

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. maj 2023 blev i sag nr. 99032:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

FDM Forsikring - Tryg
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring og indboforsikring. I klageskema af 29/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Hjemmerøveri og overfald i mit hjem den 18.09.2019. Jeg er syg af PTSD Og får medicin for at klare hverdagen. Klageperioden til TRYG og Kvalitetsafdelingen har været besværlig og langvarig, Og har og er en belastning for mit helbred. Kvalitetsafdelingen har fuldstændig ignoreret lægelige vurderinger.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå, at TRYG forsikring anerkender erstatningsansvaret via Min ulykkesforsikring og min indboforsikring."

Selskabet har i brev af 10/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning for et anmeldt hjemmerøveri på hendes indboforsikring og ulykkesforsikring med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at skaden er sket som anmeldt af hende.

Selskabets primære påstand i sagen ved nævnet er, at klagerens krav er forældet forud for, at sagen er indbragt for nævnet.

Klageren var på den angivne skadedato omfattet af en indboforsikring med betingelserne 12M1 og af en ulykkesforsikring med forsikringsbetingelserne 15M6. Forsikringsbetingelserne fremlægges som henholdsvis bilag 1 og bilag 2.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

99032

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte til indboforsikringen den 11. oktober 2019, at hun den 18. september 2019 havde været udsat for et røveri i sit hjem, hvorved der var blevet stjålet en kræmmerpung med 14.000 kr. i kontanter. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 3.

Samme dag indsendte klageren også en skadeanmeldelse på sin ulykkesforsikring, hvori hun angav, at hun havde ridser på arm og hals, samt at hun havde skader på højre knæ's menisk, ledbånd og korsbånd. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 4.

Den 14. oktober 2019 kommer selskabet i telefonisk kontakt med klageren, hvor hun giver en uddybende forklaring på, hvad der er sket. Klageren forklarede bl.a., at både hendes kræmmerpung og hendes bærbare computer var blevet stjålet. I forbindelse med samtalen blev der udarbejdet et telefonnotat, der fremlægges som bilag 5.

Klageren blev samtidig bedt om at indsende dokumentation for kontanterne, hvilket hun gjorde samme dag ved at indsende en håndskreven kvittering for, at hun skulle have solgt et Royal Copenhagen spisestel den 16. september 2019 kontant for 48.000 kr., samt en kvittering for banken på, at hun havde sat 34.000 kr. ind på sin konto den 17. september 2019. Klagerens mail fremlægges som bilag 6.

Idet klageren i 2018 havde haft en lignende skade – hvor nogle gerningspersoner var trængt ind i hendes hjem, mens hun var hjemme, og hun bl.a. fik stjålet 30.000 kr. i kontanter, der stammede fra et kontantsalg af emaljeskilte få dage inden – blev sagen udtaget til en grundigere gennemgang.

Den 29. oktober 2019 var selskabet i telefonisk kontakt med klageren, for at hun kunne forklare om hændelsen. Under samtalen oplyste klageren, at hun den 18. september 2019 var på vej til sit barn, da barnet skulle hjælpe med nogle opdatering fra hendes computer. Derudover havde hun 14.000 kr. i kontanter med fra salg af porcelæn, som hun ville give til sit barn, da porcelænet var fra klagerens afdøde [forældre].

Kl. 11:30 bankede det på døren. Da klageren kom derud, var der ikke nogen. Da hun har gjort sig klar til at skulle ud ad døren og har åbnet den, kommer der en mand flyvende ind fra venstre. Klageren oplyste, at hun skulle have råbt ad manden 'hvad vil du?!'.

Gerningsmanden puffede klageren ind i gangen, hvorefter hun hørte lyden af en hobbykniv. Klageren og gerningsmanden gik herefter mod hinanden, hvorefter klageren skulle være blevet ramt med kniven på halsen og armen.

Herefter var klageren lidt i tvivl om, hvad der skete, men hun blev skubbet og faldt i hvert fald 2 meter baglæns ind i gangen, lander på sit dårlige knæ og hofte, ligesom hun knalder hovedet i gulvet.

Da klageren kom til sig selv kiggede op så hun, at gerningsmanden havde hældt alt ud af tasken om taget laptoppen. Ifølge klagerens beskrivelse, lagde hun sig herefter ned igen, da hun ikke havde det godt, og hun får fat i sin telefon, som hun altid har i lommen.

Hun fik – ifølge egen forklaring – på 'mirakuløs vis' ringet 114, selvom hun ikke rigtig kunne se noget, da hendes briller var røget 'af h til'.

Politiet ankom herefter sammen med en ambulance, og klageren blev bragt på hospitalet.

Samtalen er optaget af selskabet og kan fremlægges, såfremt nævnet måtte ønske det.

Grundet at selskabet afventede politirapporten, skete der ikke yderligere i sagen, førend selskabet den 14. maj 2020 modtog rapporten. Politirapporten fremlægges som bilag 7 og bilag 8. Der fulgte herefter en korrespondance mellem selskabet og klageren, hvor selskabet bl.a. udbad sig data fra DBA, hvor porcelænet skulle være sat til salg. Denne korrespondance fremlægges som bilag 9.

Klageren blev også bedt om at fremlægge fotos af de emaljeskilte, hun solgte i 2018, hvilket klagerens gjorde på mail den 25. juni 2020. Denne mail fremlægges som bilag 10.

Selskabet modtog den 6. juli 2020 et brev fra klageren, hvor hun bl.a. medsendte dele af politirapporten.

Klagerens brev fremlægges som bilag 11.

På baggrund af oplysningerne i politirapporten foretog selskabet nogle yderligere undersøgelser af klagerens forhold.

Dette indbefattede bl.a. en undersøgelse af, hvad klageren eller havde haft til salg på DBA. Undersøgelsen viste, at klageren den 15. september 2019 kl. 10:46 satte fem emaljeskilte til salg. Udtrækket fra undersøgelsen fremlægges som bilag 12.

Ved en sammenligning af de fotos af emaljeskilte, som klageren angav, hun solgte umiddelbart inden tyveriet i 2018, så ses flere af disse at være identiske med dem, hun satte til salg på DBA den 15. september 2019. Sammenligningen fremlægges som bilag 13.

Selskabet forhørte sig også hos andre selskaber for at fastslå, om hun var kendt i andre selskaber. [Selskab 2] sendte den 22. december 2020 oplysninger om en skadesag, klageren havde haft hos dem i 2017.

I sagen fra 2017 anmeldte klageren, at hendes dør var blevet dirket op, mens hun lå og sov i huset, og at hun vågnede, mens tyven befandt sig i huset. Klageren fik i forbindelse med sagen udbetalt 132.311,38 kr.

Mailen fra [selskab 2] fremlægges som bilag 14, og erstatningsopgørelsen i sagen fremlægges som bilag 15.

Den 21. januar 2021 sendte selskabet sin skriftlige afgørelse af sagen, hvor skaden blev afvist med henvisning til, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at skaden var sket som anmeldt af hende. Selskabets afgørelse fremlægges som bilag 16.

Selskabet afviste dækning for skaden på ulykkesforsikring den 3. februar 2021 med henvisning til, at klageren på baggrund af afgørelsen i indbo-sagen ikke havde bevist, at hendes gener var opstå-

et ved et dækningsberettigende ulykkestilfælde. Selskabets afvisning på ulykkesforsikringen fremlægges som bilag 17.

Selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet, modtog den 9. august 2022 pr. brev en klage fra klageren, der medsendte diverse journaler fra psykologforløb og lignende til støtte for, at hændelsen havde fundet sted. Klagen til Kvalitet fremlægges som bilag 18.

Klageren har i sagen fremlagt nogle øvrige breve dateret i april 2022 og stilet til en tidligere medarbejder i Kvalitetsafdelingen. Brevene er ikke blevet leveret til Kvalitetsafdelingen, og klagen af den 9. august 2022 er således den første henvendelse fra Klageren med kommentarer til afgørelsen af sagen.

Kvalitetsafdelingen fastholdt den 23. november 2022 afgørelsen af sagen og gjorde samtidig opmærksom på, at sagen kunne været forældet. Svaret fra Kvalitet fremlægges som bilag 19.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Forældelse

Klageren var ifølge egen forklaring udsat for et hjemmerøveri den 18. september 2019, hvilket hun anmeldte til selskabet den 11. oktober 2019 til både indboforsikring og ulykkesforsikringen.

Den 21. januar 2021 traf selskabet afgørelse i sagen.

Klageren klagede over afgørelsen den 9. august 2022, og selskabets klageansvarlige besvarede klagen den 23. november 2022.

Af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1, fremgår det, at krav i anledning af en forsikringsaftale forældes efter reglerne i forældelsesloven, jf. dog stk. 2-6.

Af forældelseslovens § 3, stk. 1, fremgår det, at forældelsesfristen er 3 år, og af stk. 2, fremgår det, at forældelsesfristen skal regnes fra den dag, hvor klageren vidste eller burde have vidst, at hun havde et krav imod sin forsikring.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klagerens krav både forså vidt angår indboforsikringen og ulykkesforsikringen forældede senest den 11. oktober 2022, hvor den treårige forældelsesfrist i henhold til forældelseslovens regler udløb.

Selskabet har ved vurderingen lagt vægt på, at klageren anmeldte skaderne til selskabet den 11. oktober 2019, og at selskabet traf afgørelser i sagerne henholdsvis den 21. januar 2021 og den 3. februar 2021.

Det kan efter selskabets vurdering ikke føre til en anden vurdering af sagen, at kvalitetsafdelingen først besvarede klagerens klage efter udløbet af forældelsesfristen, idet svaret fra Kvalitet ikke udgør en fornyet realitetsafgørelse, og idet svartider hos selskabet ikke udgør en gyldig suspension af forældelsen.

Selskabet bemærker i øvrigt, at klageren var mere end 1 år om at komme med indsigelser i sagen, selv hvis brevet dateret i april 2022 var blevet modtaget af selskabet.

Sagens materielle spørgsmål

Såfremt nævnet i modsætning til selskabets opfattelse skulle komme frem til, at klagerens krav ikke er forældet, skal selskabet her komme med sin vurdering af sagens materielle omstændigheder.

Af politirapporten fremgår det, at klageren ved den umiddelbare udtalelse den 18. september 2019 oplyste, at det bankede på hendes bagdør, og at døren blev skubbet op i hende, da hun ville åbne den. Derfor tog hun et par skridt tilbage.

Klageren oplyste videre, at en 'kæmpestor' mand gik efter hende inde i gangen, og at han skubbede til klageren, hvorfor hun tog nogle yderligere skridt ind i gangen.

Manden skulle herefter have kastet genstande fra en grå plastpose, der lå på bordet efter hende.

Da hun gik frem mod manden, skubbede han til hende, og hun faldt ned på gulvet og lå i den stilling, som politipatruljen efterfølgende fandt hende i. Det var din vurdering, at manden talte polsk med en anden gerningsperson, som du ikke så.

Af afhøringsrapporten fremgår det, at klageren til politiet oplyste, at hun var ved at gøre sig klar til at forlade huset, og i det samme du åbnede døren, kom gerningsmand A ind. Manden gik ind i klageren med sin krop, således hun blev skubbet lidt tilbage. Hun gik frem mod manden, som skubbede dig med begge hænder i brystet, så hun faldt bagover og slog hovedet ned i gulvet. Hun kunne ikke huske, om du mistede bevidstheden kortvarigt.

Gerningsmanden kastede nogle ting mod klageren, men hun kunne ikke huske, om tingene ramte hende. Hun hørte ligeledes en lyd, som kunne være tilsvarende med en hobbykniv, hvor bladet blev kørt frem, men du så aldrig en kniv.

Manden tog klagerens taske, vendte den på hovedet og tømte den. I tasken lå der en sort prangerpung med 14.000 kr. som var til hendes barn. Manden talte med en anden mand kaldet gerningsmand B. Det var klagerens vurdering overfor politiet, at de talte polsk. Manden tog herefter prangerpungen samt din computer.

Under hele forløbet oplyste klageren, at hun havde råbt alt, hvad hun kunne for at en nabo eller forbipasserende kunne høre hende.

Klagerens signalement af gerningsmanden A var:

'Mand, 30-40 år, østeuropæisk af udseende, meget stor, høj og havde et kuglerundt hoved, kort sort/brunt hår, ikke karseklippet, men kort hår og ingen skæg. Han var iført sort hættetrøje med et ukendt logo på venstre side af brystet, sorte joggingbukser, hvide sko. I venstre øre havde han en almindelig guldørering. Kan muligvis genkendes.'

Ifølge politiet oplyste klageren, at hun altid havde din pung og telefon i lommen, så hun selv kunne ringe efter hjælp.

Angående pengene oplyste klageren, at de kom fra salget af noget kongeligt porcelæn, hun havde sat til salg for 48.000 kr. på DBA. Porcelænet var blevet købt af et midaldrende par fra [...], der var kommet forbi for at se det. De købte det hele og betalte kontant.

Klageren fik angiveligt ikke navnene på dem. De havde ikke ringet på forhånd, men var blot dukket uanmeldt op.

Dagen inden røveriet havde klageren netop været i banken for at indsætte 34.000 kr. Hun beholdt de 14.000 kr. derhjemme.

Senere samme dag oplyste klageren til politiet, at hun første gang lagde mærke til gerningsmanden A, da hun gik direkte hen imod ham, hvor han skubbede hende. Ved første skub faldt hun ikke, men da han skubbede igen, faldt hun ned på trægulvet i entreen, hvorved klageren slog dit hoved og din hofte.

Gerningsmand A begyndte at kaste ting imod klageren, mens hun lå på gulvet, herunder bl.a. et blylod på 5 kg, en paraply, en kaffekande og en lommelygte.

Afstanden mellem dig og gerningsmand A var ifølge dine oplysninger ca. 3 meter, og du oplyste til politiet, at du mistede dine briller under faldet.

Ved denne afhøring oplyste klageren videre, at hun var mest bange for kniven, men at hun ikke mente, at hun så den på noget tidspunkt. Klageren hørte dog lyden af at bladet blev skubbet ud, så hun var sikker på, at der var tale om en hobbykniv. Hun mente, at manden havde kniven i den ene hånd, mens han med den anden kastede genstandene efter hende.

Begge gerningsmænd forlod stedet, uden at hun efterfølgende hørte en bil køre fra stedet eller andre transportmidler.

Kontanterne i prangerpungen var fordelt på 100-, 200- og 500 kr. sedler.

Parret fra [...], der købte porcelænet, var kommet uanmeldt forbi med 48.000 kr. i kontanter, og klageren talte med dem i ca. 1 time. Klageren talte mest med manden, så hun bemærkede ikke nærmere, hvor kvinden var henne. Klageren oplyste, at de kørte i en [...] personbil.

Klagerens signalement af manden var:

'Mand, ca. 50 år. Almindelig til slank af bygning, skæg om munden. Han var iført en ternet skjorte og gabardine bukser. Kan ikke genkendes.'

Du oplyste intet signalement på kvinden og kunne ikke genkende hende.

Politiet foretog flere afhøringer af klageren. Derfor kontaktede politiet igen klageren den 30. oktober 2019, hvor klageren bl.a. oplyste til politiet, at hun hørte, at det bankede på en dør udefra, som var blændet på indersiden. Da hun kiggede ud så du ingen, hvorfor hun gjorde sig klar til at forlade boligen ved at tage din taske og bærbare computer med ud i entreen.

Idet klageren åbnede døren for at forlade huset, kom manden flyvende ind. Han var kæmpestor og fyldte hele døråbningen. Ifølge klagerens forklaring sagde hun, 'hvad vil du?'. Herefter skubbede han til klageren.

Kort efter hørte hun lyden fra en hobbykniv. Klageren gik frem mod manden, som viftede med kniven mod hende. Han skulle have ramte klageren på halsen og armene. Hun mistede ikke balancen, men gik igen frem mod manden med kniven og sagde: 'kan du komme ud'. Manden skubbede klageren igen og hun landede ca. 3 meter væk fra entredøren på sin hofte og sit dårlige knæ. Hun slog også hovedet mod gulvet og var 'væk et øjeblik'.

Inden havde klageren lagt mærke til, at manden talte med en anden mand, der stod udenfor. Manden indenfor tog hendes taske og hældte indholdet ud på gulvet. Han tog laptoppen og gik fra stedet.

Herefter ringede klageren 1-1-4 og fortalte, at hun var blevet skåret, men at det ikke blødte.

Klageren kom i tanke om, at manden havde kastet nogle ting mod hende – blandt andet et blylod på 5 kg. Da klageren af politiet blev bedt om at fremvise, hvor blyloddet havde ramt gulvet, kom hun ikke komme det nærmere, og der var ingen mærker at se på gulvet. Der var også blevet kastet en kaffekande og en lommelygte.

I weekenden op til det anmeldte røveri havde klageren ifølge sin forklaring overvejet at sætte det kongelige porcelæn til salg på DBA. Porcelænet var ifølge klageren blevet sat til salg den 15. september 2019. Spisestellet var arv fra klagerens [forældre] og bestod af seks dele af hver bortset fra, at der var 7 middagstallerkner. Klageren havde dog kun taget et enkelt billede af én tallerken for at vise, hvad der var sat til salg.

Omkring formiddag-/middagstid den 16. september 2019 kørte en bil ind i hendes indkørsel, mens hun var ude i haven. Et par spurgte ind til stellet. Manden præsenterede sig som '[...]' og fortalte, at de kom fra [...] for at se stellet. Parret gik med ind for at se det.

Klageren forklarede, at de var i hendes hjem i ca. 1-1½ time. Parret forsøgte at prutte om prisen, men det ville klageren ikke, så de betalte 48.000 kr. i kontanter. De kørte i en [...].

Pengene fra salget lagde klageren ind i et sikkerhedsskab, og resten af dagen havde hun været lidt nedtrykt. Pengene skulle selvfølgelig i banken, men hun magtede det ikke den dag. Annoncen fra DBA blev slettet samme dag eller dagen efter (16. eller 17. september).

Foreholdt, at annoncen var oprettet 16. september 2019 kl. 12:11 og slettet igen kl. 18:17 svarede klageren, 'jamen, så må det jo være sandheden'.

Klageren forklarede, at hun gik i banken dagen efter kl. 13 med pengene (34.000 kr.). Politiet oplyste klageren, at hun også havde været i banken den 16. september, hvortil hun forklarede, at hun havde sat nogle andre penge ind på kontoen (11.000 kr.). Det var efter kl. 13, da banken først åbner kl. 13.

Klageren blev af politiet foreholdt, at hun under de første afhøringer havde forklaret, at hun ikke havde set, at gerningsmanden havde nogen kniv, men at hun under afhøringen den 30. oktober havde set en kniv i hånden på gerningsmanden. Hertil sagde klageren: 'ja, hvad menes der med

det' og forklarede nu, at da hun hørte lyden, stod hun lige foran gerningsmanden, og han fægtede ud efter hende med kniven. Hun havde set kniven, og gerningsmanden havde ramt hende med den.

På politiets forespørgsel kunne klageren ikke beskrive køberne af porcelænet yderligere, da hun var mest optaget af porcelænet. Hun hørte hverken en bil før eller efter overfaldet.

Derudover fremgår det af fotorapporten for gerningsstedet, at de genstande, der angiveligt skulle være blevet kastet efter klageren, lå på en næsten lige række. Politiet optog desuden et foto af den pågældende pung, der skulle være blevet stjålet, hvor der stikker en 500 kr. seddel op ad.

Ud fra fotorapporten vedrørende klagerens skader fremgår det desuden, at klageren havde tre parallelle striber på sin højre kind og højre side af halsen. Ingen af disse striber ses at være gået igennem huden, og ingen af dem blødte.

Klageren kunne i øvrigt ikke redegøre for, hvordan hun havde fået skaderne på armene. Politiet foretog ligeledes afhøringer af klagerens naboer. Ingen af disse havde set eller hørt noget, og én nabo oplyste, at hans hund plejede at gø, når der kom nogen på gruspladsen bag huset, og at hunden ikke havde gøet på gerningstidspunktet.

Ved politiets kontakt til DBA blev det oplyst, at den pågældende annonce om spisestellet blev oprettet den 16. september 2019 kl. 12:11:27, og at annoncen blev slettet igen den 16. september 2019 kl. 18:17:29. DBA oplyste desuden, at der ikke havde været nogle samtaler på annoncen.

Klageren havde som nævnt også et indbrud i sit hjem den 30. juli 2018. Det er i forbindelse med skade noteret i selskabets skadesystem, at:

'Ft står op klokken halv 6 fordi det varmt. Ft har døren åben ud til haven og selv ude i stuehuset og gør klar til nogle håndværkere. Ft ser pludselig en skygge i vinduet og løber hurtigt ind i huset. Der står så to mænd inde i stuen, den ene i soveværelset og den anden i stuen. Ft råber af dem mens de roder i hendes ting. De flygter og hun får ramt den ene hårdt med sin stok og den anden flygter ud af den anden dør. De har nok nået at være i huset i 20-30 minutter. Ft ringer til politiet og de kommer efter 20 minutter. Anmeldelsen kommer 8.15'

Udklip fra selskabets skadesystem fremlægges som bilag 20.

I sagen indgik der en lang række indbogenstande. Derudover indgik der et krav på 30.000 kr. for kontanter. Klageren oplyste, at dette stammede fra salg af emaljeskilte, der var blevet solgt kontant for 65.000 kr. 5 dage forud for indbruddet. Klageren fremlagde desuden en kvittering fra sin bank på, at hun havde indbetalt 35.000 kr. til sin konto. Skiltene skulle også i denne sag være blevet købt af et ukendt par, der pludselig var kommet forbi med 65.000 kr. i kontanter for at købe emaljeskilte.

Selskabet har i forbindelse med sine undersøgelser af aktuelle sag kunne konstatere, at klageren har været i stand til at sætte identiske emaljeskilte til salg den 15. september 2019, til trods for at hun skulle have solgt dem den 25. juli 2018.

Klagerens håndskrevne kvittering for salg af emaljeskiltene fremlægges som bilag 21.

Foruden ovenstående to hændelser, havde klageren også i 2017 indbrudstyre i sit hjem, mens hun var hjemme, hvor hun fik ca. 132.000 kr. i erstatning fra sit tidligere forsikringsselskab. I kravet indgik en sort prangerpung med 35.600 kr. i kontanter.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er indtrådt en hændelse som anmeldt af klageren.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun har været udsat for et hjemmerøveri som anmeldt. Selskabet fastholder derfor sin materielle vurdering af sagen både for så vidt angår indboforsikring og ulykkesforsikring.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren har afgivet særdeles divergerende forklaringer til politiet om, hvad der er foregået. Klageren starter således med ikke at nævne noget om en hobbykniv. Herefter hørte hun lyden af en hobbykniv, men uden at se den, for derefter da politiet spørger hende halvanden måned senere at oplyse, at gerningsmanden havde fægtet med kniven foran hende, og ligefrem havde skåret hende på kinden og i halsen.

Selskabet har også lagt vægt på, at de 'ridser' klageren anfører at have fået som følger af gerningsmandens brug af hobbykniven ikke er gået igennem huden, hvilket forekommer usandsynligt ikke skulle have været tilfældet blot et enkelt sted, såfremt klageren tre gange skulle været blevet ramt af en hobbykniv, der blev fægtet imod hende af en overfaldsmand.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at politiet ikke kunne konstatere mærker på trægulvet i klagerens hus efter, at et 5 kg blylod skulle være blevet kastet efter hende, hvilket der efter selskabets opfattelse burde have været i trægulvet, såfremt blyloddet reelt var blev kastet, uagtet at loddet måske/måske ikke skulle have ramt den løber, der lå på gulvet.

Selskabet har endvidere lagt vægt på, at den pung, klageren angav, pengene skulle have ligget i, stadig befandt sig hos klageren, og at der fortsat lå en 500 kr. seddel stikkende op ad pungen.

Det er selskabets vurdering, at såfremt man begår et røveri som anmeldt af klageren, så skal dette foregå med en vis hastighed, hvorfor det forekommer besynderligt, at nogle gerningsmænd skulle have haft tid til at finde pungen, åbne den, tage pengene ud uden at tømme pungen helt, og derefter efterlade pungen i stedet for blot at tage hele pungen med sig.

Ydermere har selskabet lagt vægt på klagerens forklaring om salget af porcelænet. Annoncen på DBA blev objektivt konstaterbart oprettet den 16. september 2019 kl. 12:11 og slettet igen samme dag kl. 18:17. Annoncen havde et enkelt billede af én tallerken.

Klageren har forklaret, at parret, der købte stellet, dukkede uanmeldt op omkring middagstid og købte stellet kontant for 48.000 kr. efter at have talt med klageren i 1-1½ time. Parret skulle ifølge klageren komme fra [...] og havde set annoncen. Klageren har videre oplyst, at hun satte 34.000 kr. ind på sin konto dagen efter salget.

Ifølge kvitteringen fra klagerens bank, så satte hun pengene ind den 17. september 2019.

Ud fra klagerens forklaring, så skulle det pågældende par fra [...] nærmest have set klagerens annonce det øjeblik, hun slog den op på DBA. Parret skulle derudover have haft 48.000 kr. liggende i kontanter og klar til brug, ligesom at parret meget hurtigt skulle have kørt de 47 km, der er fra [...] til klagerens bopæl for, at de kunne have indfundet sig uanmeldt omkring middagstid på klagerens adresse, uden i øvrigt at have fået noget som helst at vide om stedet, og uden vished for at stedet rent faktisk stadig var til salg.

Det er selskabets vurdering, at en sådan situation forekommer ganske usandsynlig. Dette underbygges af, at en fuldstændig identisk situation skete for klageren i 2018, hvor der også var tale om et par, der dukkede uanmeldt op på klagerens bopæl, købte genstande for et stort kontantbeløb, og en del af disse penge kort tid efter skulle være blevet stjålet, da klageren også her havde indbrud, mens hun var hjemme.

Kørselsvejledning fra klagerens bopæl til [...] fremlægges som bilag 22.

Klageren stiller sig efter selskabets opfattelse desuden i en bevismæssigt vanskelig situation ved, at hun kort inden den anmeldte skade har sat identiske emaljeskilte til salg, som dem hun selv har angivet, hun solgte i 2018.

Selskabet har også lagt vægt på, klageren var i stand til at give et bedre signalement af gerningsmanden – som må formodes at have været i nærheden af klageren ganske kortvarigt og ifølge klagerens forklaring til politiet i ca. 5 minutter – end af de personer hun brugte op mod halvanden time på at tale med. Disse personer ville hun ikke kunne genkende, hvis hun så dem.

Dertil kommer, at ingen af klagerens naboer har hverken set eller hørt noget til trods for, at en del af dem var hjemme på det pågældende tidspunkt, og klageren har oplyst, at hun råbte alt hvad hun kunne. Selskabet skal i den forbindelse gøre nævnet opmærksom på den ene nabos oplysning om, at hans hund plejer at gø, når nogen går på klagerens grusplads.

Endelig har selskabet lagt vægt på, at det forekommer ganske usandsynligt, at klageren inden for 2,5 år tre gange skulle have haft enten indbrud eller skulle have været udsat for et røveri, mens hun selv var hjemme, og at der ved alle tre lejligheder skulle være blevet stjålet større kontantbeløb.

Den omstændighed, at klageren har fremlagt journaler fra diverse behandlere vedrørende psykiske problemer kan efter selskabets opfattelse ikke føre til en anden vurdering af sagen, idet journalerne blot gengiver det, klageren har oplyst.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets primære påstand, at klagerens krav er forældet forud for klagen til Ankenævnet for Forsikring.

Subsidiært er det selskabets påstand, at klageren ikke har bevist, at hun har været udsat for et hjemmerøveri som anmeldt til selskabet, hvorfor selskabet ikke har tillid til anmeldelsen."

Klageren har i brev af 19/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"... svar på Bilag 1 og 2

Ingen bemærkninger.

.... svar på Bilag 3

Kopi af fremsendte skadesanmeldelse af 11.okt.2019, som jeg anmoder TRYG SPECIAL skadesafdeling om at fremsende på ny, samt kopi af faktura/kvittering for køb af 1. Stk. APPLE PRO 15' af 5.2.2018, Samt registrering af kr. 14000,-, som tillige nævnes i politirapporten af 18.9.2019. BILAG 1 A+B+C+D

... svar på Bilag 4

I skadesanmeldelsen af 11.okt.2019 bliver [Klageren] spurgt: har der tidligere været skader? Svaret er ja. Højre knæ-trafikuheld 17.02.2008. Beskadiget menisk. Kikkertoperation 2008 og 2009 [...] Sygehus Højre knæfaldulykke 05.02.2015. Beskadiget ledbånd og korsbånd. Ingen operation. Behandlet med Don joy bandage og genoptræning.

... svar på bilag 5 + 6

Se ... svar på BILAG 2 A+B. [Klageren] har redegjort for pengene ved salg og pengebeløbene er fulgt. Kvittering for 48.000,-kr. Beløbet 34.000,-kr indsat i bank, forevist kvittering. Restbeløbet 14.000,-kr i prangerpung sammen med kort til [Klageren]'s [barn] da han skulle have pengene som gave. Ligeledes er der gjort rede for pengebeløbene overfor den bankansatte i [...], netop for at bevidne retmæssig adkomst til pengene/kontanterne, for at undgå mistanke om uretmæssig adkomst eller hvidvask af kontanterne. Dette faktum, at [Klageren] netop har godtgjort adkomst til pengestrøm men ifølge Alm. bankregler, udløser mistanke om bedrageri, som det tydeligt fremgår af TRYG' s håndtering af aktuelle skadesag. BILAG 2

[Klageren] kan bekræfte indbrud 14.03.2017 Selskab [2]. [Klageren] kan bekræfte indbrud 30.07.2018 Selskab TRYG. [Klageren] kan bekræfte overfald 18.09.2019 Selskab TRYG.

Grundet disse indbrud/overfald igennem 3 år, har [Klageren] iværksat bestilling og betaling af indbrudsalarmer på alle vinduer og døre gennem sikkerhedsfirmaet [...], der også indbefatter indendørs kameraer og kraftige røgalarmer i fortsættelse med allerede installerede røgalarmer og kuliltealarm. Dette tiltag med at entrere med [...] var og er først og fremmest tiltænkt [Klageren]'s personlige sikkerhed mod ubuden indtrængning og naturligvis forhindre eller minimere fremtidige forsøg på tyveri af ejendele og værdier i hjemmet, som til trods for omfattende tyverier, stadig kan kaldes et omfangsrigt, spændende og kunstnerisk hjem. De opsatte kameraer vil i givet fald kunne afsløre ubudne gæster /gerningsmænd. Dette tiltag har givet [Klageren] rabat på indboforsikringen TRYG. BILAG 3

Udtrykket 'MIRAKULØST' står helt for [...] regning. Samme udtryk vedkommende benytter sig af 2 gange i TRYG' s afvisning af erstatning den 21.1.2021, og som [Klageren] kommenterer i AFSNIT 1, i [Klageren]'s besvarelse og kommentarer af 17.1.2022. I øvrigt har [Klageren] tydeligt gjort TRYG bekendt med oviale ordvalg i afgørelsen. 'Kære-.... 'Ha en god dag' ... disse ordvalg er fuldstændig uden for proportioner set i lyset af sagens alvor. [Klageren] har efterlyst telefonoptagelsen af den 17 minutters telefonsamtale, som fandt sted mellem [...] og [Klageren] den 14. januar 2021, for her at kunne dokumentere den truende adfærd som blev benyttet, bl.a. at sagen ville få konsekvenser for mig personligt og mit engagement med TRYG forsikring. Afspil af telefonsamtalen foreligger ej.

I øvrigt er [Klageren]' s beskrivelse af overfaldsmanden 'Kæmpestor' set i det perspektiv, at [Klageren] er [under 155] cm høj, så er en voksen mand, der kommer mod [Klageren], i den givne si-

tuation, må angives at være 'kæmpestor' i den sammenhæng. At [Klageren] 'ikke kan se' liggende på gulvet og [Klageren]'s briller er røget af på grund af skubbet, skyldes at [Klageren] bruger læsebriller (+3,50 på begge øjne), hvilket betyder langsynet, og derfor må have mobiltelefonen helt tæt til øjnene for at kunne se til at ringe til 114. Vedlagt bilag 4 a+b+c som er uddrag af TRYGs afgørelse af 21.1.2021 bestående af 10 sider alle nummereret side 12. BILAG 4. A+B+C

... svar på bilag 7+8

[Klageren] rykker på vegne og foranledning af TRYG forsikring, [...] politi for fremsendelsen af politirapporten. Denne bliver først fremsendt til TRYG pr. 14.5.2020. TRYG gjorde meget lidt for at få fremsendt politirapporten, hvilket kan dokumenteres i flere e-mails.

... svar på bilag 9

[Klageren] har anerkendt data, og har redegjort for porcelænet.

... svar på bilag 10+11+12+13

[Klageren] er ud af en [...], hvorfor [Klageren] i mange år har samlet på emaljeskilte, primært med relation til øl/vand/spiritus/cigaretter o.a. Udelukkende som samleobjekter. I 2002 etablerer [Klageren] sig som [...] Dele af [Klageren]'s store samling af emaljeskilte bliver til gavn og glæde, opsat på de istandsatte lokaler. De ophængte emaljeskilte bliver nedtaget ved salget af [...], heri blandt de 28 emaljeskilte, som bliver solgt i 2018 til en pris på 68.000,-kr. Pengestrømmen dokumenteres. Emaljeskilte har altid været i høj kurs, og var derfor rimelig let sælge til prisen. Da [Klageren] var et kendt ansigt i [...] qva sit engagement i [...], var det nemt at få solgt skiltene også uden forudgående aftaler. Mine kunder og venner kom ofte på besøg, da de jo alle viste, at jeg havde en stor samling og ønskede at afhænde samlingen gradvis. I enhver samling, det være sig frimærkesamling, receptkuverter, historiske postkort, bøger, jernovnplader, stenmortere og emaljeskilte ... findes der dubletter, ligesom der i [Klageren]'s samling var dubletter. Fotos af emaljeskiltene kan bruges i salgsøjemed, uden at der er tale om det samme skilt i salgsøjeblikket. Dette faktum er situationen ved salg af emaljeskiltene den 25.7.2018 og 15.9.2018, hvorfor de fotografiske beviser der fremføres, påstås at være de samme skilte der sælges 2 gange er forkert og klart fuldstændigt afvises.

TRYG's SPECIALskade afdeling ved beder [Klageren] om at fremsende yderligere dokumentationer for div. emaljeskilte, hvorfor [Klageren] den 26. Aug. 2020 fremsender [Klageren]'s kamera SONY cyber shot /med datakort, samt diverse kabler med anbefalet post. På kamera kan ses nogle emjleskilte, samt private optagelser. Kameraet bliver returneret til [Klageren] den 28.okt.2020 med Alm. post, dog mangler datakortet, som så [Klageren] har undladt at gøre opmærksom på, dog spørger [Klageren] til sagen. BILAG 5 A+B+C+D+E

... svar bilag 14+ 15

[Klageren] bekræfter skade af skade 14.7.2017 [selskab 2] med erstatningsopgørelse på 132.311.38 kr., som har været meget magtpåliggende for TRYG at dokumentere. Så kan [Klageren] til fuld belysning af skadesager hos [Klageren] vedlægge skadesag 30.7.2018 TRYG [...], der udløser en skadeserstatning på 169.756,60 kr. Dog undlades denne sag i TRYG's bemærkninger i bilag 14 og 15. De 2 skadesager blev behandlet i fuld fortrolighed, forståelse, åbenhed og oprigtighed mellem Taksatorerne fra [selskab 2] og TRYG, i [Klageren]'s hjem, hvor ingen af de 2 betvivlede hændelserne ej heller de stjålne genstande og effekters oprindelse og ægthed. BILAG6

... svar bilag 16+17+18

Beklageligvis må [Klageren] skuffe TRYG og Kvalitetsafdelingen med påstanden om at afd. IKKE har modtaget materiale af 4.april 2022, og at TRYG derved tager fejl mht. hvornår der er fremsendt en klage, og derved fremsætter urigtige oplysninger. Det omtalte brev af 4.april 2022 er rettelig sendt til TRYG pr. Anbefalet brev med kode [...] og brevet er kvitteret for den 6.Apr.2022 kl.09:32. [Klageren] kontakter Kvalitetsafd. pr. E-mail den 27.juni 2022 med forespørgsel om hvorvidt afdelingen har modtaget brev af 4.4.2022. Den 29.juni 2022 svarer Kvalitetsafd. Kvalitetschef [...] benægtende på modtagelsen, hvorfor [Klageren] fremsender kopi af brev af 4.4.2022, Postnord kvittering. [Klageren] forespørger 6. Juli 2022 om Kvalitetsafdelingen har fundet forsendelsen? Herefter total tavshed fra Kvalitetsafdelingen indtil [Klageren] atter sender tidligere breve/dokumenter den 9.aug.2022, som altså Er 2 KLAGE. Bemærkningen fra TRYG 'en tidligere medarbejder' i Kvalitetsafdelingen, er direkte uklædelig omtale af [...] der underskrev sig KVALITETSCHEF. BILAG7

Indsigelser:

Tryg's afvisning af erstatning fremsendes 21.1.2021 v/ [Klageren] bekræftet, at [Klageren] foretager en skriftlig indsigelse i sagen den 17.1.2022 Knap 1 år efter TRYG's afvisning, men alt tid er relativ. Det kan naturligvis opfattes som sent, men forklaringen er simpel, idet [Klageren]'s mentale tilstand gjorde det vanskeligt at koncentrere sig om at fremføre relevante indsigelser/kommentarer, fordi der i perioden efter hændelsen 18.9.2019, var nødvendigt, at [Klageren] modtog lægelige behandlinger.

TRYG har afvist dækning af skaden via Ulykkesforsikring og derved at være erstatningspligtig ved at påstå at [Klageren]'s gener (dyb depression og konstateret PTSD) ikke er forårsaget af hændelsen den 18.9.2019. Det betyder at TRYG fuldstændig tilsidesætter 3 uafhængige lægelige fagpersoners vurdering af [Klageren]'s direkte traumer og følger af overfaldet, men meget arrogant fremfører følgende bemærkning: 'De lægelige journaler gengiver blot det [Klageren] gengiver'. Den juridiske ekspertise står altså her højt over den lægelige fagekspertise. Almen praktiserende læge [...] psykolog [...] og speciallæge i psykiatri [...] der alle har vurderet [Klageren]'s gener og men. Civilstyrelsen er fremkommet med en klar konklusion, at [Klageren]'s samlede men grad er fastsat efter Erhvervsmarkedets erhvervssikrings vejledende mentabel på 15 % punkt J.1.2. i form af form for Moderat posttraumatisk belastningsreaktion 15%. Fratrucket tidligere traumatiske oplevelser, der opgøres til 8%, hvorfor Civilstyrelsen tilkender [Klageren] erstatning på mengrad 7%. Ifølge [Klageren]'s ulykkesforsikring i TRYG police-nr. [...], er TRYG i fald sagen falder ud til [Klageren]'s fordel, forpligtet til at udbetale erstatning på 15 % af ulykkesforsikringssummen, samt den opgjorte erstatningssum via indboforsikringen. BILAG 8 A+B+C+D

TRYG's vurdering af forældelse, og kommentarerne dertil:

[Klageren] har beklageligvis ikke juridisk embedseksamen, hvorfor manglende indsigt, forståelse endsige vurdering af de enkelte fremsatte juridiske §§§, kun kan tillægges [Klageren]'s uvidenhed ud i Jura'ens univers. [Klageren] lægger forståelsen og vurderingen af sagen i hænderne på Ankestyrelsen.

Sagens materielle spørgsmål/omstændigheder.

[Klageren] svar i TRYG's afgørelsen af 21.1.2022 har [...] været usikker på ejendommens døre, 5 i alt, og usikker på hvor gerningsstedet befandt sig. Oversigt over ejendommen. BILAG9. [Klageren] bor alene og har derfor altid sin mobiltelefon i lommen, såfremt [Klageren] har behov for privatopkald ind og ud, eller som 18.9.2019 til 114. Der henvises til en pung... denne pung indeholder kun sygesikringskort/kørekort/bankkort/kundekort/Vejhjælpskort/medlemskort o.a. Pungen er af mindre format 13 x 8,5 x 1,5 cm og kan derfor bæres i en lomme, når [Klageren] forlader hjem-

met. Prangerpungen er uegnet til at bære i en lomme, da formatet her er meget større, og skal derfor lægges i en taske eller bæres i hånden, hvorfor den omtalte prangerpung med 14.000,-kr (13500'Kr) lå separat i gangen sammen med Laptop Apple PRO 15'.

Afhøringer af naboer.

I TRYG' s afvisning af erstatning 21.1.2020 v/[...], fremhæves [Klageren]'s nabo' s lille [hund] som sandhedsvidne og ligeledes i TRYG' s svar til Ankenævnet.

Gerningstidspunktet 18.9.2019 11:38/40. Politiets ankomst 11:57 efter opkald til 114. Politiass.[1] ankomst 12:06. Politiass.[2] ankomst 12:12. Tilkaldte ambulance forlader [...] kl. 12:30.

[Klageren]' s nabo [...], oplyser til politi ass. kl.13:00, at han var gået i seng kl.11 og var vågnet kl.12:30. [...] oplyser endvidere at hunden ikke havde gøet. Omkring gerningstidspunktet kl.11:38/40. Som det fremgår, så sov [...] på det tidspunkt og hunden var formodentlig indendørs, hvorfor den med stor sandsynlighed ikke har gøet. Bevis for hundens gøen, er i alt fald ikke påvist med de fremførte tidspunkter ovenfor. BILAG 10. Politiet foretog dør til dør besøg hos naboer /genboer i nærområdet af gerningsstedet [...]. I alt blev 11 adresser i [...] besøgt, hvoraf 6 blev truffet hjemme, 5 blev ikke truffet hjemme. I alt blev 7 adresser i [...] besøgt, herunder [...] forsamlingshus. Ingen truffet hjemme. Fabrikken [...] blev besøgt og her havde ingen af de adspurgte bemærket noget og i øvrigt har fabrikken ej overvågning af fabriksområdet.

Den 30.sept 2019 modtager [Klageren] en SMS fra [...] at en beboer i [...] havde observeret en varevogn parkeret udenfor [...] Kirke, men at [...] ikke turde gå ind på Kirkegården, da hun opfattede den person i varevognen som skummel, og derfor undlod at besøge gravstedet på [...] Kirkegård, hvorfor hun kørte videre mod [...]. En observation som politiet ikke har noteret selvom politiet besøgte [fabrik], som ligger på linje med [...] Kirke.

Mange ældre enlige får besøg af ubudne gæster(indbrudstyve) herunder denne ældre kvinde i [...], hvis oplevelser ligner [Klageren]' stil forveksling, nemlig banken på dør, dør åbnes og gerningsmand/mænd slår den ældre kvinde, som er bevidstløs i kort tid. Politi på bar bund. Sådanne episoder/hændelser er talrige. BILAG 11+12

[Klageren]' s nabo var udsat for tyveri den sidste uge i april 2021, hvor hjemmet blev fuldstændigt ryddet af gerningsmænd meget tidligt om morgenen, hvor der absolut skulle benyttes flere køretøjer for at flytte al indbo o.a. [Klageren] blev kontaktet af en kvindelig politiass. Kl.ca.08 om morgenen, men på trods af den meget korte afstand til [...] hørte [Klageren] intet. Hændelsen kan givetvis verificeres hos [...] politi. [...] var hjemme den 18.9.2019 og oplyste til politiet den 18.9.2019, at han intet havde bemærket.

I forhold til ugerningen den 18.9.2019, blev der foretaget en personundersøgelse af [Klageren] på [...] Sygehus, hvori der blev noteret 'friske læsioner', efter skarpe traumer, som fx efter den oplyste 'hobbykniv'. Det være sig afskrabninger på hals angiveligt efter kniv. BILAG 13A+B

De utallige afhøringsrapporter der foreligger i sagen 18.9.2019, kan umuligt være enslydende i tekst eller oplevelse hver eneste gang. Afhøring af [Klageren] liggende på gulvet i chok, afmagt og traumatiseret kort efter ugerningen, der også indbefattede en hobbykniv. Iføres liggende på gulvet en hvid heldragt til sikring af DNA, som volder politiassistenterne noget besvær. Derefter i ambulancen på vej til [...] sygehus, men ambulancen blev omdirigeret til [...] sygehus. Anbragt i en

sengestue omgivet af flere politibetjente, der fortsatte afhøringen. Ingen tilbød [Klageren] et glas vand, ingen sygeplejerske til trøst eller almenbefindende. Retsmediciner med assistent, der undersøger [Klageren] fra top til tå for DNA-spor. Politibetjente der afhører, nogle mere aggressive end andre, betjente der kommer og går i en uendelighed. [Klageren] bliver sendt hjem efter 4-5 timers ophold på [...] Sygehus, ved at [Klageren]'s [barn] bliver hidkaldt og [barnet] kører [Klageren] hjem til utryghed, da [Klageren]'s mobiltelefon er i politiets varetægt for videre undersøgelse ... altså ingen mulighed for kontakt til omverdenen. Herefter i dagene der følger. Afhøringer i [Klageren]'s hjem (gerningsstedet). Nogle afhøringer af aggressiv karakter, hvor også her omtales og diskuteres sandsynligheder. Alt sammen i et virvar af oplevelser af traumatisk karakter, sandsynlighedsberegninger, konstante spørgsmål om alt andet end sagen, hvilket gør det svært at fokusere på denne ene begivenhed. Kastes rundt i tanker og følelser, som også indebærer [Klageren]'s mentale fremtid. [Klageren] anerkender, at afhøringsrapporterne umuligt kan være enslydende, som var ordene fra [Klageren] sat i et regneark. TRYG har utvetydigt flere gange anset [Klageren] som gørende sig skyldig i forsikringssvindler, dette kan fuldstændigt og aldeles tilbagevises. [Klageren] har uden den mindste tvivl været udsat for røverisk overfald den 18.9.2019 med alvorlige mentale traumer og TRYG bør anerkende erstatningsansvaret både primært og sekundært."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder parternes mailkorrespondance med fremsendt dokumentation fra klageren, selskabets afgørelse af 21/1 2021 på indboforsikringen, selskabets afgørelse af 3/2 2021 på ulykkesforsikringen og klagerens breve af 4/4 2022 og 9/8 2022.

Af politiets anmeldelsesrapport af 18/9 2019 fremgår bl.a.:

"A/F bemærkede, at det ringede på døren. hvorefter en mand sprang på A/F, da hun åbnede døren. A/F blev skubbet omkuld af A, der efterfølgende kastede et blylod samt indhold fra en pose mod forurettede, der lå på gulvet i gangareal. A kommunikerede på [andet sprog] med B, som A/F aldrig så. A tog herefter en bærbare samt 14.000 kr. A/F beskrev gerningspersonerne som:

A: kæmpestor, kort hår, 1 hvid ørering i venstre øre, iført sorte joggingbukser, hvid t-shirt, hvide sko, sort hættetrøje. A havde muligvis en hobbykniv.

B: ikke set - kun hørt - de talte ikke dansk. [...]. Koster: laptop og 14.000kr. som skulle gives til [barnet]

A/F havde dagen forinden solgt et kongeligt porcelænsstel for kr. 48.000 - det øvrige beløb var i banken.

...

Jeg bemærkede her, at en kvinde lå på gulvet med fødderne mod øst og hovedet mod vest. ... Kvinden havde på højre side af halsen ridser eller kradsemærker, ligesom hun på højre underarm havde en rift på ca. 10 cm.

På tæppet, som forurettede lå på, sås fra øst mod vest i en lige linje syd for forurettede først at ligge et rødt vægtlod, et sølvfarvet krus, en mat sølvtermokande med sort plastlåg, en rød mobil-

Ankenævnet for Forsikring

17.

99032

telefon, en paraply med grønt stofetui samt et par røde briller. Mobiltelefonen var i gang med en opringning ved patruljens ankomst.

Kvinden på gulvet identificerede sig verbalt som [Klageren]. Jeg skønnede forurettede, [...], ædru, oprevet og bange, men egnet til afhøring.

Forurettede, [...], forklarede kort, at hun havde fået frataget 14.000,00 kr. i kontanter samt en 'laptop' af to personer, der havde tvunget sig adgang til hendes hjem, ligesom hun var blevet skubbet omkuld af den ene person, hvorfor hun nu lå på gulvet i gangen... Forurettede, [...], oplyste ydermere, at A havde kastet genstande efter forurettede, da forurettede ikke var væltet, ligesom forurettede var overbevist om, at A havde haft en hobbykniv.

...

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at der ikke var umiddelbare opbrudsmærker hverken i eller ved døren monteret i gangens østlige mur. Forurettede havde oplyst, at gerningspersonerne havde benyttet denne dør."

Af klagerens umiddelbare udtalelse til politiet den 18/9 2019 fremgår bl.a.:

"hun hørte banken fra sin bagdør, hvorfor hun gik hen for at åbne den. [Klageren] fortalte, at i samme øjeblik, som hun ville åbne døren, blev døren skubbet op i hende, hvilket fik hende til at træde nogle skridt tilbage.

[Klageren], beskrev at en 'kæmpestor' mand, gik efter hende ind i hendes gang. [Klageren], forklarede, at manden skubbede hende igen, hvorefter hun blev nødt til at træde et par skridt bagud.

[Klageren], oplyste, at manden herefter tog en grå plastpose, der lå på [klagerens] træbord i gangen og kastede indholdet efter hende. [Klageren] oplyste, at hun herefter gik et par skridt frem mod gerningsmanden, som igen skubbede hende. Afhørte oplyste, at hun denne gang faldt bagover og landede i samme position, som patruljen fandt hende i.

[Klageren] beskrev, at manden talte [andet sprog] med en anden mand, som hun ikke så. ... Adspurgt om gerningsmanden havde rørt ved nogle af genstandene i hjemmet, oplyste [Klageren], at hun var sikker på, at gerningsmanden rørte ved blyloddet på et tidspunkt.

[Klageren], kunne ikke oplyse om undløbsretning og havde ej heller bemærket nogen køretøjer forlade stedet."

Af politiets afhøringsrapport af klageren den 18/9 2019 fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at hun var på vej ud ad døren i sit hjem, da hun blev overfaldet af gerningsmand A.

Afhørte oplyste, at hun var i gang med tage sin jakke på, men hun besluttede sig for at lade være, da vejret var godt. Afhørte tog derfor sin [...] rygsæk og var klar til at gå.

Hun åbnede døren, og i samme øjeblik kom gerningsmand A ind. A gik ind i afhørte med sin krop således, at hun blev skubbet lidt tilbage ind i entréen. Afhørte gik frem mod A, som denne gang skubbede hende med begge hænder i brystet, således at hun faldt bagover.

Afhørte kunne ikke huske, om hun mistede bevidstheden kortvarigt, fordi hun slog hovedet ned i gulvet. Hun mindes, at A kastede nogle ting hen mod hende, men hun kunne ikke huske, om de ramte hende. Hun mindes ligeledes, at hun hørte en lyd, som kunne være tilsvarende med en hobbykniv, hvor bladet blev kørt frem. Afhørte så aldrig en kniv.

A tog afhørtes taske og vendte den på hovedet for at tømme den. I tasken lå der en sort prangerpung, som indeholdt 14.000 kr. i kontanter, nogle kort samt et brev til afhørtes [barn], hvori hun havde skrevet, at pengene varen gave til ham fra sin [...] opgjorte bo. Det skulle være en overraskelse.

Afhørte hørte, at A snakkede med en medgerningsmand, B. De snakkede et sprog, som hun ikke kendte. Adspurgt oplyste hun, at hun troede, at det var [...] eller lignende.

A tog efterfølgende prangerpungen samt afhørtes bærbare computer. Afhørtes computer var en bærbar af mærket Apple Macbook Pro, som hun købte sidste år i [...]. Kvittering var i hjemmet.

...

Afhørte havde under episoden råbt alt, hvad hun kunne for at en eventuel nabo eller forbipasserende kunne høre hende.

Afhørte var lidt i tvivl om tidslinjen passede helt, da det hele skete hurtigt.

...

Afhørte forklarede, at de efterfølgende forsvandt fra stedet. Afhørte havde altid sin pung i lommen og sin telefon i den anden lomme, hvorfor at hun selv kunne ringe efter hjælp.

Adspurgt om hvor afhørte havde pengene fra, forklarede hun, at i forbindelse med sin afdøde [forældres] indbo havde arvet kongeligt porcelæn af mærket Helblonde. Dette havde hun sat til salg på Den Blå Avis. Hun havde sat det til salg til 48.000 kr. Der kom et midaldrende par forbi fra [...], som ønskede at købe det. Afhørte solgte derfor et spisestel til 6 personer til dem. Hun beholdt selv én tallerken som minde. Hun udfærdigede en kvittering til parret, hvor hun redegjorde for, hvad de købte. Køber og sælger gennemgik porcelænet og pakkede det ned, inden de fik det med. De betalte kontant. Afhørte spurgte dem, om de havde Mobilepay, men det havde de ikke. Afhørte havde ikke fået navnene på købere, men hun havde salgsannoncen og salgsoversigten hjemme hos sig selv. Adspurgt om sælger havde ringet i forvejen, oplyste afhørte, at det havde de ikke, de var blot dukket op på adressen, da denne var anført i annoncen. Adspurgt om gerningsmand og køber var den samme, oplyste afhørte, at det var det ikke.

...

Afhørte forklarede, at hun var i banken dagen forinden, hvor hun indsatte 34.000 kr. ind på sin konto for salget af porcelænet. Hun oplyste, at hun indsatte pengene i sin bank [...]. Kvinden i skranken ville have oplysninger omkring, hvor pengene stammede fra, hvortil afhørte oplyste, at de kom fra hendes [forældres] opgjorte bo. Det var umiddelbart ikke nok for kasseeksponenten. Afhørte fik dog alligevel lov at indsætte pengene med lovning på, at hun ville komme tilbage med beviser i løbet af de kommende dage. Adspurgt om, hvordan det kunne lade sig gøre, at hun alligevel fik dem til at tage imod pengene, oplyste hun, at de jo kendte hende i banken, da hun var kunde.

Adspurgt om afhørte havde alle 48.000 kr. med i banken dagen forinden, forklarede afhørte, at hun kun havde de 34.000 kr. med, og at de 14.000 kr. blev tilbage i huset.

...

Ved ankomst til sygehuset sås afhørte svagt støttende på benene. Adspurgt om hun altid var svagt gående, forklarede hun, at hun havde slidte knæ, men at hun ellers var fint gående og selv passede

hjemmet og haven uden hjælp.

...

Afhørte beklagede sig over smerter primært i højre side omkring hoften. Hun oplyste, at det sved omkring højre kraveben og på højre underarm."

Af politiets afhøringsrapport af klageren den 19/9 2019 fremgår bl.a.:

"Afhørte oplyste, at første gang hun blev opmærksom på gerningsmand A gik hun direkte hen imod ham. Afhørte var ikke bange af natur. Afhørte blev herefter skubbet af gerningsmand A, men hun faldt ikke pga. det første skub. Afhørte trak sig ikke væk, men blev stående. Kort efter skubbede gerningsmand A igen til afhørte og pga. skub nummer to faldt afhørte ned på trægulvet i entréen. I forbindelse med faldet slog afhørte sin hofte, som straks gav smerter. Afhørte forklarede videre, at i forbindelse med faldet slog hun også sit baghoved hårdt ned i underlaget — som blev beskrevet som værende trægulvet i entréen. Der var en løber på gulvet i entréen. Da afhørte lå ned stod gerningsmand A overfor hende og begyndte at kaste flere ting mod afhørtes krop. Afhørte var sikker på, at det var gerningsmand A, som kastede flere ting efter hende. Afhørte huskede ikke hvor den anden gerningsmand stod da tingene blev kastet mod hende.

Adspurgt oplyste afhørte, at gerningsmand A kastede et 5 kilos jernlod efter afhørte. Den ramte ikke. Den ramte gulvet tæt på afhørte. Afhørte beskrev jernloddet som værende et gammeldags jernlod, som afhørte brugte som dørstopper til døren i entreen.

Gerningsmand A smed også en paraply efter afhørte. Paraplyen ramte afhørte i brystet ' med den flade side '. Afhørte forklarede dette med, at hun var sikker på, at den ramte ikke med den spidse ende og heller ikke enden med håndtaget. Den ramte med midten af paraplyen — som nærmest var på tværs da den ramte.

Gerningsmanden smed også en kaffekande efter afhørte. Kaffekanden tilhørte afhørtes [barn]. Kaffekanden ramte ikke afhørte. Afhørte beskrev kanden som en almindelig kaffekande med metal på midten.

Gerningsmand A smed også en lommelygte efter afhørte. Adspurgt huskede afhørte ikke størrelse på lygten.

...

Afhørte oplyste, at lygten tilsvarende længden på undertegnedes hånddryg. Afhørte huskede ikke nærmere vedrørende lygten. Lygten ramte ikke afhørte i forbindelse med kastet.

Det var udelukkende paraplyen. som ramte afhørte i brystet. Ingen af de andre genstande ramte afhørte. Genstandene ramte gulvet nær afhørte.

Adspurgt vedrørende afstanden mellem afhørte og gerningsmand A da han kastede genstandene oplyste afhørte, at det huskede hun ikke.

...

Da afhørte lå ned på gulvet var hun 'væk i et splitsekund '. Afhørte mistede også sine briller i forbindelse med skubbet og faldet — hvilket gjorde, at hun ikke kunne se særlig godt.

Afhørte tilføjede, at hun var mest bekymret for kniven. Hun var ikke så bekymret for de genstande, som gerningsmand A kastede efter hende. Adspurgt oplyste afhørte, at hun tænkte ikke nærmere over, at det var farligt da et 5 kilos jernlod blev kastet mod hende. Afhørte mente ikke, at hun så kniven på noget tidspunkt, men hun hørte den da knivbladet blev skubbet ud. Afhørte var helt sikker på, at det var en hobbykniv af en slags. Afhørte kendte og arbejdede selv med hobbykniv og kendte derfor lyden af en hobbykniv når knivbladet blev skubbet ud. Adspurgt om hvor kniven var da gerningsmand A kastede genstandene oplyste afhørte, at kniven var i hånden på gerningsmand A da han kastede. Afhørte huskede ikke nærmere vedrørende dette.

Senere forsvandt de to gerningsmænd fra stedet. Afhørte bemærkede på intet tidspunkt en bil eller andet transportmiddel, hverken før, under eller efter overfaldet. Afhørte oplyste, at hun havde ingen anelse om hvordan de var kommet til afhørtes hus.

Overfaldet fandt sted i alt i cirka 5 minutter.

Adspurgt oplyste, at gerningsmand A i forbindelse med overfaldet stjal 14.000 kr. og en sølvfarvet Macbook Pro. Begge dele var i entreen eller nær afhørtes taske på gulvet. De 14.000kr. var i 500kr,

200 kr. og 100kr. sedler. Afhørte huskede ikke nærmere vedr. seddel fordeling på de 14.000 kr. Pengene lå sammen med et håndskrevet brev til hendes [barn] — hvori der stod, at pengene var til ham fordi pengene var et udbytte fra et salg af et porcelæns stel, som afhørte havde arvet fra hendes [forældre]. Derfor — fordi det var fra familien skulle [barnet] også have noget ud af det.

Stellet var et kongeligt porcelænsstel model ' helt blonde '. 2 sortering og var komplet til 6 personer. I alt 38 dele. Det var 2 sortering fordi det i sin tid af afhørtes [forældre] blev købt som 2 sortering.

Stellet blev af afhørte personligt sat til salg via en annonce på den Blå Avis cirka søndag den 150819. Afhørte huskede det ikke præcist. Afhørte havde slettet annoncen siden fordi stellet var solgt.

Afhørte oplyste, at hun havde købt Macbook'en i [...] og at kvitteringen for købet var derhjemme et sted.

Adspurgt vedrørende afhørtes handel på Den Bla Avis: Afhørte oplyste, at mandag den 160819 kom to personer uanmeldt til afhørtes bopæl. Det var en mand og en dame fra [...]. Afhørte oplyste, at hun tænkte dengang, at det måtte være mand og kone. De kom hjem til afhørte for at købe porcelænsstellet. De oplyste, at de havde set annoncen i Den Blå Avis og at de altid havde ønsket sig et porcelænsstel model helt blonde. Stellet var af afhørte sat til salg til 48.000 kr. og parret fra [...] betalte senere den dag 48.000kr. for stellet.

Afhørte var sammen med parret fra [...] i cirka en time. Afhørte var mest sammen med manden og bemærkede ikke nærmere, hvor konen var henne.

De ankom til afhørtes bopæl i en [...] personbil. Afhørte huskede ikke nærmere vedrørende bilen.

Afhørte bemærkede ikke nærmere damen. Afhørte bemærkede manden og beskrev ham som:

H: Mand. cirka 50 år. almindelig ul slank af bygning. skæg rundt om munden. iført ternet skjorte og gabardine bukser. Afhørte tilføjede, at han duftede godt. Han oplyste under besøget, at han hed [...]. Ej yderligere. Genkendes: nej.

I: Kvinde — formentlig hustru til H. Intet yderligere vedrørende signalement. Genkendes: nej.

...

Afhørte forklarede yderligere, at hun i 2017 var udsat for indbrud i hendes nuværende hjem. Afhørte opdagede pludseligt to personer ved nattetide indenfor i hendes hus. De stak af fra stedet inden afhørte nærmede sig dem. Dette forhold var anmeldt til politiet.

Afhørte var også i 2018 udsat for indbrud i hendes nuværende hjem. Afhørte konfronterede to personer i hendes hjem. Afhørte slog den ene gerningsmand dengang med en stok to gange. Afhørte vidste, at det var danskere fordi da afhørte ramte ham med stokken råbte han højlydt 'av for helvede'. Han råbte det begge gange da han blev ramt. De stak af fra stedet. Dette forhold var også anmeldt til politiet. Afhørte huskede, at hun i 2018 var forsikret i [andet selskab].

I 1998 da afhørte havde en [...] blev hun udsat for væbnet røveri. Dette forhold var også anmeldt til politiet.

Afhørte tilføjede, at hun for mange år siden, ..., var ude for en pyromanbrand. Afhørte forklarede ikke nærmere vedrørende dette forhold."

Af retsmedicinsk personundersøgelse den 20/9 2019 fremgår bl.a.:

"Resumé og konklusion

Ved undersøgelsen af den [...], der angiver sig udsat for hjemmerøveri fandtes:

Rødme i baghovedet (1), overfladiske skarprandede ridser på hals (2), højre kind (3) og højre underarm (4) samt et blodunderløbent mærke på højre underarm (5).

Alle læsioner er friske. Rødmen (1) og det blodunderløbne mærke (5) er følger efter stumpetraume, hvor (1) kan være efter fald, som oplyst. Læsion 5 er ukarakteristisk. De overfladiske skarprandede ridser (2-4) har et meget ensartet og på halsen parallelt forløb. De er følger efter skarpe traumer med karakter af gentagne ensformige overfladiske snit/rids med skarp genstand, som fx den oplyste hobbykniv.

...

Undersøgte oplyste, at der den 18.09.2019 ca. kl. 11.30 blev banket på hendes dør, men der var ingen, da hun åbnede døren. Ca. 25 minutter senere, lidt før kl. 12.00, skulle hun selv ud, og idet hun åbnede døren, blev hun skubbet ind i entreen af en stor mand, der ikke talte dansk. Undersøgte reagerede ved at råbe højt mod manden, der skubbede hende endnu engang, hvorved hun faldt ned baglæns på højre hofte og slog baghovedet i gulvet. Undersøgte beskrev i den forbindelse kortvarig bevidstløshed. Mens hun lå på gulvet, kastede den formodede gerningsmand flere ting fra entreen ned mod undersøgte, der ikke kunne oplyse, om hun blev ramt af disse. Undervejs i tumulten oplyser undersøgte, at hun hørte lyden af en hobbykniv blive skubbet op af sit

Ankenævnet for Forsikring

22.

99032

etui, og at hun følte, at hun blev snittet i højre side af halsen samt højre underarm. Da undersøgte kom til sig selv igen var den formodede gerningsmand væk, og der manglede et større pengebeløb fra hendes taske. Undersøgte ringede herefter selv til politiet, som hurtigt ankom til stedet."

Af klagerens skadeanmeldelse af 11/10 2019 til indboforsikringen fremgår bl.a.:

"Hvad er der sket

Hvornår er skaden sket? 18.09.2019

Hvad er der sket? Tyveri/indbrud

...

Skadeomfang

Kontanter/ID/Kort

Beskrivelse Kræmmerpung med kontanter

Pris/Omkostning 14.000,- kr

...

Yderligere oplysninger

...

16.sept.2019 solgte jeg Kgl. porcelæn fra min [forældres] bo for 48.000,- kr. De 34.000,- kr. blev sat i banken den 17.9.2019. De resterende 14.000,- var en gave til [mit barn], som skulle gives ham den 18.9. Da jeg synes han skulle ha lidt efter sin [...]. Ville ikke overføre til bank, da det skulle være en overraskelse ansigt til ansigt."

Af klagerens skadeanmeldelse af 11/10 2019 til ulykkesforsikringen fremgår bl.a.:

"Hvordan er det sket

Beskriv, så godt du kan, hvordan skaden skete? Jeg er på vej ud ad døren, da der pludselig springer en mand imod mig. Han skubber mig ind i gangen. Jeg råber ad ham og så hører jeg lyden af en hobbykniv der åbnes. Han har efter min taske og laptop, der står på gulvet. Jeg prøver at forhindre ham i at ta tasken og laptoppen. Så slår han ud efter mig ... rammer mig på armen og halsen med hobbykniven og skubber mig hårdt. Jeg mister fodfæste og

...

Hvad er skadet

Hvor på kroppen er du kommet til skade? Ridser på arm, hals.

Beskriv generne Idet jeg bliver skubbet baglæns, falder jeg hårdt på ryg, højre hofte og mit højre ben, og mit højre knæ kommer i klemme af min vægt. Jeg er tidligere kommet til skade med højre knæ, Overrevet ledband og korsband.

...

Har der tidligere været skader eller sygdomme samme sted? Ja

Hvilke skader eller sygdomme? Højre knæ skader. Menisken, ledband og korsband.

...

Har du fået behandling fx fysioterapeut, kiropraktor eller psykolog i forbindelse med skaden? Ja

Hvornår? 01.10.2019

Oplysninger om behandler Lægehuset... samtale. Fået sovemedicin og tar stærk smertestillende medicin. Ny tid til samtale 28.10.19

...

Skriv dine yderligere oplysninger om skaden her. Jeg er urolig, anspændt og føler mig låst i hjemmet. Jeg kan ikke koncentrere mig og fungere dårligt i hverdagen. Lader stå til. Er over opmærksom på lyde og har tændt lys om natten."

Af selskabets telefonnotat af 14/10 2019 fremgår bl.a.:

"Talt med ft. Kl. 11.30 banker det på døren Ft går ud, der er ikke nogen Ft skal gå, så hun gør sig klar og det hun åbner hoveddøren, kommer en mand farende fra venstre og skubber hende ind i gangen. Han trækker en hobbykniv og slår ud efter hende og rammer hende på armen og halsen. Ft råber op. Han skubber hende igen og hun falder om på gulvet, bliver muligvis slået bevidstløs kort tid. Ft kan ikke komme op. Han vender bunden i vejret på hendes taske og tager hendes kræmmerpung som falder ud, og hendes laptop som stod i gangen sammen med tasken, fordi ft skulle ind til hendes [barn] som skulle hjælpe hende med noget på computeren. Hun kan høre at røveren taler med en mand uden for. Han kaster alt hvad han kan finde hen i hovedet på ft, forsøger også at kaste et 5 kg blylod, men det rammer han heldigvis ikke med. Ft får fat i sin mobil da de er gået og får tilkaldt hjælp og bliver kørt på sygehuset i [...]. Ft kunne høre de talte et eller andet østeuropæisk sprog."

Af politiets rapport af 14/10 2019 vedrørende henvendelse til DBA fremgår bl.a.:

" DBA svarede, at annoncen er oprettet d. 160919 Kl. 12:11:27 og slettet igen d. 160919 kl. 06:17:29.
DBA oplyste. at annoncen er slettet kl. 18:17:29 om aftenen samt at der ikke har været nogle samtaler med andre på DBA vedr. stellet."

Af afhøringsrapport af klageren den 30/10 2019 fremgår bl.a.:

"Fou. forklarede, at hun d. 180919 på et ikke nærmere tidspunkt hørte, at det bankede på en dør, somer blændet af indefra. Fou. kiggede ud ad vinduet, men kunne intet se. Fou. gik videre ud mod sit bryggers, hvor hun åbnede døren og kiggede ud. Fou. kunne ikke se nogle personer og tænkte, at det var da underligt. Herefter gjorde fou. sig klar til at forlade huset og gik på toilettet. Fou. tog sin laptop og sin taske fra køkkenet og gik til entreen. Fou. tog sine sko og jakke på og placerede tasken og laptoppen umiddelbart ved siden af entredøren. Fou. tog sine nøgler og lukkede entredøren op og i samme øjeblik som fou. åbnede døren kom gerningsmanden flyvende ind. G-manden fyldte hele døråbningen. "Han er kæmpestor".

Fou. sagde 'hvad vil du' henvendt til g-manden. Herefter skubbende g-manden til fou., der kort efter hørte lyden fra en hobbykniv. Fou. gik frem mod g-manden, der viftede med kniven mod fou. og ramte hende på armene og halsen. Fou. mistede ikke balancen og gik frem mod g-manden endnu engang og sagde 'kan du komme ud', hvorefter fou. fik endnu et skub og landede ca. 3 meter fra entredøren. Fou. landede på sin hofte og sit dårlige knæ. Fou. knaldede hovedet ned i gulvet og var væk et øjeblik — måske et par sekunder. Inden da lagde fou. mærke til, at g-manden talte med en anden person. der stod udenfor. G-manden og den anden person talte et slavisk sprog. Fou. så på intet tidspunkt den anden mand, men forklarede, at han stod til højre for døren udenfor. G-manden tog fou.'s taske og hældte indholdet ud ligesom han tog fou.'s laptop. Derefter gik g-manden væk fra huset.

Fou.'s briller var landet langt fra fou. Fou. Har altid sin telefon i sin lomme og denne får fou. fundet frem og får ringet til 114. Fou. talte med en meget venlig dame. Fou. beskriver sig selv som værende rystet over det skete, hvilket 114 damen sagtens kunne høre. Damen beroligede fou. og spurgte ind til fou. ifht. skader. Fou. forklarede 114 damen, at hun var blevet skåret, men at hun ikke blødte. Forespurgt forklarede fou., at hun var en blanding af at være bange, rystet og ked af det. Det er fou.'s overbevisning, at det kunne 114 damen sagtens høre. 114 damen ville sende politi til stedet samt en ambulance. Fou. synes. det var lige i overkanten med en ambulance. Herefter mistede fou. tidsfornemmelsen og lige pludselig myldrede det ind med folk.

Forespurgt så fou. ikke hvad g-manden tog med sig. Da fou. kom til sig selv, så hun, at hun manglede sin prangerpung og laptop.

Fou. Kom nu i tanke om. at g-manden kastede ting efter hende. Først tog han et blylod på 5 kg, der bruges som dørstopper og 'smider den i hovedet på mig og alt hvad han tager her, det får jeg bare den vej, men han rammer ikke'.

Forespurgt forklarede fou., at dørstopperen ramte ned ved siden af fou. Fou. blev opfordret til at vise hvor dørstopperen ramte. Fou. kunne ikke komme det nærmere. Pa. [...] løftede et løst tæppe, men der sås ingen mærker i trægulvet. Fou. 'hvis den har ramt gulvtæppet er der så mærker. Jamen jeg kan ikke svare dig på det'.

Forespurgt forklarede fou., at g-manden desuden kastede to lygter samt en kaffekande, der tilhører fou.'s [barn]. Fou. husker ikke, om der blev kastet mere. Fou. forklarede, at der var 14.000 kr. i kontanter i prangerpungen. Det var penge, som [barnet] skulle have. Fou. havde ligeledes skrevet et kort."

Af vejledende udtalelse af 9/12 2021 fra patienterstatningen fremgår bl.a.:

"Vi vurderer, at [klagerens] varige men er 7 %.

Vi henviser til vedlagte begrundelse for vurderingen.

...

Sagsfremstilling

[Klageren] blev 18. september 2019 udsat for et hjemmerøveri, hvor hun blev skubbet omkuld og blev snittet med en hobbykniv.

Ved den efterfølgende undersøgelse på [...] Sygehus, konstaterede man, at [Klageren] havde røde me i baghovedet, overfladiske ridser på halsen, højre kind, højre underarm og et blå mærke på højre underarm.

[Klageren] kontaktede sin praktiserende læge 30. september 2019, da hun havde problemer med at sove efter hjemmerøveriet. Den 1. oktober 2019 var [Klageren] til konsultation, hvor hun fortalte om hjemmerøveriet, og at det var sket mange gange tidligere. Hun fik ordineret imovane mod søvnløshed.

[Klageren] var 14. oktober 2019 til første psykologsamtale, og efter fire samtaler oplevede hun en bedring. Men 28. juli 2020 kontaktede [Klageren] igen psykologen, da hun mærkede en forværring i form af flashbacks og angst.

Ved konsultation hos praktiserende læge 9. september 2020 blev [Klageren] screenet for depression, og man vurderede, at hun havde en svær depression. Hun blev ordineret Sertralin og psykologbehandling. [Klageren] blev også trænet i Metakognitiv terapi.

Den 17. december 2020 blev [Klageren] igen screenet, og man konstaterede ingen tegn på depression.

Ved konsultation 8. juni 2021 havde [Klageren] det igen psykisk dårligt med flashbacks.

Forudbestående:

Af journalen fra psykologen fremgår, at [Klageren] tidligere har oplevet mange svære traumer igennem sit liv, og at disse blev reaktiveret efter hjemmerøveriet i september 2019.

I 1980'erne blev [Klageren] udsat for et voldeligt overfald, hvor hun næsten blev banket ihjel. Og en pyroman satte ild til det stråtekte hus, hvor hun boede med sin [ægtefælle] og sin dengang [lille barn].

I 2017 og 2018 blev [Klageren] udsat for røveri og voldelige overfald.

Der er til brug for sagen indhentet en psykiatrisk speciallægeerklæring.

Varigt men efter EAL § 4

Det varige men skal kompensere de varige gener og ulemper, som skaden har medført i dagligdagen. Ved fastsættelsen af ménen skal der tages højde for, om skadelidte havde forudbestående gener af samme karakter som de gener, skaden har medført.

Vi vurderer, at [klagerens] samlede psykiske mén svarer til en méngrad på 15 %. Méngraden er fastsat efter Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings vejledende méntabel. Efter méntabellens punkt J.1.2 vurderes gener i form af moderat posttraumatisk belastningsreaktion til en méngrad på 15 %. Vi vurderer, at [klagerens] gener svarer til dette punkt.

Vi har lagt vægt på, at det af speciallægeerklæringen fra 29. oktober 2021 fremgår, at [Klageren] har gener i form af flashbacks flere gange ugentligt og tidvist mareridt, dog i mindre omfang end lige efter lovovertrædelsen. [Klageren] har tendens til at reagere på lyde og fare sammen. Hun udviser nogen grad af undgåelsesadfærd og har forhøjet alarmberedskab. [Klageren] beskriver forstyrret søvn med hyppig opvågning. Og hun oplever nedsat koncentrationsevne og påvirket korttidshukommelse.

Det fremgår af sagens oplysninger, at [Klageren] før lovovertrædelsen 18. september 2019 havde været udsat for flere voldsomme traumer, herunder blandt et voldeligt overfald i 1980'erne, som nær havde kostet hende livet, en pyromanbrand og flere voldelige overfald. Vi vurderer derfor, at der skal foretages et fradrag på skønsmæssigt 8 %.

Vi vurderer dermed, at [klagerens] varige men som følge af lovovertrædelsen er skønsmæssigt 7 %."

Af selskabets brev af 23/11 2022 fremgår bl.a.:

"Vi skal indledningsvist beklage den lange sagsbehandlingstid.

I din henvendelse angiver du, at du er utilfreds med afgørelsen af din sag, hvor vi har afvist dækning på din indboforsikring og din ulykkesforsikring for et anmeldt hjemmerøveri sket den 18. september 2019.

Du har i din henvendelse bl.a. anført, at alle siderne i afgørelsesbrevet var angivet som "side 12", hvilket ifølge dig viser, at der ikke er blevet lavet en grundig undersøgelse af sagen. Derudover har

du inddelt vores afgørelsesbrev i nummererede afsnit, hvor du løbende er kommet med dine bemærkninger.

På baggrund af din henvendelse har vi foretaget en fornyet gennemgang af din sag.

Efter vor gennemgang, finder vi desværre ikke anledning til at ændre afgørelsen.

Vores vurdering

Af politirapporten fremgår det, at du ved den umiddelbare udtalelse den 18. september 2019 oplyste, at det bankede på din bagdør, og at døren blev skubbet op i dig, da du ville åbne den. Derfor tog du et par skridt tilbage.

Du oplyste videre, at en "kæmpestor" mand gik efter dig inde i gangen, og at han skubbede til dig, hvorfor du tog nogle yderligere skridt ind i gangen.

Manden skulle herefter have kastet genstande fra en grå plastpose, der lå på bordet efter dig.

Da du gik frem mod manden, skubbede han til dig, og du faldt ned på gulvet og lå i den stilling, som politipatruljen efterfølgende fandt dig i. Det var din vurdering, at manden talte [andet sprog] med en anden gerningsperson, som du ikke så.

Af afhøringsrapporten fremgår det, at du til politiet oplyste, at du var ved at gøre dig klar til at forlade dit hus, og i det samme du åbnede døren, kom gerningsmand A ind. Manden gik ind i dig med sin krop, således du blev skubbet lidt tilbage. Du gik frem mod manden, som skubbede dig med begge hænder i brystet, så du faldt bagover, og du slog hovedet ned i gulvet. Du kunne ikke huske, om du mistede bevidstheden kortvarigt.

Gerningsmanden kastede nogle ting mod dig, men du kunne ikke huske, om tingene ramte dig. Du hørte ligeledes en lyd, som kunne være tilsvarende med en hobbykniv, hvor bladet blev kørt frem, men du så aldrig en kniv.

Manden tog din taske, vendte den på hovedet og tømte den. I tasken lå der en sort prangerpung med 14.000 kr. som var til [dit barn]. Manden talte med en anden mand kaldet gerningsmand B. Det var din vurdering, at de talte [...]. Manden tog herefter prangerpungen samt din computer.

Under hele forløbet oplyste du, at du havde råbt alt, hvad du kunne for at en nabo eller forbipasserende kunne høre dig. Dit signalement af gerningsmanden A var:

"Mand, 30-40 år, østeuropæisk af udseende, meget stor, høj og havde et kuglerundt hoved, kort sort/brunt hår, ikke karseklippet, men kort hår og ingen skæg. Han var iført sort hættetrøje med et ukendt logo på venstre side af brystet, sorte joggingbukser, hvide sko. I venstre øre havde han en almindelig guldørering. Kan muligvis genkendes."

Du havde altid din pung og telefon i lommen, så du kunne selv ringe efter hjælp.

Angående pengene oplyste du, at de kom fra salget af noget kongeligt porcelæn, du havde sat til salg for 48.000 kr. på DBA. Porcelænet var blevet købt af et midaldrende par fra [...], der var kommet forbi for at se det. De købte det hele og betalte kontant. Du havde ikke fået navnene på dem. De havde ikke ringet på forhånd, men blot dukket uanmeldt op.

Dagen inden røveriet havde du netop været i banken for at indsætte 34.000 kr. Du beholdt de 14.000 kr. derhjemme.

Senere samme dag oplyste du politiet, at du første gang lagde mærke til gerningsmanden A, da du gik direkte hen imod ham, hvor han skubbede dig. Ved første skub faldt du ikke, men da han skubbede dig igen, faldt du ned på trægulvet i entreen, hvorved du slog dit hoved og din hofte.

Gerningsmand A begyndte at kaste ting imod dig, mens du lå på gulvet, herunder et blylod på 5 kg, en paraply, en kaffekande og en lommelygte.

Afstanden mellem dig og gerningsmand A var ifølge dine oplysninger ca. 3 meter, og du oplyste til politiet, at du mistede dine briller under faldet.

Ved denne afhøring oplyste du videre, at du var mest bange for kniven, men at du ikke mente, at du så den på noget tidspunkt. Du hørte dog lyden af at bladet blev skubbet ud, så du var sikker på, at der var tale om en hobbykniv. Du mente, at manden havde kniven i den ene hånd, mens han med den anden kastede genstandene efter dig.

Begge gerningsmænd forlod stedet, uden at du efterfølgende hørte en bil køre fra stedet eller andre transportmidler.

Kontanterne i prangerpungen var fordelt på 100-, 200- og 500 kr. sedler.

Parret fra [...], der købte porcelænet, var kommet uanmeldt forbi med 48.000 kr. i kontanter, og du talte med dem i ca. 1 time. Du talte mest med manden, så du bemærkede ikke nærmere, hvor kvinden var henne. Du oplyste, at de kørte i en [...] personbil.

Dit signalement af manden var:

"Mand, ca. [...] år. Almindelig til slank af bygning, skæg om munden. Han var iført en ternet skjorte og gabardine bukser. Kan ikke genkendes."

Du oplyste intet signalement på kvinden og kunne ikke genkende hende.

Den 30. oktober 2019 oplyste du til politiet, at du hørte, at det bankede på en dør udefra, som var blændet på indersiden. Da du kiggede ud så du ingen, hvorfor du gjorde dig klar til at forlade din bolig ved at tage din taske og bærbare computer med ud i entreen.

Idet du åbnede døren for at forlade dit hus, kom manden flyvende ind. Han var kæmpestor og fyldte hele døråbningen. Ifølge din forklaring sagde du, "hvad vil du?". Herefter skubbede han dig.

Kort efter hørte du lyden fra en hobbykniv. Du gik frem mod manden, som viftede med kniven mod dig. Han skulle have ramte dig på halsen og armene. Du mistede ikke balancen, men gik igen frem mod manden med kniven og sagde: "kan du komme ud". Manden skubbede dig igen og du landede ca. 3 meter væk fra entredøren på din hofte og dit dårlige knæ. Du slog også hovedet mod gulvet og var "væk et øjeblik".

Inden havde du lagt mærke til, at manden talte med en anden mand, der stod udenfor. Manden indenfor tog din taske og hældte indholdet ud på gulvet. Han tog din laptop og gik fra stedet.

Herefter ringede du 1-1-4 og fortalte, at du var blevet skåret, men at det ikke blødte.

Du kom i tanke om, at manden havde kastet nogle ting mod dig – blandt andet et blylod på 5 kg. Du blev af politiet bedt om at fremvise, hvor blyloddet havde ramt gulvet, men du kunne ikke komme det nærmere, og der var ingen mærker at se på gulvet. Der var også blevet kastet en kaffekande og en lommelygte.

I weekenden op til det anmeldte røveri havde du overvejet at sætte det kongelige porcelæn til salg på DBA. Porcelænet var ifølge dig blevet sat til salg den 15. september 2019. Spisestellet var arv fra din [forældre] og bestod af seks dele af hver bortset fra, at der var 7 middagstallerkner. Du havde dog kun taget et enkelt billede af én tallerken for at vise, hvad du havde sat til salg.

Omkring formiddag-/middagstid den 16. september 2019 kørte en bil ind i din indkørsel, mens du var ude i haven. Et par spurgte ind til stellet. Manden præsenterede sig som [...] og fortalte, at de kom fra [...] for at se stellet. Parret gik med ind for at se det. Du oplyste, at de var i dit hjem i ca. 1-1½ time. Parret forsøgte at prutte om prisen, men det ville du ikke, så de betalte 48.000 kr. i konanter. Bilen var en [...].

Pengene fra salget lagde du ind i et sikkerhedsskab, og resten af dagen havde du været lidt nedtrykt. Pengene skulle selvfølgelig i banken, men du magtede det ikke den dag. Annoncen fra DBA blev slettet samme dag eller dagen efter (16. eller 17. september).

Foreholdt, at annoncen var oprettet 16. september 2019 kl. 12:11 og slettet igen kl. 18:17 svarede du, "jamen, så må det jo være sandheden".

Du fortalte, at du gik i banken dagen efter kl. 13 med pengene (34.000 kr.).

Da politiet oplyste dig, at du også havde været i banken den 16. september, forklarede du, at du havde sat nogle andre penge ind på kontoen (11.000 kr.). Det var efter kl. 13, da banken først åbner kl. 13.

Politiet foreholdt dig, at du under de første afhøringer havde forklaret, at du ikke havde set at gerningsmanden havde nogen kniv, men at du under denne afhøringen denne dag havde set en kniv i hånden på gerningsmanden. Hertil sagde du: "ja, hvad menes der med det" og forklarede nu, at da du hørte lyden, stod du lige foran gerningsmanden, og han fægtede ud efter dig med kniven. Du havde set kniven, og gerningsmanden havde ramt dig med den.

På politiets forespørgsel kunne du ikke beskrive køberne af porcelænet yderligere, da du var mest optaget af porcelænet. Du hørte hverken en bil før eller efter overfaldet.

Ved nærmere undersøgelse af annoncen på DBA har vi kunne konstatere, at du den 16. september 2019 kl. 12:11 oprettede annoncen med et enkelt billede af en tallerken, uden at der i øvrigt var registreret nogen kommunikation. Annoncen blev slettet den 16. september kl. 18:27. I forbindelse med sagsbehandlingen har vi undersøgt dine tidligere skader på din indboforsikring.

I 2017 havde du et indbrud, mens du var hjemme, som du anmeldte til din daværende forsikring i [...].

Det fremgår af sagen, at du vågnede, mens gerningspersonen var i huset, og at du bl.a. fik stjålet et Jacob Jensen-ur, 13 sølvbarer, 6 krugerrand guldmønter, et leopard-skind, en bærbar computer og en prangerpung af sort læder med kontanter på 35.600 kr.

[Andet selskab] udbetalte 132.311 kr. i denne sag.

Den 30. juli 2018 havde du igen indbrud i dit hjem, mens du selv var hjemme. Ved denne sag opdagede du to gerningsmænd i stuehuset, som du fik skræmt væk. Her fik du bl.a. stjålet guld og smykker, et Rolex ur, og 30.000 kr. i kontanter.

Kontanterne kom ifølge din forklaring fra salg af emaljeskilte for 65.000 kr., som et ukendt par var kommet uanmeldt forbi og havde købt. Køberne havde betalt for skiltene i kontanter. De 35.000 kr. havde sat i banken, men de øvrige havde du beholdt i kontanter.

Vi bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er dig, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af dit krav, herunder at skaden er sket ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og som anmeldt af dig.

På baggrund af sagens oplysninger er det vores vurdering, at du ikke i tilstrækkelig grad har bevist, at skaden er sket som anmeldt af dig. Derfor har vi ikke tillid til den anmeldte skade, og af den grund fastholder vi afvisningen af skaden på både din indboforsikring og din ulykkesforsikring.

Ved vurderingen har vi lagt vægt på, at du har givet særdeles divergerende forklaringer til både os og politiet om, hvad der konkret foregik ved den anmeldte hændelse.

Vi har således lagt vægt på, at der i din første forklaring til politiet ikke er nævnt noget om, at gerningspersonen havde en kniv. Herefter forklarede du, at du hørte lyden fra en hobbykniv, der blev åbnet, men at du ikke så kniven. Senere forklarede du, at gerningspersonen havde fægtet med en kniv imod dig, og at du var blevet ramt af kniven på arme og hals, dog uden at det blødte.

Derudover har vi lagt vægt på, at du på politiets forespørgsel ikke kunne anvise det konkrete sted/område, hvor blyloddet skulle have ramt gulvet, ligesom der ved politiet undersøgelser ikke kunne konstateres mærker på gulvet efter, at en sådant lod skulle være blevet kastet efter dig.

Et blylod på 5 kg der bliver kastet, ville efter vores opfattelse have efterladt et mærke på et trægulv, uagtet at der muligvis lå et gulvtæppe, hvor loddet ramte gulvet.

Desuden har vi lagt vægt på, at politiet ikke har foretaget undersøgelser af de genstande, du har oplyst blev kastet efter dig, hvilket vi må forvente havde været normal procedure ved en så voldsom anmeldelse, som tilfældet er i denne sag.

Vi har også lagt vægt på, at du tidligere har haft en skade, hvor der også var indbrud, mens du var hjemme. Kort tid inden dette tidligere indbrud havde du også solgt genstande for et større kontantbeløb til et par, der uden varsel dukkede op på din adresse. Det forekommer efter vores opfattelse usandsynligt, at et sådant særegent hændelsesforløb skulle finde sted to gange med relativt kort mellemrum.

Ydermere har vi lagt vægt på, at din forklaring af, hvornår spisestellet skulle have været blevet solgt, i henhold til data fra DBA ikke stemmer overens med dine forklaringer i sagen, idet parret fra [...] i så fald skulle være dukket uanmeldt op ganske kort tid efter, du satte spisestellet til salg.

Det forekommer usandsynligt, at et spisestel – der er sat til salg for 48.000 kr. med ét enkelt billede af én enkel tallerken – så hurtigt skulle skabe så stor interesse hos nogle købere, at de uden yderligere korrespondance kørte [mere end 40 km] og til din bopæl for at dukke uanmeldt op hos dig med et stort kontantbeløb og købe stellet.

Vi har desuden lagt vægt på, at du ikke kunne give en bedre beskrivelse af parret, end du kunne give af den oplyste gerningsperson, til trods for, at du efter eget udsagn talte med dem i 1-1½ time.

Derudover har vi lagt vægt på, at dine naboer intet har bemærket om hændelsen.

Afslutningsvist skal vi gøre opmærksom på, at dit krav henset til sagens alder kan være forældet."

Af indboforsikringens forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

" 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.

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Af ulykkesforsikringens forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"3. Hvad dækker forsikringen

Forsikringen dækker følger af

- ulykkestilfælde.

...

Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Årsagssammenhæng

For at opnå dækning, skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurderingen bliver der blandt andet lagt vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskade. Det vil sige, om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/ forklare skaden.

...

7.1 Varigt mén

Forsikringen dækker, hvis du får et fysisk og/eller psykisk varigt mén som følge af et ulykkestilfælde. Det fremgår af din forsikringsaftale (police), om forsikringen giver ret til erstatning ved et varigt mén på mindst 5 % eller 8 %.

...

7.1.4 Psykisk varigt mén

Forsikringen dækker, hvis du får et psykisk varigt mén som følge af et ulykkestilfælde. Hvis det varige mén består både af et fysisk og et psykisk varigt mén, giver forsikringen ret til erstatning for den samlede méngrad.

...

Forsikringen dækker psykisk varigt mén, hvis

7.1.4.1

du ved et ulykkestilfælde har været udsat for fysisk personskade.

7.1.4.2

du har været udsat for et ulykkestilfælde, hvor du var i direkte fare for fysisk personskade/livsfare, uden at du samtidig blev fysisk skadet.

...

7.1.5 Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke, når skaden skyldes:

7.1.5.1

Følger af ulykkestilfælde, når hovedårsagen er bestående sygdomme eller sygdomsanlæg.

7.1.5.2

Forværring af et ulykkestilfældes følger, der skyldes en tilstedeværende eller tilfældigt tilstødende sygdom."

Nævnet udtaler:

Klageren har ulykkes- og indboforsikring. Den 11/10 2019 anmeldte klageren, at hun den 18/9 2019 var udsat for et hjemmerøveri, og at hendes pung med 14.000 kr. blev stjålet. I anmeldelsen til ulykkesforsikringen oplyste hun, at hun havde ridser på arm og hals, og at hun havde skade på højre menisk, ledbånd og korsbånd. Den 14/10 2019 oplyste klageren, at en bærbar computer også var blevet stjålet. Den 21/1 2021 afviste selskabet dækning på indboforsikringen under henvisning til, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at skaden var sket som anmeldt.

Ankenævnet for Forsikring

33.

99032

Den 3/2 2021 afviste selskabet dækning på ulykkesforsikringen under henvisning til, at klageren ikke havde bevist, at hendes gener var opstået ved et dækningsberettigende ulykkestilfælde.

Klageren ønsker dækning på ulykkes- og indboforsikringen, idet hun har været udsat for et røveri, hvor hun har udviklet PTSD, og idet klageperioden i forhold til selskabet har været besværlig, langvarig og en belastning for helbredet. Hun har anført, at personundersøgelsen på sygehuset viste friske læsioner efter skarpe traumer, som for eksempel den oplyste hobbykniv, og at de utallige afhøringsrapporter umuligt kan være enslydende. Hun har anført, at hun den 4/4 2022 fremsendte sin klage til selskabet med anbefalet brev, at hun den 27/6 2022 spurgte om selskabet havde modtaget brevet, og at hun den 9/8 2022 sendte brevet på ny til selskabet. Den 23/11 2022 besvarede selskabet klagen.

Selskabet har principalt gjort gældende, at klagerens krav er forældet forud for klagen til nævnet. Selskabet har anført, at forældelseslovens treårige forældelsesfrist udløb senest den 11/10 2022, og at det ikke kan føre til anden vurdering, at selskabet først besvarede klagen efter udløbet af forældelsesfristen, idet svaret ikke udgør en fornyet realitetsafgørelse, og idet selskabets svartid ikke medfører suspension af forældelsen.

Selskabet har subsidiært gjort gældende, at klageren ikke har bevist, at hun har været udsat for et hjemmerøveri. Selskabet har anført, at klageren har afgivet divergerende forklaringer til politiet om, hvad der er foregået, herunder om gerningsmanden havde en hobbykniv. Politiet har ikke kunne konstatere mærker på trægulvet efter, at der blev kastet et 5 kg lod efter klageren. Selskabet har anført, at pungen stadig befandt sig hos klageren, og at der lå en 500 kr. seddel stikkende op af pungen. Selskabet har anført, at klagerens forklaring om salg af porcelænsstel forekommer ganske usandsynlig. Dette understøttes af, at en identisk situation skete i 2018, hvor et par også dukkede uanmeldt op på klagerens bopæl og købte genstande for et stort kontantbeløb, og hvor pengene kort tid efter blev stjålet. Selskabet har anført, at det er usandsynligt, at klageren inden for 2½ år tre gange skulle have haft indbrud/røveri, mens hun var hjemme, og at der hver gang skulle blive stjålet et større kontantbeløb.

Af klagerens skadesanmeldelse fremgår det, at "16.sept.2019 solgte jeg Kgl. porcelæn fra min [forældres] bo for 48.000,- kr. De 34.000,- kr. blev sat i banken den 17.9.2019. De resterende 14.000,- var en gave til [mit barn], som skulle gives ham den 18.9. Da jeg synes han skulle ha lidt efter sin [...]. Ville ikke overføre til bank, da det skulle være en overraskelse ansigt til ansigt."

Selskabet har anført, at "Klageren forklarede, at hun gik i banken dagen efter kl. 13 med penge (34.000 kr.). Politiet oplyste klageren, at hun også havde været i banken den 16. september, hvortil hun forklarede, at hun havde sat nogle andre penge ind på kontoen (11.000 kr.)".

Forældelse

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1, og forældelseslovens § 2 og § 3, at et krav på forsikringsdækning forældes 3 år efter det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne fremsætte et krav om forsikringsdækning over for forsikringen.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., at hvis en skade er anmeldt til selskabet inden forældelsesfristen udløb, indtræder forældelse af krav – som skaden giver anledning til – tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at selskabet helt eller delvist afviser kravet.

Nævnet bemærker, at den 3-årige forældelsesfrist som udgangspunkt må regnes fra gernings-tidspunktet (18/9 2019), og at den 3-årige forældelse ikke var indtrådt, da klageren sendte sin klage til selskabet.

Da kravet ikke var forældet, da klageren henvendte sig til selskabet senest i august 2022, finder nævnet efter en samlet konkret vurdering, at klageren havde en berettiget forventning om, at selskabet ikke ville påberåbe sig en forældelse, der måtte indtræde under selskabets klagebehandling.

Nævnet har i blandt andet lagt vægt på, at klageren klagede til nævnet den 29/11 2022, hvilket er umiddelbart efter, at klageren modtog selskabets brev af 23/11 2022.

Nævnet har også lagt vægt på, at den 3-årige forældelse ikke ville være indtrådt, hvis selskabets sagsbehandlingstid havde været kortere, idet klageren da ville have kunnet indgive sin klage til ankenævnet på et tidligere tidspunkt. Nævnet har i den forbindelse henset til, at selskabet kun denne ene gang har behandlet en indsigelse fra klageren vedr. det anmeldte hjemmerøveri, hvorfor der ikke har været tale om et længerevarende/kontinuerligt klageforløb, som selskabet har skullet forholde sig til.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af lovforarbejderne (lovforslaget til lov nr. 523/2007) til forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, at: "Krav mod et forsikringsselskab afbrydes foreløbigt allerede på det tidspunkt, hvor skaden, der ligger til grund for kravet, anmeldes til selskabet. Der er tale om en udvidelse af adgangen til at afbryde forældelsen foreløbigt i forhold til forældelseslovens almindelige regler om foreløbig afbrydelse." Af en note i Karnov fremgår det, at "Reglen er motiveret af, at det ikke var hensigtsmæssigt, at der kunne indtræde forældelse, mens sagen blev behandlet i et forsikringsselskab. Denne suspension af forældelsen varer lige til selskabet reagerer på anmeldelsen."

Nævnet finder herefter, at selskabet ikke kan afvise klagerens eventuelle krav med henvisning til forældelse.

Dækningsberettigende forsikringsbegivenhed

Nævnet finder, at klageren den 18/9 2019 var udsat for et hjemmerøveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren afgav forklaringer om hændelsesforløbet til politiet, og at disse forklaringer ikke er af en sådan karakter eller har sådanne divergenser, at forklaringerne må betegnes som utroværdige.

Ankenævnet for Forsikring

36.

99032

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på de fremlagte fotorapporter og undersøgelser af gerningsstedet og af klagerens person. Af fotorapport af 19/9 2019 fremgår det, at klageren havde et mindre rødt mærke i baghovedet, som ifølge klageren opstod, da hun blev skubbet og slog baghovedet i gulvet. Der var friske røde mærker på højre side af hals og kind, som ifølge klageren opstod, da gerningsmanden ramte klageren på halsen og kinden med en hobbykniv. Det fremgår, at klageren havde et stort blå mærke samt en lang ridse på højre underarm.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af retsmedicinsk personundersøgelse den 20/9 2019 fremgår, at der "fandtes: Rødme i baghovedet (1), overfladiske skarprandede ridser på hals (2), højre kind (3) og højre underarm (4) samt et blodunderløbent mærke på højre underarm (5). Alle læsioner er friske. Rødmen (1) og det blodunderløbne mærke (5) er følger efter stumpe traume, hvor (1) kan være efter fald, som oplyst. Læsion 5 er ukarakteristisk. De overfladiske skarprandede ridser (2-4) har et meget ensartet og på halsen parallelt forløb. De er følger efter skarpe traumer med karakter af gentagne ensformige overfladiske snit/rids med skarp genstand, som fx den oplyste hobbykniv".

Nævnet medgiver, at det forekommer påfaldende, at klageren inden for 2½ år har været udsat for 3 indbrud/røverier i eget hjem, mens hun var hjemme, og at der i alle tre situationer skulle være stjålet større kontantbeløb. Dette kan dog ikke i sig selv føre til, at der er grundlag for at afvise, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

37.

99032

Selskabet, FDM Forsikring – Tryg, skal anerkende, at klagerens krav på forsikringsdækning efter hændelsen den 18/9 2019 ikke er forældet. Selskabet skal anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende hjemmerøveri. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og yde dækning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen