

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. april 2023 blev i sag nr. 98839:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

TJM Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 14/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Beskrivelse af tricktyveri i [udenlandsk storby] den 9/10 2021.

Min kæreste og jeg har været ud at spise og hygge os.

Da vi skal hjem, går vi hen for at tage en taxa på en taxa holdeplads. En mand spørger os om vi skal have en taxa, da siger vi ja, han tager om mig og fører mig over vejen (min kæreste har mig i hånden/under armen på den anden side) pludselig begynder alle taxamændene at råbe op og manden

begynder at løbe væk med en taxa mand i hælene, vi råber alle op (STOP TYVEN) og det hele går meget stærkt. Jeg mærker efter min taske, pung og mobil og konstaterer at jeg har umiddelbart det hele. Vi sætter os en i en af taxaerne hvor føreren var meget aktiv for at hjælpe med at stoppe manden (hans visitkort er vedlagt til forsikringen og vist til politiet). Vi kommer hjem på hotellet lidt overvældet af dramaet og går i seng. Da jeg vågner næste morgen og lige skal se hvad klokken er opdager jeg, det var mit ur han fik. Vi tager på politistationen for at anmelde hændelsen. Jeg har også fået meldt det stjålet hos Rolex internationalt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg er usikker på, hvordan TJM har behandlet min sag ud fra om det var et røveri, simpelt tyveri eller 'ran'. Der er ikke sammenfald mellem min situation og den henvisning til en sag, hvor en klager nævner hverken at have observeret tid eller sted for tyveri, det har jeg meget tydeligt beskrevet. Jeg og vidner oplevede også ved tyveriet, at gerningsmand flygtede fra gerningsstedet i fuld løb, hvilket tydeligt bevidner der skete en forbrydelse, hvorfor skulle han eller stikke af?

Jeg ønsker også som minimum at TJM's klageinstans TRYG svarer på anken, men har intet hørt. Konkret og i sidste ende, så ønsker jeg erstatning til nyt sammenligneligt Rolex-ur."

Ankenævnet for Forsikring

2.

98839

Jeg klager hermed over afgørelse fra TJM og beder Trygs kvalitetsafdeling at forholde sig til vidner og tidligere udtalelser."

Selskabet har i brev af 16/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 11. oktober 2021, at klager den 10. oktober har mistet sit Rolex ur. Klager anmeldte at dette skete i [udenlandsk by]. Klager havde i sin anmeldelse oplyst at en person har anvist en taxa, og at klager først opdager bortkomsten af uret 7 timer efter, anmeldelsen fremlægges som bilag 2.

Selskabet talte med klager den 12. oktober hvor klager forklarede at en person hjalp klager med at anwise en taxa. Klager undersøgte herefter om klager manglede noget, hvilket klager ikke gjorde. Dog opdagede klager dagen efter, at uret manglede, notat af samtalen fremlægges som bilag 3.

Selskabet bad herefter klager om at fremsende hændelsesforløbet, hvilket klager fremsender den 26. november, af denne forklarede klager, at der er en person som anviser en taxa til klager. Personen tager klager i armen, og fører klager hen til mod taxaerne. Klager oplyser videre, at pludselig begynder personen at løbe, og personerne omkring taxaerne råber alle op. Klager oplyser at de råber 'stop tyven'. Klager sætter sig herefter ind i en taxa og undersøger om klager mangler noget, hvilket klager kan konkludere at klager ikke gør.

Dagen efter, 7 timer senere, opdager klager, at uret mangler. hændelsesforløbet vedlægges som bilag 4.

Selskabets skadeafdeling afviste den 16. december 2021 dækning for det bortkommet ur, idet klager ikke har sandsynliggjort, at der er tale om et dækningsberettiget tyveri, selskabets afgørelse fremlægges som bilag 5.

Klager er ikke enig i afgørelse, hvorfor klager den 10. januar 2022, fremsendte en klage, denne fremlægges som bilag 6.

Selskabet fastholdt den 16. januar 2022 at det ikke er sandsynliggjort, at klager har været udsat for et dækningsberettiget tyveri, svar på klage fremlægges som bilag 7.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet for Forsikring, har selskabets klageansvarlige afdeling,

Kvalitetsafdelingen, foretaget en fornyet gennemgang af sagen. Selskabet fastholder at klager ikke har sandsynliggjort, at der er tale om et dækningsberettiget tyveri.

Ankenævnet for Forsikring

3.

98839

Indledningsvis skal selskabet bemærke, at det følger af de almindelige forsikringsretslige regler, at det påhviler forsikringstageren at påvise, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, jf. FAL § 22.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.2, om Tyveri uden for boligen fremgår det, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagt ting.

Klager har i sin forklaring til selskabet oplyst, at da klager blev ført hen mod taxaerne af personen, at folk omkring dem råbte stop tyven, jf. bilag 4. Klager har dog i sin henvendelse til selskabet af den 10. januar 2022, forklaret at klager og klagers kæreste ikke kan [sprog] hvilket selskabet stiller sig undrende overfor, jf. bilag 6.

Det fremgår endvidere ikke af den [sprog]e politirapport, som vedlægges som bilag 8, at der er nogen som har bemærket tyveriet, eller råbt op.

Selskabet har lagt vægt på, at der går 7 timer, før klager opdager at uret er væk, samt klager konstaterede, at klager ikke mangler noget efter at klager er blevet henvist til taxaen.

Selskabet skal bemærke, at det ikke er unormalt, at uret kan åbne sig, ved f.eks. at sidde fast i en taskestrop eller syningerne i et ærme, hvorfor selskabet finder, at det kan være lige så sandsynligt, at klager har tabt uret. Selskabet skal bemærke, at glemte, tabte og forlagte genstande er direkte undtaget i forsikringsbetingelserne.

Sammenfattende må selskabet derfor fastholde, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er tale om et dækningsberettiget tyveri, og derfor ikke kan tilbyde dækning i nærværende sag."

Klageren har i meddelelse af 30/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"TJM har i sine tidligere afgørelser behandlet politirapport og holdt den op imod udsagn. Hverken [kæresten] eller [klageren] kan [sprog], og har heller ikke fået oversat politirapport ved tolk, alt dette er svaret på i december 2021 til TJM. I går 29/12 2022 har TJM skrevet følgende mail til [klageren], hvordan skal [klageren] forholde sig til, at TJM nu skriver udenom ankenævnet?"

Selskabet har i brev/mail af 7/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bedt klager om at indsende politirapporten i en mere læsbar tekst, da vi er blevet meddelt fra oversætter, at nogle sætninger ikke er læsbare.

Dog er disse sætninger ikke afgørende for vores vurdering.
Vi har uploadet en oversat politirapport.

På baggrund af det foreliggende, må vi fastholde, at vi ikke finder det dokumenteret, at der er tale om et dækningsberettiget tyveri."

Klageren har i meddelelse af 28/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

4.

98839

"Jeg mener stadigvæk, at der er tale om dækningsberettiget tyveri. Herfra er der ikke nye oplysninger.

Tak, jeg ser frem til at sagen bliver behandlet og ankenævnet træffer en afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 11/10 2021 fremgår bl.a.:

"Hvordan er det sket? Tricktyv anviser til taxa, hvor han får mit ur af og løber.
Hvornår opdagede du tyveriet? Ca. 7 timer efter gerningstidspunktet.
Vælg genstand du ønsker erstattet: Andet
Beskrivelse Rolex-ur
Pris: 70000"

Af den oversatte politirapport af 11/10 2021 fremgår bl.a.:

"Erklæring

- [klageren] indfinder sig på politistationen for at foretage følgende anmeldelse:
- Hun befandt sig sammen med sin kæreste på ferie i [by], hvor de indtil den 11/10 2021 har været indlogeret på [hotel] på adressen ...
- Den 9/10 2021 befandt anmelder og hendes kæreste sig på adressen ...
- Da de var færdige omkring kl. 23.50, gik de til tastoppestedet på adressen ...
- Mens de stod og ventede på en taxi, kom en fyr hen til dem. Han optrådte venligt og spurgte, om de havde brug for en taxi
- Dette bekræftede de, og den unge fyr lagde sin hånd på anmelders ryg, samtidig med at han førte hende hen til en taxi
- I samme øjeblik gjorde en borger anmelder og hendes kæreste opmærksom på, at den unge fyr var i gang med at bestjæle dem
- I samme øjeblik løb fyren sin vej i retning af ...
- Efterfølgende tjekkede de deres ejendele, men de kunne ikke se, at der manglede noget
- De steg ind i en taxi og tog tilbage til hotellet på ...
- Kl. 7.30 samme dag blev anmelder opmærksom på, at hun manglede sit ur på venstre håndled.
- Det nævnte ur skulle være et luksusur ...
- Om den unge fyr ved taxaholdepladsen kan anmelder sige, at det var [beskrivelse]. Det er alt, hvad anmelder kan oplyse.

...

Anmelder har også oplysninger på taxachaufføren, som kan have været vidne til hændelsen, hr. ... med telefon ..."

Af klagerens udaterede klage til selskabet fremgår bl.a.:

"[Klageren] og kæreste ... kan ikke [sprog], derfor blev der på anmeldelsesdagen i [by] hos politiet tilkaldt en oversætter/ politimand (ikke en tolk). Samtalen/ anmeldelsen på politistationen foregik derfor mellem en engelsktalende politimand og en [sprog] politikvinde, hun noterede på computer.

Samtalen foregik på gebrokkent engelsk med politimand, hvorefter politikvinden noterede på computer.

[Klageren] og [kæresten] forklarede hele forløbet, også at der var flere som råbte op ved tyveriet samt flere efterfulgte tyven til fods. Politirapporten er på [sprog] og hverken [klageren] eller [kæresten] har forudsætninger for at vide, hvad der nøjagtigt er skrevet i rapporten, men det ændrer jo ikke på hændelsen.

TJM [navn] nævner ikke om der har været kontakt til vidner eller politiet i [by], før der blev truffet afgørelse om afslag i sagen, den ulejlighed burde TJM gøre sig. At der i afgørelsen lægges vægt på at finde uoverensstemmelser mellem politirapport og forklaring fra [klageren], findes upassende.

Hændelsen er sket uanset om politiet har mangler på udsagn i politirapporten. Det er upassende at der lægges mere vægt på formuleringer end der lægges vægt på, at der faktisk er sket både en personlig krænkelse/ overfald samt et tyveri. Der er kraftig overvejende sandsynlighed for, at hændelsen sker (tyveri af Rolex ur) i forbindelse med tyv tager fysisk fat i [klageren] ved taxi, løber fra gerningsstedet i fuld fart og efterfulgt af flere taximænd, derfor klages over afgørelse. Sandsynlighed for at ur skulle være mistet i de 7 timer, som TJM henviser til, den er væsentligt mindre end omtalte forløb med tyven. Vi køres med taxi i ca. 5 minutter og går direkte op på hotelværelset og i seng. [Klageren] har haft dette ur på sin arm i mange år, uden det tages af, hverken i bad eller når hun går i seng, yderligere har uret aldrig før været 'faldet af' eller åbnet sig selv.

Hvis TJM [navn] havde kunne finde tid til at kontakte vidnet [kæresten], så ville han have fået følgende forklaring:

Lidt før midnat 9/10-2021 går [klageren] og [kæresten] mod taxiholdepladsen. [Kæresten] går på [klagerens] højre side og hen over fodgængerovergang, hvor taxier er på [kærestens] højre side. Tyv står for enden af fodgængerovergang, går imod [klageren] og [kæresten], han spørger om vi skal bruge en taxi, til det svarer vi ja.

Tyv tager fysisk om [klageren] fra [klagerens] venstre side, med højre arm. Fra tyv tager fat i [klageren] til han løber fra gerningsstedet går det ca. 5-10 sekunder, det omhandler 5-10 skridt. Den rigtige taximand kommer til undsætning, vi er overrumplet pga. råben på [sprog] og ser flere eftersætter tyven på fuld fart i løb. [Kæresten] råber selv 'stop him/ thief', uden i første omgang at vide, om vi er berøvet. De fanger ikke tyven, men der kommer flere personer hen til i et kort øjeblik, for at høre om vi er 'ok'. Både [klageren] og [kæresten] mærker efter i lommer/ taske efter pung og mobiler, dem mangler vi ikke. Vi køres til hotellet af taxi og er meget chokeret, chauffør udleverede visitkort og kan bevidne forløbet, hvis politi eller forsikring skulle ønske kontakt.

Søndag morgen 10/10-2021 vågner både [klageren] og [kæresten] tidligt, den første sætning på dagen er 'Det er uret han har taget', [kæresten] bekræfter 'Jeg ligger lige og tænker det samme'. Politistationen har ikke åben søndag, så vi tager på stationen mandag og anmelder tyveriet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3 Tyveri og hærværk Tyveri

Dækningen for tyveri afhænger af, om skaden sker i eller uden for boligen, om der har været forsvarligt aflåst eller ikke forsvarligt aflåst, eller om der er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Summerne fremgår af din forsikringsaftale.

...

'Uden for boligen' er:

...

- På ferien.

...

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

...

5.3.5 Røveri, overfald, åbenlyst tyveri (ran) og tricktyveri

Forsikringen dækker:

- Røveri og overfald. Herved forstås tyveri eller ødelæggelse af dine ting, hvor en person bruger eller truer med øjeblikkeligt at bruge vold. Penge er dækket med den maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.
- Åbenlyst tyveri. Herved forstås tyveri af dine ting, som du har på dig, eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og uden brug af vold. Det skal bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker. Penge samt guld, sølv, smykker, perler og ædelstene er dækket af den maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale."

Nævnet udtaler:]

Klageren har anmeldt, at hun den 10/10 2021 fik stjålet sit Rolex-ur ved en taxaholdeplads i udlandet. Af skadesanmeldelsen fremgår det, at "Tricktyv anviser til taxa, hvor han får mit ur af og løber". Klageren kræver uret erstattet. Hun har oplyst, at en mand – der tilbød dem en taxa – tog om hende og førte hende over vejen. Pludselig begyndte taxachaufføreren at råbe op, og gerningsmanden løb væk. Næste morgen opdagede klageren, at uret var væk, og hun meldte hændelsen til politiet. Klageren har oplyst, at hun har haft uret på sin arm i mange år, og at uret ikke tages af, når hun går i bad eller i seng. Uret er aldrig "faldet af" eller har åbnet sig selv.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er tale om et dækningsberettigende tyveri. Selskabet har anført, at der gik 7 timer, før klageren opdagede, at uret var væk. Det er ikke unormalt, at et ur kan åbne sig, ved f.eks. at sidde fast i

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

98839

en taskestrop eller syningerne i et ærme. Selskabet har anført, at det er lige så sandsynligt, at klageren har tabt uret, og at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting. Selskabet undrer sig over, at klageren har forklaret, at folk omkring dem råbte "stop tyven", når de ikke kender sproget.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98839

Af kærestens forklaring fremgår det, at "Tyv står for enden af fodgængerovergang, går imod [klageren] og [kæresten], han spørger om vi skal bruge en taxi, til det svarer vi ja. Tyv tager fysisk om [klageren] fra [klagerens] venstre side, med højre arm. Fra tyv tager fat i [klageren] til han løber fra gerningsstedet går det ca. 5-10 sekunder, det omhandler 5-10 skridt. Den rigtige taximand kommer til undsætning, vi er overrumplet pga. råben på [sprog] og ser flere eftersætter tyven på fuld fart i løb. [Kæresten] råber selv 'stop him/thief', uden i første omgang at vide, om vi er berøvet. De fanger ikke tyven, men der kommer flere personer hen til i et kort øjeblik, for at høre om vi er 'ok'. Både [klageren] og [kæresten] mærker efter i lommer/ taske efter pung og mobiler, dem mangler vi ikke. Vi køres til hotellet af taxi og er meget chokeret, chauffør udleverede visitkort og kan bevidne forløbet, hvis politi eller forsikring skulle ønske kontakt. Søndag morgen 10/10-2021 vågner både [klageren] og [kæresten] tidligt, den første sætning på dagen er 'Det er uret han har taget', [kæresten] bekræfter 'Jeg ligger lige og tænker det samme'".

Af den oversatte politirapport af 11/10 2021 fremgår det, at gerningsmanden "optrådte venligt og spurgte, om de havde brug for en taxi. Dette bekræftede de, og den unge fyr lagde sin hånd på anmelders ryg, samtidig med at han førte hende hen til en taxi. I samme øjeblik gjorde en borger anmelder og hendes kæreste opmærksom på, at den unge fyr var i gang med at bestjæle dem. I samme øjeblik løb fyren sin vej ... Efterfølgende tjekkede de deres ejendele, men de kunne ikke se, at der manglede noget. De steg ind i en taxi og tog tilbage til hotellet ... Kl. 7.30 samme dag blev anmelder opmærksom på, at hun manglede sit ur på venstre håndled".

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

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98839

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet konkret vurdering, at klageren ikke har godtgjort, at det værdifulde ur er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri, hvorfor der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har lagt vægt på det lange tidsrum, i hvilket uret kan være bortkommet, herunder at der ikke er oplysning om, hvornår klageren sidst konstaterede, at hun havde uret på sin arm. Der kan derfor være en tidsperiode på mere end 7 timer, hvor uret kan være bortkommet på forskellig vis. Nævnet bemærker, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke lagde mærke til, at uret blev stjålet, og at klageren efter hændelsen ikke undersøgte, om hun stadig havde uret, men først næste morgen – 7 timer senere – konstaterede, at uret var forsvundet. Uret har ifølge skadesanmeldelsen en værdi af 70.000 kr., hvorfor det vil være oplagt, at klageren – umiddelbart efter at den pågældende person stak af – sikrede sig, at uret ikke var stjålet fra armen.

Nævnet bemærker, at klageren og hendes kæreste ifølge deres forklaring til den oversatte politirapport efter hændelsen tjekkede deres ejendele, men ikke kunne se, at der manglede noget.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

98839