genskin fra ur/smykke på klagers venstre håndled. Kl. 02.13.18 (kl. 01.13.18) ses igen genskin fra ur/smykke og kl. 02.13.27 (kl. 01.13.27) gik klager på gulvet i bordtennisrummet og rakte sin venstre arm i vejret. Her sås igen genskin og en tydelig mørk aftegning på klagers venstre håndled under manchetten på skjorten.

Den 28. marts 2022 talte klager igen med selskabets skadekonsulent. Under samtalen oplyste klager, at han bar uret på venstre hånd, at klager ikke havde andre smykker eller andet omkring håndleddet og ikke var tatoveret.

Klager oplyste desuden til skadekonsulenten, at han kunne huske, at gerningsmanden havde nogle pengesedler, at han talte med udenlandsk accent og at han havde givet udtryk for, at han skulle have uret og det skulle gå stærkt.

Foreholdt indholdet af overvågningen fra baren oplyste klager, at hændelsen så måtte være foregået på et senere tidspunkt og fastholdt, at han var blevet bestjålet af personen som tidligere oplyst. Klager kunne ikke huske, om han havde været på toilettet med personen mere end én gang.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 5. april 2022, at selskabet ikke kunne udbetale erstatning, da klager ikke havde sandsynliggjort at have været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager oplyste, at han ville gøre indsigelse mod afgørelsen og Specialskades kvalitetskonsulent gennemgik sagens oplysninger.

Kvalitetskonsulenten redegjorde ved mail af 21. april 2022 for sagens oplysninger og fastholdt på baggrund af disse den trufne afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

4.

98769

Klager henvendte sig ved mail af 21. april 2022 og oplyste, at han i sin mail af 11. april 2022 blot havde meddelt, at der ville komme en indsigelse, men at klager endnu ikke havde fået set den overvågningsvideo der forelå fra baren. Klager bad i den forbindelse om aktindsigt til forberedelse af sin indsigelse.

Alka Forsikrings skadekonsulent forsøgte at kontakte klager uden held og meddelte derfor ved mail af 22. april 2022, at ejeren af restauranten fortsat var villig til at fremvise videoen for klager, men i henhold til GDPR-reglerne ikke kunne udlevere videoen.

Klager bad efterfølgende selskabet om aktindsigt og fik tilsendt det ønskede materiale.

Klager fremsendte sin indsigelse den 16. maj 2022.

Klagers indsigelse blev den 11. august 2022 besvaret af selskabets kvalitetsafdeling, som fastholdt den af Alka Forsikring foretagne vurdering.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager er omfattet af en Indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne IA- 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.

Udover ovennævnte skadeårsager dækker forsikringen i henhold til betingelsernes afsnit 6.10 tyveri, der er sket under anvendelse af vold eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold og 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 rejser mod selskabet, hvilket vil sige, at det påhviler klager at bevise/sandsynliggøre, at han har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og at uret er bortkommet ved denne begivenhed.

Af politirapporten ses det, at klager anmeldte forholdt til politiet fredag den 4. februar kl. 14.49.

Klager oplyste til politiet gerningstidsrummet til at være et kvarter mellem kl. 00.30 og kl. 00.45, hvor han på toilettet (på baren ...) havde mødt en engelsktalende mand, der havde berørt hans håndled og sagt 'this is af nice watch', hvorefter han havde trukket hånden til sig for kort efter at opdage, at hans ur var væk.

Klager anmeldte så godt som enslydende hændelsen til Alka Forsikring den 5. februar 2022.

Ved en efterfølgende telefonsamtale den 16. februar 2022 med Alka Forsikrings medarbejder forklarede klager indledningsvis nogenlunde enslydende med det tidligere oplyste, men tilføjede nu, at han blev bange, at manden fastholdt grebet om klagers håndled samt at han næsten var blevet overfaldet og var meget bange. Han var dog ikke blevet slået/ udsat for vold. Klager oplyste, at han efterfølgende gik ud og ledte efter manden.

På medarbejderens spørgsmål om den ændrede forklaring om hændelsen mente klager, at berøring var det samme som fastholdelse.

Klager har overfor politiet beskrevet gerningsmanden som en mand på ca. 170 cm med mørkt hår og skæg, som talte engelsk.

Ved en senere samtale den 22. februar 2022 med en af selskabets skadekonsulenter udvidede klager gerningstidsrummet til 45 minutter i perioden fra kl. 00.15 til kl. 01.00.

Klager forklarede desuden uddybende om forholdene på gerningsstedet, nemlig at der var tale om et én personers toilet med lås på døren og at gerningsmanden havde klemmt sig med ind da klager gik derud. Ved denne samtale oplyste klager nu, at gerningsmanden havde taget fat med begge hænder om klagers håndled og der opstod klammeri, da klager ville trække hånden til sig.

Efter klagers oplysning opholdt klager og gerningsmanden sig mellem 2 og 5 minutter på toilettet, klager kunne dog ikke huske, om døren havde været låst. Klager havde ingen skader efter hændelsen. Klager var skræmt og chokeret, men kontaktede ikke nogen for at få hjælp eller kontaktede nogen på sin telefon, som klager efter sine oplysninger havde på sig hele aftenen.

Ved skadekonsulentens gennemsyn af overvågningsvideoen fra restaurant [baren] fremgik det, at klager og en fremmed person (A) stod og talte sammen i køen til toilettet medens de ventede.

Skadekonsulenten beskrev klagers påklædning, bl.a. at klager var iført en lys skjorte og havde et ur på venstre håndled.

Skadekonsulenten beskrev pågældende person A, som mand, tydeligt kortere end klager, med kort mørkt hår og mørkt skæg.

Det kunne konstateres, at klager og A talte sammen og delte en cigaret. Ca. 5 minutter over 1 gik klager ind på toilettet og lod døren stå åben efter sig og A gik med ind. Ni minutter over 1 kom A ud og talte med folk i køen. A havde ikke noget i hænderne. A ventede på klager, som kom ud fra toilettet ca. 15 sekunder senere og de gik sammen op i baren, hvor de stod ved siden af hinanden.

4 minutter senere ses klager tale med en kvinde, hvor der kunne konstateres genskin fra ur/smykke på klagers venstre håndled.

Få sekunder senere sås igen genskin fra ur/smykke på klagers venstre håndled og da klager efter et halvt minuts tid gik ind i bordtennisrummet og rakte venstre arm i vejret konstateredes igen genskin og en tydeligt mørk aftegning på klagers venstre håndled under skjortemanchetten.

Ved en samtale med selskabets skadekonsulent den 28. marts 2022 oplyste klager, at han havde uret på venstre håndled, at han ikke havde andre smykker eller andet på håndleddet og at han ikke var tatoveret.

På skadekonsulentens oplysning om, hvad der var konstateret på overvågningsvideoen fra restauranten oplyste klager, at så måtte hændelsen jo være foregået på et senere tidspunkt og fastholdt, at den pågældende person havde stjålet uret. Klager oplyste desuden, at han ikke kunne huske, om han havde været på toilettet med personen flere gange i løbet af aftenen.

Klager anførte gerningstidspunktet til mellem kl. 00.30 og 00.45 både til politiet og ved sin anmeldelse af skaden til Alka Forsikring, hvilket han dog efterfølgende udvidede til mellem kl. 00.15 og kl. 01.00. Det har dog kunnet konstateres, at klager fortsat havde sit ur på venstre håndled kl. 01.13.27.

Derudover har det formodningen imod sig, at klager hyggesnakkede og delte en cigaret for derefter at befinde sig på toilettet med den udpegede gerningsmand i ca. 4 minutter for igen derefter at gå i baren sammen med vedkommende, hvis den pågældende person umiddelbart før havde fravristet klager hans ur.

Klager havde da også, som ovenfor bemærket, fortsat uret på efter det beskrevne hændelsesforløb.

Klager havde i øvrigt ingen mærker/skader efter at gerningsmanden skulle have fravristet ham uret.

Klagers indledende forklaringer til både politiet og Alka Forsikring om, at gerningsmanden berørte hans håndled og han kort efter opdagede, at hans ur var væk ændredes løbende af klager til noget mere og mere markant (voldsomt).

Først berørte gerningsmanden klagers håndled, så holdt gerningsmanden fast i klagers arm for endelig at holde fast i klagers håndled med begge hænder.

På baggrund af de konstateringer, der kom frem ved gennemsyn af overvågningsvideoen, ændrede klager forklaring om gerningstidspunktet, idet klager anførte, at så måtte det jo være sket senere og klager klandrede selskabet for ikke at have gennemset videomaterialet for hele aftenen.

Alka Forsikring har i sagens natur forholdt sig til de oplysninger klager er kommet med og der har ikke været grundlag for at udvide et muligt gerningstidsrum før klager indgav sin klage den 16. maj 2022, hvor videomaterialet var slettet, hvilket vi ikke finder kan lastes Alka Forsikring og alene stiller klager i en bevismæssig vanskelig situation.

Klager har derudover oplyst, at han gik hjem til hotellet, hvor han ankom kl. 01.15.

Klagers kammerat, som han var i [by] med, var allerede kommet hjem på hotellet på det tidspunkt og lå og sov. Klager ville efter det oplyste ikke vække kammeraten, hvilket efter selskabets opfattelse ikke er synderlig realistisk, hvis man lige har mistet sit Rolex ur på en bar, hvor man havde været sammen.

Klagers kammerat har ikke ønsket at udtale sig i sagen.

Klager har heller ikke på noget tidspunkt oplyst noget om, at han forud for tyveriet havde været sammen med gerningsmanden, talt med ham, stået i kø med ham, røget en cigaret med ham, været i baren med ham eller på toilettet med ham i en længere periode. Et toiletbesøg som i øvrigt minder en del om selve gerningsbeskrivelsen (bortset naturligvis fra, at klager fortsat havde uret på venstre håndled, da han kom ud).

Alka Forsikring må på baggrund af sagens oplysninger, i form af klagers løbende ændringer af både formodet gerningstidspunkt og hændelsens karakter såvel som det usandsynlige i forhold til overvågningens udvisende, fastholde, at klager ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for kravets rigtighed og selskabet kan derfor ikke imødekomme klagers krav om erstatning for uret."

Klageren har i brev af 18/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have gennemlæst brevet mener jeg stadig, at det er det samme spinkle grundlag Alka giver for deres afvisning af sagen. Jeg holder helt og holdent fast i de punkter jeg kom ind på i min indledende indsigelse til Alka (se bilag). Jeg vil dog kort kommentere på disse punkter igen nedenfor.

Overordnet set læser jeg det som om Alka ikke mener, at jeg har løftet bevisbyrden for at mit ur er blevet frastjålet mig. De eneste, der har haft muligheden for at bevise eller modbevise dette er Alka, nemlig ud fra den fulde videooptagelse, de som de eneste parter i sagen har kunne gennemse, se efterfølgende afsnit.

Alka's sletning/godkendelse af sletning af vigtigste bevismateriale i sagen:
Alka konkluderer i deres afvisning af sagen, at jeg har stillet mig 'i en bevismæssig vanskelig situation'.

Jeg mener at Alka er skyld i dette, da de i deres efterforskning af sagen har besluttet at slette/lade slette det bedste bevismateriale, der findes i sagen, nemlig videoovervågningen fra hele aftenen/natten på [baren].

Alka har åbenbart ikke været interesseret i at se hele videosekvensen for aftenen til ende da de havde fuld afgang til videoovervågningen, og havde Alka's skadekonsulent taget sig tid til at spole de sidste timer igennem på dette, ville han med sikkerhed kunne have set da hændelsen skete. Jeg føler, at han har taget sig til takke med at se videoen igennem, indtil den tidsmæssigt passede med den anslåede tidsperiode jeg havde angivet for hændelsen. En tidsperiode som jeg i mine samtaler med Alka har gjort opmærksom på, at jeg var i tvivl om. Beslutningen om kun at bede om at få gemt dele af overvågningsvideoen, har Alka taget på egen hånd uden samråd med mig. Altså, den bevisbyrde, der har kunne være i sagen, er blevet slettet/godkendt slettet af Alka inden jeg har haft mulighed for at gennemse denne.

At man kun har valgt kun at gemme dele af overvågningsvideoen inden jeg tager til [by] for at se den, finder jeg stærkt kritisabelt, og at man efterfølgende skriver, at jeg ikke kan løfte bevisførelsen for hændelsen, er dybt forundrende. Igen henviser jeg til at Alka som de eneste, der har haft

alle chancer for at se hele materialet igennem, og om nødvendigt involvere politiet i sagen, så man også eventuelt kunne have efterlyst en gerningsmand.

Jeg mener derfor at Alka selv er skyld i at jeg nu er sat i det de kalder 'en bevismæssig vanskelig Situation'.

Udeblivende vækning af ven på hotellet:

Alka konkluderer yderligere i deres afvisning, at det 'ikke er synderligt realistisk' at jeg ikke vækede

min ven da jeg kom hjem til hotellet fra baren. Dette er jeg ikke enig i. Da jeg kom tilbage til hotellet, var jeg meget træt og udmattet efter en bytur, som oveni købet indebar en ulykkelig oplevelse, nemlig at mit ur var blevet stjålet. Her mener jeg at mennesker kan reagere forskelligt i sådan en situation, hvor min reaktion var at jeg var dybt ulykkelig og udmattet. Se i øvrigt efterfølgende afsnit om hvordan jeg 2 gange forgæves havde forsøgt telefonisk af kontakte min ven efter tyveriet var sket.

Det kan i øvrigt oplyses omkring mit forhold til min ven at det ikke var et tæt venskab længere, og at vi i vores venskab mange gange har været uvenner og ikke set hinanden i lange perioder. Turen til [by] var på mange måder en sidste chance som jeg gav vores venskab til at kunne fungere. Jeg havde højst sandsynligt reageret anderledes den pågældende aften, hvis der havde været tale om en tæt ven eller et familiemedlem.

Når det er sagt, så forsøgte jeg faktisk at ringe til min ven efter tyveriet var sket. Dette er bevisført i min oprindelige indsigelse til Alka, og indikerer derudover at tyveriet er sket på et senere tidspunkt, end det tidsestimat jeg kunne give Alka indledningsvist. Beviset for at disse opkald har fundet sted kan ses i nedenstående oversigt over min opkaldshistorik fra mit telefonselskab (side 3). Her fremgår det at jeg har forsøgt at ringe til min ven to gange den pågældende nat, henholdsvis kl. 02.32 og kl. 02.57, altså efter tyveriet var sket."

Selskabet har i brev af 19/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkninger i ovennævnte sag. Indledningsvis skal vi påpege, at Alka Forsikring ikke har haft noget at gøre med hverken opbevaring eller sletning af videoovervågningen.

Selskabet har alene gennemset videoovervågningen for det af klager oplyste relevante tidsrum og da klager klart har tilkendegivet, at uret blev stjålet i tidsrummet kl. 00.30 til kl. 00.45 - efterfølgende rettet til tidsrummet kl. 0.15 til kl. 01.00 - har selskabet ikke haft anledning til at gennemse videoovervågningen fra hele aftenen.

En gennemgang som klager også har haft adgang til.

Der forelå ikke oplysninger - ej heller fra klager – om, at gerningstidspunktet kunne være et andet.

Klager oplyste desuden, at han var hjemme på hotellet kl. 1.15, hvorfor der ikke var anledning til at tro, at uret kunne være blevet stjålet på et helt andet tidspunkt end det af klager oplyste.

Såfremt klager havde indikeret, at uret kunne være blevet stjålet når som helst i restaurantens åbningsperiode, havde selskabet i sagens natur gennemset overvågningen fra hele aftenen.

Det er ikke korrekt, når klager bemærker, at han havde oplyst, at han havde været sammen med den formodede gerningsmand inden tyveriet.

Vi skal igen bemærke, at Alka Forsikring har udleveret alle de optagne samtaler med klager som selskabet er i besiddelse af. Der foreligger ikke yderligere optagne samtaler.

Den første samtale med selskabets skadekonsulent (den 16. februar 2022) blev beklageligvis ikke optaget, men skadekonsulenten noterede under samtalen klagers oplysninger (er citeret i kvalitetsafdelingens svar af 11. august 2022). Klager oplyste i denne samtale, at han var tilbage på hotellet kl. 1.15.

Der foreligger på intet tidspunkt oplysninger om, at klager og den formodede gerningsmand havde tilbragt tid sammen forud for den af klager beskrevne hændelse.

Forklaringen om at gerningstidspunktet kunne være efter de først oplyste to perioder er først fremkommet efter selskabets afvisning sammen med klagers indbringelse af klagen den 16. maj 2022, ligesom det forhold, at klager havde været i selskab med gerningsmanden forud for det beskrevne hændelsesforløb, hvor klager mistede uret, først oplyses nu i klagers høringsvar.

Selskabet har noteret sig, at de forhold som klager nu afviser, alle ses at være oplyst ved klagers første telefonsamtale med selskabet den 16. februar 2022, som desværre alene foreligger i notat-form.

Det skal dog bemærkes, at selskabets skadekonsulent ingen interesse har i hverken at dramatisere eller ændre i klagers forklaring.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen til sagen, som fremgår af selskabets brev til Ankenævnet for Forsikring af 31. oktober 2022 og på baggrund af sagens oplysninger (klagers forklaringer sammenholdt med overvågningen) fortsat fastholde, at klager ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for, at hans ur blev stjålet den pågældende aften."

Til dette har klageren fremsendt brev af 6/1 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Indledningsvis vil jeg gøre opmærksom, at jeg ikke 'klart har tilkendegivet' noget gerningspunkt som Alka skriver i deres brev. De har spurgt ind til dette, og jeg har forsøgt at svare efter bedste evne og hukommelse, men har ved alle samtaler været meget tvivlende omkring det nøjagtige gerningstidspunkt.

Video og gerningstidspunkt

Alka oplyser, at jeg også har haft adgang til videoen fra gerningsstedet.

Da jeg anmelder sagen til politiet, hører jeg ikke noget om, at der forefindes en video, og da Alka oplyser mig omkring, at de har set en video, kontakter jeg [baren]. Ejer oplyser mig, at der nu kun er gemt 13 minutter af videoen, men da Alka så videoen var den som jeg må formode, i sin fulde længde for hele aftenen/natten. Jeg mener derfor ikke, som Alka skriver, at jeg har haft adgang til videoen, jeg har kun haft adgang til et brudstykke af denne.

Alka oplyser, at de ikke har haft noget med opbevaringen og sletningen af videoen at gøre, men jeg må dog formode, at de har bedt om at videoen blev gemt indtil de selv havde set den. Efter de har set den, må jeg formode, at de efterfølgende ligeledes kun har bedt ejer af baren om, at han skulle gemme de minutter de har valgt at se. Resten af videoen var slettet, da jeg tog til [by] for at se denne.

Jeg mener helt klart at Alka straks efter at have set videoen skulle have oplyst mig omkring, at de havde svært ved at få tidspunkterne til at passe sammen, så kunne jeg straks have taget over og set videoovervågningen i sin fulde længde, så jeg kunne bevise at min forklaring er rigtig, altså at tyveriet er sket på et senere tidspunkt end det der først er anslået. Jeg gør i den forbindelse igen opmærksom på, at jeg aldrig overfor Alka har været helt sikker på noget gerningstidspunkt.

Hvornår var jeg tilbage på hotellet

Ankenævnet for Forsikring

11.

98769

Alka oplyser i deres brev, at jeg har oplyst ved min første samtale med dem, at jeg var tilbage på hotellet kl. 01.15. Dette mener jeg ikke er korrekt, og jeg finder det ret underligt og kritiserbart at deres bandede samtale om netop dette nu alligevel beklagevist ikke er blevet optaget. Altså den samtale de ligger stor vægt på i deres grund for afvisning af skaden.

Da Alka har set videoen oplyser de mig på den bandede samtale, at de ser mig på baren kl. kvart over et (01.15). Da Alka's medarbejder ser videoen, må han efter Alka's udsagn ligge inde med oplysningen om at jeg var på hotellet kl. 01.15, altså samtidig med at de så mig i baren – dette kan ikke lade sig gøre. Dette burde Alka som den professionelle part i sagen have brugt som foranledning til at se videre på den fuldt tilgængelige videoovervågning, hvis de da havde en oprigtig interesse i at få belyst sagen objektivt.

Som jeg tidligere i sagen har dokumenteret via data fra mit telefonselskab, har jeg haft 2 forgæves opkald fra min telefon til min ven den pågældende nat, kl. 02.32 og kl. 02.57. Disse opkald er foretaget for at få fat på ham, da han var gået tilbage på hotellet inden mig. Jeg ville i sagens natur ikke ringe til ham hvis vi begge var på hotellet, så jeg mener her at kunne sandsynliggøre, at jeg ikke var på hotellet da klokken var 02.57.

Afslutningsvis vil jeg tilføje, at jeg i min bandede samtale med Alka har sagt, at jeg formodentlig har talt med gerningsmanden inden tyveriet er sket. Jeg har aldrig lagt skjul på, at jeg havde drukket den pågældende aften, og at min hukommelse kan være sløret som følge af dette. Jeg har oplyst, at jeg var i kontakt med mange mennesker den aften.

Uanset hvad, mener jeg ikke, at Alka jf. forsikringsbetingelserne kan afvise et sådant tyveri på grundlag af om man har talt med gerningsmanden inden tyveriet eller ej (trick tyv der havde udset mig som offer), det er vel irrelevant for forsikringsdækningen.

Ligeledes mener jeg ikke at tyveriet kan afvises grundet tvivl om gerningstidspunktet, jeg ved ikke hvordan Alka ellers mener jeg skal bevise at skaden er sket."

Hertil har selskabet i brev af 31/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører dog på side to i sit høringssvar, at han forsøgte at kontakte sin kammerat to gange dels kl. 2.32 dels kl. 2.57, hvilket efter klagers opfattelse skulle bevise, at han ikke var på hotellet på det tidspunkt.

Klagers oplysning om disse telefonopkald ændrer efter selskabets opfattelse dog ikke ved de foreliggende oplysninger og fakta i sagen og understøtter derfor ikke, at den angivne gerningsmand har taget klagers ur på en af de måder klager har forklaret.

Som sagen er oplyst - helt frem til klagers indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring - var gerningstidsrummet (efter klagers udvidelse af dette) mellem kl. 00.15 og kl. 01.00.

At klager - efter selskabets påvisning af at dette ikke kunne være korrekt – oplyser, at det kunne være sket på et helt andet tidspunkt, ændrer ikke ved at den hændelse klager beskriver, hvor han skulle have mistet uret, ifølge overvågningen ikke kan være korrekt.

At klager skulle have været udsat for to næsten ens begivenhedsforløb samme aften - først den der fremgår af overvågningen, hvor uret ikke kan være mistet - og en senere helt ens hændelse (med samme gerningsmand), hvor klager mister uret, finder selskabet ikke plausibel. De løbende ændringer og tilføjelser til forklaringerne, som klager kommer med, øger i selskabets øjne ikke klagers troværdighed.

Uret kan efter klagers seneste oplysninger angiveligt være mistet på et hvilket som helst tidspunkt i løbet af aftenen (efter kl. 1.13), men der er ingen dokumentation eller blot sand- synligheds- overvægt for, at uret er blevet stjålet endsige fravristet klager og uret kan efter selskabets opfattelse lige såvel være glemt, tabt eller forlagt.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen til sagen, som fremgår af selskabets brev til Ankenævnet for Forsikring af 31. oktober og 19. december 2022."

Heroverfor har klageren i brev af 20/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Alka mener i deres sidste svar, at mine sidste svar ikke understøtter 'en af de måder klager har forklaret tyveriet er foregået på'. Jeg vil gerne slå helt fast, at jeg hele tiden har forklaret det samme omkring hvordan tyveriet foregik, og ved ikke hvilke andre forklaringer Alka nu henviser til. Både til politiet og Alka har jeg fortalt hvad der skete, og har ikke som Alka skriver, forklaret det på forskellige måder.

Med hensyn til selve gerningstidspunktet, så har jeg flere gange og lige fra start gjort Alka opmærksom på, at det jeg kunne angive, var et tidsestimat efter bedste evne. Dette har jeg gentagne gange oplyst i mine svar, og det fremgår også af de bandede samtaler.

Et gerningstidspunkt ift. specifikt klokkeslæt er noget, som Alka har foreslået mig, dette har jeg accepteret som værende plausibelt. Alka har efter min mening lagt ordene i munden på mig og dette bruger de nu imod mig.

Hele diskussionen om gerningstidspunktet kunne være hævet over enhver tvivl, hvis Alka – da de havde muligheden – havde gemt hele videoen i dens fulde længde, så de kunne få afkræftet deres teori om, at der skulle være sket noget andet, end det tyveri, som er fundet sted.

Alka valgte i stedet at gemme videoen så den udelukkende passede med det gerningstidspunkt, de selv har foreslået.

Alka mener ikke at det er plausibelt, at jeg har været udsat for to næsten ens begivenhedsforløb samme aften. Dette er jeg ikke enig i, da det efter min opfattelse vel er en meget mulig tankegang for en tyv at forsøge at stjele fra sit bytte igen, hvis det ikke skulle være lykkedes i første omgang. Jeg er overbevist om, at dette er sket op til flere gange, og vil stille spørgsmålstejn ved, om Alka som forsikringsselskab ikke har oplevet dette adskillige gange.

Alkas teori om, at en tyv ville opgive sit ærinde, hvis det ikke lykkedes første gang, er efter min mening håbløs.

Alka mener nu at uret lige såvel kan være glemt, tabt eller forlagt. Jeg har ikke glemt, tabt eller forlagt uret, og syntes ærligt talt at Alka hele tiden kommer med nye teorier om hvad der kan være sket.

Grundet den låsemekanisme, der er på et Rolex-ur, mener jeg ikke man kan tabe dette. Låsemekanismen er en butterflylås som åbner over 2 omgange, så jeg mener ikke man kan tabe uret. At jeg skulle have glemt eller forlagt uret må vel kræve at jeg så havde taget det af. Jeg tog så godt som aldrig uret af udenfor mit hjem, og hvorfor skulle jeg glemme eller forlægge uret på en bar, dette giver efter min opfattelse overhovedet ikke nogen mening.

Jeg kan oplyse, at uret havde en meget stor affektionsværdi for mig, da jeg har modtaget det som gave fra min far og mor efter fuldent [uddannelse].

Afslutningsvis kan jeg oplyse, at jeg nu har rettet henvendelse til [ven], som jeg var i [by] med. Som jeg tidligere har skrevet, har jeg ikke haft kontakt med [ven] i lange perioder, og har derfor ikke villet bede ham om at skrive i sagen, da vi ikke taler meget sammen. Jeg har nu alligevel rettet henvendelse til ham, da jeg nu vurderer at dette vil bestyrke min troværdighed, som Alka åbenbart nu anfægter i deres seneste brev.

Jeg har modtaget en udtalelse om aftenen fra [ven], som var med mig den aften/nat på [baren]. Dette vidneudsagn kan ses på side 3 (screenshot fra Facebook).

Jeg har yderligere fået en bekræftelse fra [f familiemedlem], på at jeg kontaktede hende telefonisk om formiddagen d. 4. februar 2022 og fortalte om tyveriet i overensstemmelse med min forklaring til Alka. Denne bekræftelse kan ses på side 4 (screenshot fra ... Mail)."

Selskabet har herefter i brev af 13/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har vedlagt en tekstbesked - angiveligt fra den kammerat han var i [by] med - men den pågældende besked kaster ikke nyt lys over sagens faktum.

Klager har ligeledes vedhæftet en mail fra [f familiemedlem], som alene bekræfter, at klager har oplyst det samme til hende, som han har oplyst til Alka Forsikring, hvilket heller ikke tilføjer noget til sagen, som kan begrunde en ændret stillingtagen.

For så vidt angår klagers bemærkninger om, at Alka 'burde have gemt hele videoen', må vi gentage, at Alka Forsikring aldrig har haft videoen i besiddelse. Selskabet har alene gennemset videomaterialet på baren for det af klager flere gange oplyste og fastholdte gerningstidsrum.

Klager fik tilbudt at se videomaterialet og såfremt klager var af den opfattelse, at gerningstidsrummet var et andet end det til politiet og selskabet oplyste, kan det undre at klager ikke benyttede muligheden for at se videomaterialet igennem for hele aftenen.

Vi skal dog i den forbindelse med henvisning til vores andet høringssvar af 31. januar 2023 erkende, at klager ikke førend sin klage til Ankenævnet for Forsikring fremkom med den betragtning, at tyveriet kunne være sket på et andet tidspunkt end det til politiet og Alka Forsikring oplyste."

Ankenævnet for Forsikring

14.

98769

Klageren har i brev af 2/4 2023 bl.a. anført:

"Alka hævder i deres seneste svar, at jeg har haft adgang til det fulde videomateriale fra [baren]. Dette er forkert og jeg er dybt forundret over, hvorfor Alka pludseligt nu skriver dette.

Alka skriver nedenstående i deres seneste svar:

'Klager fik tilbudt at se videomaterialet og såfremt klager var af den opfattelse, at gerningstidsrummet var et andet end det til politiet og selskabet oplyste, kan det undre at klager ikke benyttede muligheden for at se videomaterialet igennem for hele aftenen.'

Jeg har aldrig haft mulighed for at gennemse videomaterialet fra hele aftenen/natten, og må henviser til at jeg gentagende gange har oplyst omkring dette i mine tidligere høringsvar fra d. 18. november og 6 januar. Det er udelukkende Alkas sagsbehandler der har haft mulighed for at gennemse videomaterialet for hele aftenen. Alkas sagsbehandler vil kunne bekræfte dette som værende korrekt.

Det er med stor forundring, at jeg må konstatere at Alka ikke har styr på ovenstående, det sætter mig igen i tvivl om deres reelle og objektive behandling af sagen. Alkas beslutning om at tillade at lade videomaterialet slette uden at involvere Politiet eller mig er ligeledes yderst kritisabel. Alka har fra sagens opstart været fuldt klar over at der var oprettet en Politisag da de lod videomaterialet slette."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politianmeldelse fremgår bl.a.:

"Blev du udsat for vold eller følte du dig på anden måde truet til at udlevere det stjålne i forbindelse med tyveriet?

NEJ

...

Trickytyveri

Blev din opmærksomhed forsøgt afledt i forbindelse med tyveriet?

JA

...

I forbindelse med et besøg på en bar, dukker en mand op på toilettet der hurtigt viser interesse for mit ur. Det sker ved at han bl.a. berør mit håndled og siger 'this is a nice watch', hvortil jeg hurtigt bliver opmærksom på faren ved dette og trækker hånden til mig. Da mit ur kort efter er væk, bliver jeg opmærksom på at jeg har været udsat for et tyveri.

Tid og sted for tyveriet

Angiv så præcist som muligt tid og sted for tyveriet. Hvis du ikke ved, hvor tyveriet fandt sted, bedes du angive det sted, hvor du sidst havde de stjålne genstande

Hvornår havde du sidst de stjålne genstande?

Dato

04-02-2022

Tidspunkt

00:30:00

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

98769

Hvornår opdagede du, at genstandene var stjålet?

Dato

04-02-2022

Tidspunkt

00:45:00

...

Ankenævnet for Forsikring

16.

98769

Oplysninger om gerningsmand og hændelse

Kan du have tabt din(e) genstand(e)?

NEJ

...

Ved du, hvem gerningsmanden er?

NEJ

Ville du kunne genkende gerningsmanden?

NEJ"

Af politiets brev af 7/2 2022 fremgår bl.a.:

"Kvittering for anmeldelse til politiet

Politiet har den 04/02-2022 modtaget en anmeldelse om Tyveri fra andre steder begået den 04/02-

2022-00.30 til 04/02-2022-00.45 fra [adresse]."

Af skadesanmeldelse af 5/2 2022 fremgår bl.a.:

"Alka Hvordan skete tyveriet?

Kunde I forbindelse med et besøg på en bar, dukker en mand op på toilettet der hurtigt udviser interesse for mit ur. Det sker ved at han bl.a. berører mit håndled og siger this is a nice watch, hvortil jeg hurtigt bliver opmærksom på faren ved dette og trækker hånden til mig. Da mit ur kort efter er væk, bliver jeg opmærksom på at jeg har været udsat for et tyveri."

Af politiets anmeldelsesrapport af 7/2 2022 fremgår bl.a.:

"Gerningstidspunkt/-rum

Fredag den 04. februar 2022 kl. 00.30

Fredag den 04. februar 2022 kl. 00.45

Sagens genstand

Anmelder/forurettede oplyste, at han på toilettet havde mødt en engelsktalende mand, der havde berørt anmelder/forurettedes håndled og havde sagt "this is a nice watch" hvorefter anmelder/forurettede havde trukket hånden til sig. Kort efter opdagede anmelder/forurettede at uret var væk.

...

Anmelder/forurettede beskrev manden som indre end 183 cm, mørkt hår og skæg.

Der fandtes ikke brugbar overvågning."

Af udateret sms fra vennen fremgår bl.a.:

"Det jeg kan huske er, at vi møder den her [udenlandske mand] på en bar, som ligger tæt på den der [bar], han tager vi så med hen på [baren] hvor vi spiller bordtennis, så går du på toilettet med ham på et tidspunkt, også kommer du tilbage og fortæller at han har udvist interesse for dit ur,

hvilket vi fællesskab så anklager ham for, men det pure afviser han og bliver vist nok sur. Mere kan jeg egentlig ikke huske fra den aften, før jeg vågner på hotellet dagen efter."

Af klagerens brev af 16/5 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Hermed sender jeg min indsigelse til jeres afgørelse om at afvise erstatning af tyveriet på mit Rolex-ur, dette fordi jeres afgørelse er forkert. Min indsigelse modtager i nu, da jeg har haft mulighed for at gennemgå det for mig tilgængelige materiale fra sagen, hvilket pt. udgør en videosekvens fra baren ... og de 2 længere lydfiler jeg har fra mine samtaler med jeres [konsulent] fra Alka.

Jeg har flere grunde til ikke at acceptere jeres afvisning, og håber at I vil revurdere denne efter at have læst nedenstående - alternativt vil jeg gå videre med sagen.

Samtalerne med Alka i telefonen

Da jeg efter jeres afvisning af skaden beder jer om at sende mig de 3 lange lydoptagelser I har i sagen, men I sender kun 2. Da jeg efterfølgende efterlyser den 3. lydoptagelse oplyser I at denne desværre er blevet væk, hvilket jeg finder dybt uheldigt, da en vigtig del af samtalerne går på hvilket tidspunkt tyveriet er sket på. I jeres afvisning benytter I også den samtale der er blevet 'væk' til at supplere jeres egne pointer i afvisningen af sagen.

Alka har under hele forløbet indledt de samtaler jeg har haft over telefonen med klart at pointere at de bliver optaget og gemt. Belejligvis kan I nu kun finde 2 ud af de 3 samtaler, hvilket jeg finder yderst beklageligt som nævnt ovenfor.

På de 2 samtaler jeg har hørt, kan jeg fornemme at [konsulenten] har været meget interesseret i at fastsætte et tidspunkt for hvornår tyveriet er sket. Jeg har hele tiden været i tvivl om det eksakte tidspunkt, og siger i min samtale med [konsulenten] d. 22. februar omkring tidspunktet for tyveriet *'Det er det jeg husker det som, altså jeg går jo ikke og tager tid'*. Jeg mener egentlig, at det kan høres på optagelserne, at jeg ikke er sikker på tidspunktet, og er sikker på, at der på den optagelse I må have slettet, fra min side også er usikkerhed omkring gernings-tidspunktet.

Jeres afvisning af tyveriet

I jeres afvisning af tyveriet ligger I til grund, at hændelsen ikke er sket indenfor det tidsrum I har videomateriale af mig. [Konsulenten] har efter min opfattelse forsøgt at få indsnævret tidspunktet indtil kl. 01.00, da jeg på et billede tilsyneladende stadig har mit ur på 01.13. Det er en meget snæver tidsramme I her opererer indenfor, specielt taget i betragtning af, hvor usikker jeg ved vores telefonsamtaler var på det eksakte tidspunkt.

I skriver at det vil være underligt, hvis der var en episode mere hvor gerningsmanden skulle have fulgt efter mig ud på toilettet. I min bandede samtale med MS bekræfter jeg også straks da han spørger mig, at tyveriet er sket senere end den episode der er på videoen.

Hvorfor har I ikke sikret jer hele videomaterialet

Jeg undrer mig ligeledes meget over, at [konsulenten] tilsyneladende har valgt ikke at se hele videoen igennem på [baren] da han havde muligheden for det, og gør i den forbindelse opmærk-

som på at der let kunne spoles i videomaterialet, og at han hvis han havde gjort sig den ulejlighed ville han kunne have set da episoden skete.

Som jeg ser det har I 2 primære afvisningsgrunde

Den 28. marts har jeg min 2. samtale med [konsulenten], hvor han oplyser mig om sin afvisning af sagen, og giver mig to afvisningsgrunde. Den første afvisningsgrund han oplyser mig, er fordi han har set en episode fra videoovervågningen kort efter kl. 01.00, hvor han oplyser at jeg har mit ur på.

Jeg gør med det samme [konsulenten] opmærksom på, at uret så må være blevet stjålet på et senere tidspunkt. Her ville jeg så have forventet, at [konsulenten] efterfølgende ville sikre sig hele videoovervågningen, så han kunne få afklaret dette.

[Konsulenten] nævner som sin anden af hans to afvisningsgrunde i vores 2. samtale d. 28. marts, at jeg havde fortalt ham at jeg ikke havde set gerningsmanden før. Dette er direkte forkert, da jeg selv kan høre af lydfilen i 1. samtale d. 22. februar med [konsulenten] siger *'Jeg tror, at vi måske har snakket sammen tidligere'*. Jeg mener derfor af begge jeres afvisningsgrunde er truffet på et forkert grundlag.

Gerningsmandens har et mønster for at følge efter mig

Fra den tilgængelige videosekvens som jeg har set på [baren], udspiller der sig fra kl. 01.00 til kl. 01.13, efter min mening klart et mønster fra gerningsmanden side, hvor han på de billeder der er tilgængelige følger efter mig.

Jeg vil være ret overbevist om, at hvis en gerningsmand som her har udset sig et 'offer', er det ret sandsynligt at han ikke nødvendigvis vil give op hvis hans mission med at stjæle et dyrt ur ikke lykkes første gang. Jeg er naturligvis ærgerlig over at jeg ikke har opdaget faren, men at være naiv og godtroende er vel ikke forkert.

Af det begrænsede videomateriale [konsulenten] oplyser mig at der findes i sagen, og som jeg som skrevet har været i [by] for at se, fremgår der følgende mønster. Kl. 1.02 står jeg i køen til toiletet,

her byder gerningsmanden mig en cigaret. Kl. 01.05 går jeg ind på toiletet efter at have ventet i køen til dette, da der er mange der skal bruge toiletterne. Kort efter jeg er gået ind på toiletet følger gerningsmanden efter mig ind på toiletet. Efter gerningsmanden forlader toiletet, venter han, ifølge videoen, ca. 15 sekunder, på at jeg kommer ud. Det fremgår ligeledes på videoen, at jeg kl. 01.11 går op i baren for at bestille noget at drikke, og kort efter følger gerningsmanden efter mig op i baren. Der ses altså allerede her, at han flere gange har fulgt efter mig.

Kl. 01.13 går jeg ud af billedet, og herefter er der efter hvad jeg er oplyst, desværre ikke mere videoovervågning fra aftenen som man i samråd med [konsulenten] har valgt at gemme. Resten af videoovervågningen fra de otte forskellige kameravinkler der er, var som nævnt tilgængelige for [konsulenten] da han besøgte [baren] for at efterforske sagen, men det har han åbenbart som jeg ser det ikke være interesseret i at se, også selvom videosekvensen må vise hvor jeg kommer ud fra

toiletet efter mit ur bliver stjålet.

I den forbindelse vil jeg gøre gældende, at jeg finder det kritisabelt, at det først bliver oplyst til mig, at der er en videosekvens af natten tilgængelig, efter at den fulde videoovervågning er blevet overspolet af ny overvågning, hvorfor jeg ikke også har haft mulighed for at tage over og se hele videoen, da jeg er sikker på, at man kunne se den rigtige begivenhed og tidspunktet for denne.

I min samtale med [konsulenten] d. 22. februar oplyser han mig, at der findes glimrende videoovervågning i god opløsning fra gerningsstedet. [Konsulenten] siger i denne samtale, at denne videoovervågning vil give nogle forhåbninger om, at politiet kan støve noget op og starte på en frisk. Her opfatter jeg det som om, at [konsulenten] vil igangsætte denne undersøgelse sammen med politiet. Jeg ved ikke om denne undersøgelse er igangsat af [konsulenten], da jeg ikke har hørt yderligere omkring dette.

Opkaldsliste fra min telefon fra den nat tyveriet skete

I jeres afgørelse opfatter jeg det som om, at I undrer jeg over hvorfor jeg ikke straks efter tyveriet fortalte nogen omkring dette. Jeg var den pågældende aften alene i [by] med [vennen], og kunne ikke finde ham umiddelbart efter uret var blevet stjålet.

Jeg har nu gennemset min abonnementsspecifikation fra mit teleselskab ... for den pågældende nat (se nedenstående billede), og kan her se, at jeg har forsøgt at ringe til [vennen] kl. 02.32 og 02.57. Disse opkald er foretaget kort efter mit ur fra blevet stjålet, hvilket indikerer et gernings-tidspunkt måske en time senere end jeg først noget usikkert har anslået.

...

Jeg vil derfor fastholde at mit ur er blevet stjålet, præcis som jeg hele tiden har oplyst politiet og jer, og for mig er det åbenlyst, at den tilgængelige videosekvens viser et mønster af at gerningsmanden følger efter mig for at stjæle mit ur.

Det har med høj sandsynlighed været en strategi fra gerningsmandens side at finde det rette tidspunkt for ham at stjæle uret fra mig, altså ved igen at følge efter mig ud på toilettet efter at det ikke er lykkedes for ham at få fat i uret den første gang.

Tidligere lovet erstatningsudbetaling på mail

D. 22. februar modtager jeg en mail fra [konsulenten], der siger at der vil blive udbetalt erstatning i sagen.

Denne mail er sendt til mig på den dag hvor jeg har min første samtale med [konsulenten] over telefonen.

Jeg gik siden modtagelse af denne mail, med den klare opfattelse, at Alka stod ved den lovede forsikringsdækning. Jeg citerer her fra mailen fra [konsulenten] 'Som oplyst afventer jeg politiets rapportmateriale, inden jeg kan lukke erstatningssagen og udbetale erstatning. Det kan tage nogle uger'.

Opsummering af udvalgte pointer for at jeg ikke accepterer jeres afvisning af tyveriet

- Gerningstidspunktet er ikke fastslået konkret, hvorfor en så lille margin ikke kan danne rammen for jeres afgørelse
- Jeg har ikke oplyst som [konsulenten] skriver at jeg ikke kunne have set gerningsmanden før
- Alka oplyser at de ligger inde med tre længere lydoptagelser, men fremviser blot to, den manglende var af stor vigtighed for at påvise at jeg ikke var sikker på gerningstidspunktet.

Ankenævnet for Forsikring

20.

98769

- Alka har haft muligheden for at se videooptagelser fra otte kameraer igennem, men forholder sig udelukkende til materialet frem til kl. 01:13. Det er et for spinkelt grundlag, og for useriøst at man ikke gjorde sig den ulejlighed at se hele videomaterialet igennem.
- Gerningsmanden følger efter mig hele aftenen, hvorfor det er plausibelt, at han er fulgt med ud på toilettet (igen).

Alt i alt er jeg, som I kan se af ovenstående, komplet uenig i jeres afgørelse. Jeres afvisningsgrundlag er spinkle og ensidige, og jeg vil køre sagen hele vejen om nødvendigt. Jeg vil på baggrund af dette skriv, bede jer om at revurdere jeres afgørelse og vende tilbage i sagen."

Af konsulentens e-mail af 11/8 2022 fremgår bl.a.:

"Den 16. februar 2022 havde du en telefonsamtale med vores medarbejder vedrørende skaden. Vi er ikke i besiddelse af en optagelse af den pågældende telefonsamtale, men medarbejderen noterede i forbindelse med samtalen, at:

'Ft er på weekend i [by] med ven... De tjekker ind på [hotel]. Er kort på en bar, hvorefter de går videre til [baren]. Ven går ind og spiller bordtennis. Ft går på toilettet. der er ikke andre end ham. En mand kommer ud lige eft FT, og tager fat i FTs arm. Manden siger 'this is a nice watch'. FT bliver bange, ved at det kan udvikle sig i en dårlig retning. Manden fastholder grebet. Ft trækker armen til sig. uret er væk. Manden er på vej væk. Manden overfalder næsten FT. Ft er meget bange. Han går ud fra toilettet og kigger efter manden i 10-15 minutter. Voldsomt - men bliver ikke slået. Tager hjem på hotellet. Ringer til ven ... undervejs. Denne svarer ikke. Han er retur på hotelværelse omkring 01:15. De har begge et nøglekort - så han kan komme ind på værelset uden at vække [vennen]. Han vælger ikke at vække ham. Adspurgt om den markant anden ordlyd i anmeldelse, siger FT at berør er det samme som at fastholde.

Ft melder til politiet online dagen efter.

Lav mand 170 ca, mørkt hår, skæg, taler engelsk.

Ft har tlf på sig hele aftenen - tlf ...

Ur købt af far hos [butik] i 2018 som ... gave. Ft oplyser det kostede 72.000 kr.

Bor på Hotel"

Af e-mail af 19/2 2023 fra familiemedlem fremgår bl.a.:

"Jeg kan hermed bekræfte, at [klageren] kontaktede mig telefonisk om formiddagen fredag den 4. februar 2022. Her fortalte han, at han om natten havde været i byen i [by] og havde fået stjålet sit Rolex-ur, som vi ... havde givet ham i [gave].

...

Jeg kan endvidere bekræfte, at [klageren] den nævnte formiddag, fortalte mig om hændelsen, fuldstændig i overensstemmelse med den information han har givet Alka. Jeg har endvidere lyttet med på de bandede samtaler mellem [klageren] og Alka, og kan her nikke genkendende til [klagerens] udsagn, som svarer overens med det han fortalte mig telefonisk fredag d. 4. februar 2022."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.9. Tyveri

...

Ankenævnet for Forsikring

21.

98769

	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 togkupé, 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.

...

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."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/2 2022, at han den 4/2 2022 fik stjålet sit Rolex-ur på en bar, hvor en mand dukkede op på toilettet og berørte hans håndled, hvorefter uret var væk. Af politianmeldelsen fremgår det, at gerningstidspunktet var 00.30-00.45. Selskabet gennemsø overvågning fra baren og har afvist dækning med henvisning til, at klageren havde uret på, efter at han og manden kom ud fra toilettet kl. 01.09. Da klageren efterfølgende gennemsø overvågningsmateriale, var der alene gemt en sekvens fra kl. 01.00-01.13.

Klageren kræver erstatning. Han har anført, at uret blev stjålet på et senere tidspunkt. Han har anført, at gerningsmanden fulgte efter ham hele aftenen, hvorfor det er plausibelt, at han senere fulgte med ud på toilettet igen. Han har anført, at han forsøgte at ringe til sin ven kl. 02.32 og

02.57. Disse opkald er foretaget kort efter tyveriet. Han har anført, at han ikke har oplyst til selskabet, at han ikke havde set eller talt med gerningsmanden før, eller at han kom hjem til hotellet kl. 01.15. Han har anført, at "Alka konkluderer i deres afvisning af sagen, at jeg har stillet mig 'i en bevismæssig vanskelig situation'. Jeg mener at Alka er skyld i dette, da de i deres efterforskning af sagen har besluttet at slette/lade slette det bedste bevismateriale, der findes i sagen, nemlig videoovervågningen fra hele aftenen/natten på [baren]. ... Jeg føler, at han har taget sig til takke med at se videoen igennem, indtil den tidsmæssigt passede med den anslåede tidsperiode jeg havde angivet for hændelsen. En tidsperiode som jeg i mine samtaler med Alka har gjort opmærksom på, at jeg var i tvivl om. Beslutningen om kun at bede om at få gemt dele af overvågningsvideoen, har Alka taget på egen hånd uden samråd med mig".

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at uret er stjålet, og at uret lige så vel kan være glemt, tabt eller forlagt. Selskabet har anført, at klageren frem til sagens indbringelse for nævnet har oplyst, at gerningsrummet var mellem kl. 00.15 og kl. 01.00. Selskabet har anført, at "der har ikke været grundlag for at udvide et muligt gerningstidsrum før klager indgav sin klage den 16. maj 2022, hvor videomaterialet var slettet, hvilket vi ikke finder kan lastes Alka Forsikring og alene stiller klager i en bevismæssig vanskelig situation. Klager har derudover oplyst, at han gik hjem til hotellet, hvor han ankom kl. 01.15".

Af konsulentens e-mail af 11/8 2022 fremgår det, at "medarbejderen noterede i forbindelse med samtalen, at: ... Ft går på toilettet. der er ikke andre end ham. En mand kommer ud lige efter FT, og tager fat i FTs arm. Manden siger 'this is a nice watch'. FT bliver bange, ved at det kan udvikle sig i en dårlig retning. Manden fastholder grebet. Ft trækker armen til sig. uret er væk. Manden er på vej væk. Manden overfalder næsten FT. Ft er meget bange. Han går ud fra toilettet og kigger efter manden i 10-15 minutter. Voldsomt - men bliver ikke slået. Tager hjem på hotellet. Ringer til ven ... undervejs. Denne svarer ikke. Han er retur på hotelværelse omkring 01:15".

Ankenævnet for Forsikring

23.

98769

Af politianmeldelsen fremgår det, at "I forbindelse med et besøg på en bar, dukker en mand op på toilettet der hurtigt viser interesse for mit ur. Det sker ved at han bl.a. berører mit håndled og siger 'this is a nice watch', hvortil jeg hurtigt bliver opmærksom på faren ved dette og trækker hånden til mig. Da mit ur kort efter er væk, bliver jeg opmærksom på at jeg har været udsat for et tyveri ... Hvornår havde du sidst de stjalne genstande: ... Tidspunkt: 00:30:00. Hvornår opdagede du at genstandene var stjålet? ... Tidspunkt: 00:45.00".

I konsulentens samtale med klageren den 22/2 2022 fremgår det, at konsulenten bad klageren om flere oplysninger, så det var muligt at finde videosekvensen i overvågningsmaterialet. Konsulenten spurgte "Så hvis vi tager fra kl. kvart over 12 og så til kl. 1, er det så på den sikre side?", hvortil klageren svarede "det burde det være, ja".

Af selskabets beskrivelse af videosekvensen fremgår det, at "klager kl. 02.00 (altså kl. 01.00) stod i køen til toilettet sammen med en mand (herefter benævnt A). Klager og A talte sammen og delte en cigaret, hvorefter klager var væk i kort tid medens A talte nogle pengesedler. Kl. 02.05.35 (kl. 01.05.35) gik klager ind på toilettet og lod døren stå åben bag sig og A gik med ind. Efter nogle minutter begyndte gæsterne uden for toilettet at banke på døren og A kom ud og havde en kort meningsudveksling før A på ny gik ind til klager i toiletrummet. Kl. 02.09.10 (kl. 01.09.10) kom A ud fra toilettet. A talte med folk i køen. A havde ikke noget synligt i hænderne og ventede på klager, som kom ud 15 sekunder senere og klager og A gik sammen i baren, hvor de stod ved siden af hinanden. Efterfølgende viser videoen kl. 02.13.14 (kl. 01.13.14), at klager talte med en kvinde i en lille bar, hvor der sås genskin fra ur/smykke på klagers venstre håndled. Kl. 02.13.18 (kl. 01.13.18) ses igen genskin fra ur/smykke og kl. 02.13.27 (kl. 01.13.27) gik klager på gulvet i bordtennisrummet og rakte sin venstre arm i vejret. Her sås igen genskin og en tydelig mørk aftegning på klagers venstre håndled under manchetten på skjorten".

Af udateret sms fra vennen fremgår det, at "Det jeg kan huske er, at ... så går du på toilettet med ham på et tidspunkt, også kommer du tilbage og fortæller at han har udvist interesse for

dit ur, hvilket vi fællesskab så anklager ham for, men det pure afviser han og bliver vist nok sur"

.

Af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes punkt 6.9. fremgår det, at forsikringen dækker simpelt tyveri. Forsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte ting. Af punkt 6.10.1.2. fremgår det, at forsikringen dækker tyveri, som er sket i forsikringstagerens umiddelbare nærhed, hvis forsikringstageren eller en anden bemærker tyveriet, når det sker.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvornår og hvordan uret er forsvundet, at nævnet ikke har grundlag for at statuere, at klageren har været udsat for et tyveri i forsikringsbetingelsernes forstand. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at overvågningsmaterialet ikke understøtter klagerens anmeldelse og første forklaring til selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på, at vennens forklaring om hændelsesforløbet, herunder at de sammen skulle have konfronteret gerningsmanden med at have udvist interesse for klagerens ur, adskiller sig markant fra klagerens forklaring.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren efter selskabets afvisning ændrede forklaring om, hvornår tyveriet kunne være sket. Nævnet bemærker, at klageren har oplyst et kort og afgrænset gerningstidsrum i politianmeldelsen. Nævnet bemærker videre, at klageren ikke gav udtryk for, at hændelsen kunne være sket markant uden for det pågældende tidsrum, da konsulenten spurgte, om tidsrummet skulle udvides for at være sikker på, at man kunne finde hændelsen på overvågningsmaterialet.

Nævnet finder på den baggrund, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet ansvarspådragende ved at dele af videooptagelsen er blevet slettet.

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

98769

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen