

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99034:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 29/11 2022 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Selskabet har anerkendt en skade på forsikredes håndled ifm. overfald. Selskabet nægter udbetaling af erstatning på ur og armsmykke efter overfald.

Vi henviser i øvrigt til skrivelsen 'klage over selskabets afgørelse', som vil danne grundlag for vores indsigelse på sagen vedr. selskabets ageren ifm. indboopgørelse - eller mangel på samme.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kravet er genfremstilling af tilsvarende smykke eller udbetaling af erstatning jf. fremlagte vurdering fra guldsmed, kr. 39.850,00 kr. + tillæg af renter fra den 08. december 2021.

Herudover ur, Apple Watch jf. genleveringsbestemmelserne i Scalepoint eller kontanterstatning + tillæg af renter fra den 08. december 2021."

I vedlagte bilag til klageskemaet har klagerens repræsentant til nævnet bl.a. anført:

"I relation til selskabets afvisningsårsag er det vores vurdering, at der er grundlag for en sag i Ankenævnet for Forsikring.

Dette henset til, at selskabet stiller yderligere krav til dokumentationen end dem de starter med at stille. Herudover har selskabet ikke henvist til klagevejledning, hvilket er et krav for selskaberne.

Selskabet kunne altså på et langt tidligere tidspunkt i forløbet have bedt om yderligere dokumentation. Alligevel vælger selskabet – *efter forsikringstager har opfyldt kravene i første omgang* – at fremsætte nye krav.

Det kan naturligvis ikke komme på tale. Da ville selskabet blot kunne fortsætte uden tidshorisont og bede om yderligere akter. Den går ikke jf. Ankenævnspraksis, hvilket har været praksis i lang tid.

Ud fra de tilsendte akter er det således vores vurdering, at der er tale om dækning af smykket, da forsikringstager har oplyst og fremsendt selskabets udbedte akter. Herunder kvittering, vurdering, billeder.

Der er på sagen fremsendt skrivelse vedr. dokumentation for smykke og ur som er gået tabt ifm. overfald.

I selskabets først fremsendte skrivelse er der ikke taget nogen forbehold og der er ej heller krav udover, hvad der fremgår i betingelserne. Sikrede fremsender herefter alt dokumentation til opgørelse af kravet jf. FAL § 22. Se vedlagte dokumentation Bilag 1-7.

Nu stiller selskabet så spørgsmål ved købet af smykket, til trods for sikrede har fremlagt alle stillede krav af selskabet.

Dette i form af både kvittering, certifikat og guldsmeds udtalelse om, at denne har solgt til den oprindelige ejer, som sikrede har købt smykket fra. Se vedlagt dokumentation Bilag 1-7.

Vi ser ikke selskabet er berettiget til at komme med nye krav til dokumentation efter forsikrede har opfyldt selskabets krav jf. første mail og vilkåret denne er underlagt.

At komme med yderligere krav kan således ikke tages til følge, da alle oplysninger tilgået selskabet kan opgøre kravet og dokumenterer en dækningsberettiget hændelse.

Herudover har selskabet ikke foretaget nogen forbehold i sagen, hvorfor sagen blot skal opgøres og udbetales henset til, at selskabet anerkender forholdet som dækningsberettiget og dermed er alle krav jf. FAL § 22 opfyldt.

Herudover har selskabet anerkendt ulykkesskaden på forsikrede efter overfaldet, hvorfor der ikke hersker tvivl herom. Se vedlagte dokumentation Bilag 7.

Selskabet fortsætter sin iver efter at få billeder af forsikringstager med og uden armbånd.

Den 07-07-2022 modtages følgende punkter;

- Fotodokumentation af forsikringstager, hvor hun ses med dette armbånd forud for hændelsen.
- Fotodokumentation af forsikringstager fra den pågældende aften.

Den 02-08-2022 modtages følgende punkter;

- Fotodokumentation af forsikringstager, hvor hun ses med dette armbånd forud for hændelsen.
- Fotodokumentation af forsikringstager fra den pågældende aften.

Vi må forholde os til konkret ordlyd i vilkåret og praksis på området, som oplyser en kunde skal kunne fremlægge kvitteringer, certifikater mv – men ikke et køb.

Fotodokumentation må selskabet vide ikke er gangbart, da dette er vedtaget i nævnet af flere gange, ikke kan gøres gældende. Der er praksis for i nævnet, at selskaberne ikke kan kræve sådanne foto udleveret.

Selskaberne kan dog jf. vilkåret kræve foto af de konkrete effekter – disse er som ønsket udleveret selskabet. Se vedlagte dokumentation Bilag 2 og 3.

Jeg skal bede Ankenævnet forholde sig til regler og kendelser på området og det gælder i særdeleshed når selskabet som her, går udover dets beføjelser omkring dokumentation og bevisbyrde-regler.

Ankenævnet for Forsikring har lagt til kendelse flere gange, at det ikke er godkendt at selskaberne beder sine kunder identificere sig på billeder med smykker eller lign.

Dette går udover ethvert gældende vilkår og ordlyden heri. Det kan ej heller opretholdes som krav jf. FAL § 22. Sluttelig går det udover privatsfæren og dermed Grundloven.

Derfor kan billeder af forsikrede ikke anerkendes som krav i sagen og billede er fremsendt som vilkåret foreskriver. Herunder billede af forsikredes arm med smykket. Se vedlagte dokumentation Bilag 3.

Enhver form for betaling, kvittering eller lign., er undersøgt og det skal således oplyses, at der i nærværende sag er tale om et smykke fra en afdød person. Denne kan vi således ikke spørge til en kvittering. Se vedlagte dokumentation herfor i Bilag 1.

Smykket er som fremlagt på sagen, købt og betalt kontant.

Der er tale om et køb fra daværende ejers nærmeste familiemedlemmer, som solgte smykker videre, da de ikke ville overtage disse. Vedkommende som solgte smykket kendes ikke og det vides ikke om denne lever eller hvor denne er i verden, hvorfor en konkret identificering af denne ej heller kan komme på tale.

Det er således ikke noget der er købt på kvittering, da smykket er købt privat af daværende arvtager af vedkommende, som ejede smykket. Se vedlagte dokumentation – Bilag 1.

Dermed er der i form af fremlagt dokumentation – Bilag 1 – og skrivelse på sagen, fremlagt at der er tale om tidligere afdød person, hvis arvinger sælger smykket.

At selskabet kontakter butikken, ..., på vores opfordring og efterfølgende oplyser, at butikken ikke kunne verificere, at forsikringstager har købt uret, står for deres egen regning – hverken kunden eller [klagerens repræsentant] har oplyst, at dette ville være tilfældet.

Det er oplyst, at butikken kunne identificere og verificere smykket fordi det er et unika smykke daværende afdøde ejer købt. [Klagerens repræsentant] skrev følgende til selskabet:

- *Hvad angår de nærmere relationer mellem butikken og smykket, skal vi henlede til, at selskabet kontakter [butikken], som kan verificere ægthed, lødighed og køb af smykket. Det er os oplyst, at selskabet bedes kontakte butikken for nærmere præcisering, da der er GDPR oplysninger, som ikke kan gives til øvrige personer. For så vidt angår tilhørsforhold til smykkerne henviser vi til vurdering, der blev overleveret ved købet af smykket til sikrede. Endvidere henvises der til, at [butikken] har erklæret at kunne huske købet, køber og hendes smykker.*

For så vidt angår tilhørsforholdet mener selskabet ikke, at vurderingssedlen er tilstrækkelig, idet denne ikke angiver sikrede som modtager, uagtet at sikrede er i besiddelse af den originale vurdering mv.

Sikrede har ligeledes indsendt diverse fotos af smykket samt hvor hun bar smykket, som dokumentation.

Sikrede har således i form af fremsendte billeder, salgsaftale Bilag 1 og vurdering, dokumenteret ejerskabet.

Efterfølgende er der indhentet en mundtlig erklæring fra [butikken], der bekræfter at genkende smykket og kan bekræfte tidligere ejers ejerskab samt ægthed og lødighed.

Henset til, at butikken ikke underskriver, stempler og identificere smykker, såfremt der ikke er tale om samme smykke og rette ejerskab, dokumenterer fremsendte kvittering i høj grad, at der er tale om rette smykke og ejerskab, idet butikken netop har underskrevet, stemplet og identificeret smykket.

Forsikringstager har derfor sandsynliggjort ejerskabet heraf og køb jf. bilag fremlagt på sagen.

Vi skal ydermere henvise til øvrige forhold omkring sikredes levevilkår og henvise til de økonomisk gunstige forhold denne lever under. Smykket er således ikke et billigt smykke.

Det er således tydeligt fremlagt, at denne lever af køb, salg af diverse boliger, biler m.fl., hvorfor forsikrede lå inde med større pengebeløb, som denne har brugt ifm. køb af smykket.

I forbindelse med nærværende klage skal vi henlede opmærksomheden på bemærkning om, at forsikringen har været tegnet med en forhøjet dækning for særligt indbo inkl. guld, sølv m.v., hvorved selskabet har udbedt sig oplysninger om sikredes årsag hertil.

Dette har imidlertid ikke været fremlagt eller medtaget i sagen. Sikrede har i denne forbindelse netop oplyst, at den køber smykker og lign., hvorfor en forhøjet sum var vigtig for hende. Forhold selskabet helt har undladt at tage med i sin vurdering.

Sikrede kan desværre ikke komme med kontoudtog på købet og hævnning af penge, da sikrede var i en bank, som der sidenhen er skiftet væk fra. Dette ligger flere år tilbage og selskabet kan ej heller gøre krav på kontoudskrift eller lign., da dette ikke er et konkret krav i vilkåret. Dette er ligeledes fremkommet på flere sager i nævnet.

Den 25-08-2022 fremsender selskabet følgende oplysning:

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

99034

- Jeg kan orientere dig om, at vi har været i kontakt med [butikken] og fået bekræftet, at de havde foretaget den vurdering, der er fremlagt i sagen af forsikringstager.

Konklusion

Forsikrede anmelder et overfald, hvor sikrede samt mand overfaldes i [toget]. Sikrede får skåret stor del af sit håndled op og mister armbånd. Der er politirapport på sagen og sagen er ligeledes dokumenteret heri.

Det er hverken objektivt eller jf. god skik bekendtgørelsen, som sagsbehandler og selskabet er underlagt, når de kommer med krav på sagen, som jf. praksis ikke er godkendt eller relevante for sagen.

Derimod er der jf. Ankenævnspraksis anerkendt og dannet praksis for, at selskabet ikke kan kræve billeder af forsikringstager – det må selskabet være bekendt med!

Det fremgår ydermere, at det alene er sikrede der har bevisbyrden jf. FAL §22 og skal kunne dokumentere en dækningsberettiget hændelse samt krav.

Hændelsen er dokumenteret dækningsberettiget jf. fremlagte bilag. 'Vi dækker din skade' på ulykkesforsikringen. Det virker derfor komplet tosset når selskabet således ikke anerkender kravet på indbo.

Specielt henset til den fremsendte dokumentation, bekræftelse fra guldsmed samt konkret anerkendelse af ulykke jf. Bilag 7 – ulykkesforsikringens fremsendte skrivelse 'vi dækker din skade'.

Herudover er krav og køb af smykke dokumenteret på sagen samt verificeret af guldsmed, hvorfor vi ej heller ser selskabet kan afvise jf. FAL §22, som er opfyldt til fulde. Dermed er FAL § 22 jf. reglerne og ordlyd i vilkåret opfyldt.

At sagsbehandler har en anden tolkning, som ej refererer til noget juridisk, men alene til en selvtilægnet konklusion herpå, kan ikke tages til følge.

Et konkret overfald er jf. vilkåret forsikringstager er underlagt, en direkte dækningsberettiget hændelse."

Selskabet har i brev af 20/12 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist at yde dækning for klagers armbånds- og armbånd, som klageren har oplyst, hun har mistet i forbindelse med en voldsepisode i et [toget].

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne 1211. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag a.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 5. december 2021, at hun samme dato var blevet skubbet voldsomt og hårdt ud af et tog baglæns af en person/gruppe, der kom løbende gennem toget. I forbindelse med overfaldet opdagede klageren, at hun havde mistet sit AppleWatch og sit hvidguld-armbånd.

Den 26. oktober 2022 afviste selskabet skriftligt at yde dækning for klagerens AppleWatch og hvidguldsarmbånd under henvisning til, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at der havde fundet en dækningsberettiget hændelse sted. Derudover blev sagen afvist, da klageren ikke havde dokumenteret sit ejerskab af genstandene. Selskabets afvisning fremlægges som bilag b.

Afgørelsen var truffet ud fra klagerens forklaring, og den af politiet optagede politirapport. Politirapporten fremlægges som bilag c.

Sagen blev herefter uden videre indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har oplyst, at hun mistede sit AppleWatch og sit hvidguldsarmbånd i forbindelse med en voldsepisode i [toget].

Det fremgår af politirapporten, at politiet ankom til klageren og dennes kæreste klokken 01:43. Politiet skønnede at klageren og dennes kæreste var chokerede og påvirkede af alkohol.

Klageren og kæresten blev derfor afhørt telefonisk den 5. og 6. december 2021. Her oplyste klageren, at hun var blevet skubbet ud af toget af en ukendt gerningsmand, hvilket resulterede i, at hun brækkede venstre underarm. Politiet havde set videoovervågning fra stedet igennem og oplyste, at hændelsen ikke kunne bekræftes af videoovervågning, da der ikke i videomaterialet var tegn på, at klageren skulle være blevet skubbet ud af toget. Klageren fastholdt trods dette sin forklaring.

Ved første afhøring forklarede klageren, at hun havde været beruset under hændelsen og ikke kunne huske hændelsen i detaljer. Hun forklarede dog, at hun var blevet skubbet med begge hænder i brystet, og at hun faldt ud af toget. Hun kunne ikke huske, at dørene åbnede. Hun kunne ej heller huske faldet, men oplevede store smerter i venstre underarm.

Kæresten blev ligeledes afhørt. Han forklarede, at han var kommet i håndgemæng med en person i [toget]. Personen fik vristet sig fri af kæresten, og på det tidspunkt så han klageren ligge på personen. Politiet spurgte kæresten, hvem der havde skubbet klageren ud, hvortil han svarede, at det vidste han ikke.

Klageren blev genafhørt den 28. januar 2022. Genafhøringen skete på baggrund af videomaterialet.

Ved genafhøringen oplyste klageren, at hun havde drukket et glas vin på aftenen for hændelsen, hun havde derfor ikke været fuld eller alkohelpåvirket under hændelsen. Hun havde dog fortsat svært ved at huske, hvad der præcist var sket under hændelsen.

Klageren blev af politiet bekendtgjort med, at det af videoovervågningen fremgik, at hendes kæreste havde været i tumult med to personer, og at han røg ud af [toget], mens klageren blev stående i mellemgangen. Klageren forlod derfor ikke toget. Dette var klageren uforstående overfor.

Klageren forklarede videre under genafhøringen, at hun i mellemgangen i [toget] havde stået med ryggen til en lyshåret pige og en dreng, som klageren og dennes kæreste tidligere havde diskuteret med. Hun forklarede, at togdørene gik op, og pludselig mærkede hun et skub i ryggen.

Skubbet gjorde, at hun røg ud af toget og landede på perronen med ryggen mod jorden. Hun tog under faldet fra med begge arme, hvilket resulterede i skaden på hendes venstre underarm. Klageren var under genafhøringen sikker på, at det var den lyshårede pige, der havde skubbet hende ud af toget, dette til trods for, at klageren havde stået med ryggen til pigen.

Politiet gjorde klageren bekendt med, at hun under den første afhøring forklarede at det var en mand, der havde skubbet hende. Klageren var dog under genafhøringen sikker på, at det var den lyshårede pige.

Klageren blev af politiet bekendtgjort med, at hun allerede fra klokken 01:20 holdt sig om venstre håndled, hvorfor skaden kunne være sket tidligere. Til dette svarede klageren, at årsagen til at hun holdt sig om armen var for at passe på sine ting, herunder uret og armbåndet.

Det fremgik af videoovervågningen, at klageren på et tidspunkt tog sit ur af, og at det ikke efterfølgende kunne ses, hvad hun gjorde med det. Klageren svarede til dette, at hun ikke kunne huske, at hun havde taget uret af.

Klageren opdagede på hospitalet, hvor hendes arm blev undersøgt, at hun manglede sit ur og sit armbånd.

Af politirapporten fremgår det under afsnittet Gennemsyn af videoovervågning, at der ikke kunne observeres en hændelse, der resulterede i klagerens skade på armen. Det fremgik, at klageren klokken 01:20 stod i mellemgangen i [toget] og ømmede sig og havde fokus på armen. Hendes adfærd kunne antyde, at skaden på venstre underarm allerede var sket på dette tidspunkt. Hendes ur var på dette tidspunkt på hendes håndled.

Det fremgår således af politirapporten, at klageren har afgivet ændrede forklaringer til politiet om, hvad der er sket. I den første forklaring fremgår det, at klageren var beruset, hvorimod det i genafhøringen fremgår, at klageren kun havde drukket et enkelt glas vin og derfor ikke var påvirket af alkohol.

Derudover fremgår det af første forklaring, at klageren blev skubbet i brystet af en mand og i genafhøringen fremgår det, at hun bliver skubbet i ryggen af en lyshåret kvinde.

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 dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed som forklaret af hende. Derudover har klageren ikke dokumenteret sit ejerskab af genstandene. Selskabet fastholder således sin afgørelse af sagen.

Klagerens forklaring findes derfor utroværdig, og selskabet har således ikke tillid til skadeanmeldelsen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der af klageren er afgivet ændrede forklaringer til politiet, og at det på baggrund af videoovervågning fra stedet objektivt kan konstateres, at klageren ikke blev skubbet som oplyst, samt at klagerens kæreste – som stod i nærheden af klageren – ikke så hændelsen ske, og hvem der skulle have skubbet klageren.

Selskabet bemærker, at der i den sideløbende ulykkessag – der også er indbragt for Nævnet under sagsnummer 98854 – blev sendt en anerkendelse til klageren alene baseret på oplysningerne i skadeanmeldelsen.

Anerkendelsen blev sendt ud med et forbehold om, at selskabet kunne trække anerkendelsen tilbage, såfremt sagens øvrige oplysninger viste, at der var sket noget andet end det, der fremgik af skadeanmeldelsen. Selskabet trak anerkendelsen tilbage den 28. januar 2022 efter at have fået yderligere oplysninger i sagen.

Det kan derfor, efter selskabets opfattelse, ikke føre til en anden vurdering af sagen, at selskabet først har anerkendt skaden på ulykkesforsikringen med forbehold, og at selskabet herefter har trukket denne anerkendelse tilbage. Selskabet bemærker i øvrigt, at der er tale om to forskellige forsikringer med forskellige vurderingsmomenter.

Til støtte for sin vurdering kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings afgørelse 96.200. Nævnet fandt i denne sag ikke, at klageren havde sandsynliggjort at der var sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, ej heller fandt Nævnet at klageren havde bevist sit ejerskab af genstanden. Kendelsen vedlægges som bilag d."

Klagerens repræsentant har i brev af 4/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabets svar, der som altid fremkommer med mistillid til forsikringstager og sagens konkrete fakta. Det er naturligvis dybt bekymrende tilgang til sagen.

Selskabets seneste høringssvar bærer stærkt præg af klagebehandlers egne fortolkninger, som ingen tilhørsforhold har til sagen overhovedet. Vi skal her kommentere selskabets manglende overholdelse af god skik bestemmelserne, der direkte informerer selskabet om, at det skal handle retfærdigt og upartisk over for kunderne. Det er hverken redeligt eller loyalt at tage direkte forkerte træk med i sagen.

At selskabet skævvrider sagens fakta og derved fremkommer med divergerende forklaringer og udsagn ift. hvad der er fremlagt på sagen, kan således ikke tages til følge eller tillægge sagen værdi. Vi skal derfor bede Ankenævnets jurister være opmærksom herpå.

Selskabets vurdering:

Klager var ikke beruset. Klager havde været i ... og mødes med sine børn, hvor de havde spist på en restaurant og fået to glas vin til maden. Klager var således ikke beruset. Denne del har i øvrigt ej heller noget med selve hændelsen at gøre, hvorfor en sådan påstand, hverken kan have værdi eller medtages som årsag til afvisning.

Selskabet argumenterer ydermere med, at der ikke på videoovervågningen fremgår, at klager er blevet skubbet. Det er heller ikke rigtig. Det fremgår at der ikke var videomateriale, som kunne filme området/i den retning hændelsen skete og dermed nærmere præciserer hændelsen.

Bemærk i øvrigt, at der er to uafhængigt af hinanden, som gengiver samme forklaring – og at selskabet selv skriver, at det er på baggrund af videomaterialet, at der bliver foretaget genafhøring. Altså er ovenstående konklusioner fra selskabet ikke korrekte. Det fremgår netop af optagelserne, at klagers mand har været i håndgemæng.

Konklusion:

Der må således være tale om forhold, hvor der både af selskabet og af Politiet stilles en vis tvivl omkring hvordan klager er faldet. Da det ikke entydigt kan afvises, at klager er skubbet ud af toge og faldet, må der således kunne konkluderes, at selskabet ej heller kan løfte bevisbyrden for, at hændelsen ikke er sket.

Dermed fremstår sagen entydigt iht. selskabets vilkår, som klager er underlagt, at de dækker mod røveri, overfald og lign. Da forholdet er sandsynliggjort og Politiet ikke har held med at finde en film/overvågning, af den konkrete hændelse, kan det ikke negligeres, at klager samt dennes mand har samme udlægning og dermed oplevet et overfald.

Af vilkåret fremgår dækning for overfald, hvori det er gengivet af der er dækning for guld, sølv og kontanter.

At der er tale om et ejerskab af armbåndet kan næppe negligeres. Der er fremlagt konkret korrespondance med sælger og der er ydermere konkluderet fra guldsmeden, at kvittering er korrekt og udført af guldsmeden.

Nu rejser spørgsmålet sig, hvordan skulle klager på nogen måde være kommet i besiddelse af denne kvittering og kendskab til unikasmykke, hvis denne ikke ved selvsyn havde haft dette og købt det af efterkommer fra den afdøde ejer af smykket?

Det giver sig selv, at klager er ejermænd af smykket, alt andet er utopi. Klager ville aldrig kunne være i besiddelse af korrespondance med sælger, købskvittering fra afdøde samt kendskab til et udformet unikasmykke.

Herudover er der allerede gengivet af flere omgange overfor selskabet, at klager sælger og køber og investerer, hvorfor denne lå inde med flere penge efter salg af bil m.fl. Derfor blev smykket ligeledes købt kontant.

Klager har købt mange smykker kontant, herunder væsentlig dyre smykker end det i sagen omhandlende, alle uden konkret kvittering på overdragelse, da der ikke er krav herom i vilkåret klager er underlagt. Der er dog krav om at kunne dokumentere sit køb i form af kvittering og/eller billeder. Der er både fremsendt billeder og der er fremlagt en kvittering, som guldsmed har verificeret som ægte og udskrevet af dem til afdøde køber.

Det kan således ikke angives mere tydeligt end, at klager har sandsynliggjort et overfald, hvorved skaden sker. Herunder at Politiet konkret har verificeret de to af gerningsmændene. At kamera ikke kan se om hjørner og derved ikke har skubbet mod klager med, kan ikke føre til andet end, at klager har sandsynliggjort der er sket en dækningsberettiget hændelse – specielt henset til billeder af klagers arm."

Selskabet har i brev af 23/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af politirapporten, som tidligere er fremlagt som bilag c, at klageren ved afhøringen dagen efter episoden, den 5. december 2021, at hun ikke kunne huske hvad der var sket i detaljer. Klageren forklarede ved denne afhøring, at hun blev skubbet ud af toget af en mand. Manden skubbede hende med begge hænder i brystet, hvilket resulterede i, at hun faldt ud ad døren og ned på asfalten på stationen. Klagerens kæreste så på dette tidspunkt klageren ligge på perronen men vidste ikke hvem, der havde skubbet hende.

Klageren blev genafhørt efter, at videoovervågning var blevet gennemgået. Politiet kunne af videoovervågningen, fra den pågældende station klageren havde oplyst hændelsen var sket på, se at klagerens kæreste røg ud af toget under tumult med to personer. Klageren blev dog stående i mellemgangen i toget.

Klageren oplyste under genafhøringen, at hun havde stået med ryggen til en lyshåret pige og en dreng. Togdøren gik op, og klager mærkede et skub i ryggen. Af politirapporten fremgår følgende:

'Afhørte var 200% sikker på, at det var den lyshårede pige, som havde skubbet hende ud af toget, selvom hun havde stået med ryggen til hende.'

Klageren blev af politiet gjort bekendt med, at det af videoovervågningen ikke fremgik at hun var blevet skubbet ud af toget på den oplyste perron. Dette var klageren uforstående overfor. Politiet spurgte om det kunne være sket på en af de foregående stationer, hvilket klager svarede, at det næppe kunne være.

Det er anført i politirapporten, at der ved gennemsyn af videoovervågningsmaterialet fra [toget], ikke kunne observeres en hændelse, der resulterede i klagers skade.

Det fremgår således af klageren og klagerens kærestes forklaringer, at klagerens kæreste ikke så hvad der førte til, at klageren faldt og landede på perronen. Videoovervågningen filmede ned gennem hele perronen, hvor hændelsen skulle være sket. Det ses af videoovervågning fra perronen, at klagerens kæreste steg ud af toget og forsøgte at få fat på to personer fra toget. Det fremgik dog ikke af videoovervågningen fra perronen, at klager blev skubbet eller faldt ud af [toget] på perronen. Videoovervågning fra selve [toget] blev også gennemgået. Ej heller af dette sås på noget tidspunkt en episode, svarende til klageren og kærestens beskrivelse af hændelsen.

Det fremgår således af politirapporten, at videoovervågningen ikke viser at klageren blev skubbet ud af toget på trods af, at der er overvågning ned gennem hele perronen og i [toget]. Derudover er der ikke vidner til selve skubbet.

Klager har på baggrund af videoovervågning og forskellige forklaringer, efter selskabets vurdering, ikke løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet henviser til sit tidligere fremsendte svar. Det af klager fremsendte svar giver ikke anledning til ændring af selskabets afgørelse."

Klagerens repræsentants har i brev af 1/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabets seneste høringsvar, som lader klagers udsagn på tidligere høringsvar stå hen i det uvisse, idet konkret fremlagt fakta ikke nægtes eller negligeres.

Derved må vi antage selskabet er bekendt med de faktiske omstændigheder på sagen og derfor godkender disse.

Klager anmeldte, at hun blev skubbet/væltet og brækker sit håndled og mister sin armrind m.fl.

Selskabet kræver, at klager samtykker til, at politirapporten og overvågningsvideoerne fra Politiet bliver indhentet, og at *klager skulle indsende et billede af sig selv i fuld figur* med henblik på at identificere hende med smykket på.

Klager gav samtykke til, at selskabet måtte indhente oplysninger fra sagen hos Politiet, men afviser at indsende et billede af sig selv.

Selskabet afviser dækning med henvisning til, at klager ikke havde bevist, at der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klager ikke havde afgivet tilstrækkelige oplysninger i sagen, herunder manglende fremsendelse af billede, jf. forsikringsaftalelovens § 22, jf. § 21.

Vi finder, at da selskabet ikke har inddraget alle sagens oplysninger i sin vurdering af sagen.

Vi finder ydermere, at det på dette grundlag ikke kan fastslås, om billedet af klager kunne 'være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden', hvorfor selskabet på det foreliggende grundlag ikke er berettiget til at afvise dækning med henvisning til forsikringsaftalelovens § 22.

Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen med henblik på fornyet vurdering af klagers krav.

Vi fastholder således klagen over selskabets afvisning af dækning for røveri af ur og armrind.

Vi lægger vægt på, at selskabet ikke har nægtet at dække klagers ur, og at klager ved fremlæggelse af korrespondance med guldsmed har sandsynliggjort, at armrind er ægte og at et sådant armsmykke kan 'brækkes' op ved vold, dog ikke uden at efterlade sig sår eller rifter på armen, som fremlagt.

Vi finder ægthed og værdi af armrind sandsynliggjort ved fremlæggelse af erklæring fra guldsmed og fastholder kravet herefter. Ankenævnets jurister kan herefter tage over på sagen."

Selskabet har i brev af 21/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Der er i sagen ingen uvildige vidner til den beskrevne hændelse og klagers kæreste så ikke selve hændelsen hvor klager skulle være blevet skubbet ud af toget. Klagers kæreste har blot forklaret, at han på et tidspunkt så klager ligge på perronen.

Det fremgår jf. politirapporten, som tidligere er fremlagt som bilag c, at klager blev stående i mellemgangen af toget da hendes kæreste blev skubbet ud af toget under tumult med to personer. Klageren har oplyst, at det næppe kunne være sket på andre stationer.

Der kunne ej heller observeres en hændelse på den pågældende perron, svarende til klagers forklaring og der var videoovervågning der filmede ned gennem hele perronen. Klagers kæreste kunne ses på overvågningen, hvor han forsøgte at få fat på to personer fra toget, men der kunne ikke ses, at klager blev skubbet eller faldt ud af toget.

Det fremgår således hverken af videoovervågningen fra [toget] eller fra perronen, at en episode svarende til den klager har forklaret, skulle være sket.

Det er derfor fortsat selskabets vurdering, at klager på baggrund af videoovervågning og forskellige forklaringer, ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet henviser til tidligere fremsendte svar. Det af klageren fremsendte svar giver ikke anledning til ændring af selskabets afgørelse."

Klagerens repræsentant har i brev af 28/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Herudover skal vi gøre det helt klart, at selskabets opfattelse af klagers ageren på sagen, stiller selskabet bevismæssigt svært. At gå fra at konfronterer klager med selv at have noget med hændelsen at gøre, til helt at forsøge at undslippe disse udtalelser, er direkte mangel på loyalitet overfor kunden.

Vi vil komme ind på dette i nedenstående.

Skadesagen omhandler hvorvidt der er dækning for smykke og ur, som klager har mistet under overfaldet. Uagtet om klager ses falde ud af toget eller ej, så vidner klagers skader tydeligt om de markante kræfter som var til stede på tidspunktet for hændelsen.

Klagers håndled er revet over, ved fald eller vold, hvorved der opstår en i vilkåret dækningsberettiget skadebegivenhed og hændelse.

Jeg skal henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at selskabet allerede har anerkendt skaden, forsikredes håndled ifm. overfald. Herudover anerkendte selskabet effekter der er skadet jf. Scalepoint opgørelsen. Selskabet nægter dog udbetaling af erstatning på ur og armsmykke efter overfaldet.

Videoovervågningen viser intet, fordi der i vinklen på videoen ikke kan ses, hvad der sker der hvor klager står i togvognen. Selskabet kan derfor ikke gøre gældende, at de ikke kan anerkende skaden, da de allerede har anerkendt denne og oprettet og foretaget opgørelse på sagen. Skadesagen er således anerkendt.

Spørgsmålet er nu, om de efter anerkendelse af denne og sikring af bevismaterialet kan afvise at dække smykke og ur, henset til den foreliggende dokumentation omkring køb, salg og korrespondance herom. Herudover forhold der tydeligt belyser skaderne på klagers håndled, som er afgørende for, at armsmykket borte.

Vilkårets ordlyd er således opfyldt og vi finder derfor klager har godtgjort og dokumenteret en hændelse, som gør selskabet skal dække armsmykket og ur på lige vilkår med de øvrige effekter.

Sagen er at betragte som voldeligt røveri og overfald.

Vi skal for god ordens skyld henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at det i materialet i sagen fremgår endog meget tydeligt, at selskabet faktisk anerkender smykket, men ønsker klager skulle indsende et billede af sig selv i fuld figur, hvilket er stik imod praksis og lovregler.

Bemærk ydermere, at selskabet i vores fremlægning på sagen har anerkendt smykkets ægthed, lødighed og certifikat. Vi henviser til Bilag 'Klage over selskabets afgørelse – [klageren]'.

Vi ser således ikke selskabet herefter kan nægte udbetaling af smykke og ur.

Sluttelig skal vi gøre det helt klart, at bevisbyrdereglerne ikke er skærpede eller vidtgående for klager. Denne skal alene fremkomme med forklaring og fremsætte de konkret fremlagte forhold.

Derimod er det en skærpet bevisbyrde selskabet er underlagt, idet de afviser og fjerner erstatning på et grundlag omhandlende vilkårets undtagelsesbestemmelser.

Da selskabet ikke har løftet denne bevisbyrde og ej heller formået at fremkomme med retvisende billede af, at klager skulle have anmeldt en ikke eksisterende skade, ser vi ikke selskabet har løftet den skærpede bevisbyrde der er dem pålagt."

Selskabet har i brev af 21/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren gør jf. sit seneste svarskrift gældende, at selskabet har anerkendt effekter, der er skadede jf. en Scalepointopgørelse. Det er selskabet ubekendt, at dette skulle være sket, hvorfor der bedes om dokumentation for dette fra klager. Selskabet bemærker i den forbindelse for god ordens skyld, at et link til Scalepoint ikke i sig selv behøver at betyde, at der ydes dækningstilsagn.

Derudover fremkommer klager ikke med yderligere, hvorfor det fortsat er selskabets vurdering, at klageres forklaringer, findes utroværdige idet forklaringerne til politiet ændres. Selskabet har af den grund, ikke tillid til skadeanmeldelsen.

På baggrund af videoovervågning fra stedet, kan det objektivt konstateres, at klageren ikke blev skubbet som oplyst, samt at klagerens kæreste som stod i nærheden, ikke så hændelsen ske eller hvem, der skulle have skubbet klageren.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper, er klager der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Det er derfor fortsat selskabets vurdering, at klager på baggrund af videoovervågning og forskellige forklaringer, ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Klagerens repræsentant har i brev af 23/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi må indrømme det begynder at ligne spil for galleriet, når selskabet nu negligere at have udbetalt erstatning på sagen samt konstaterer, at der ikke er sket en skade.

Politirapporten angiver netop der er sket skade og billeder af klagers hånd/arm viser med al tydelighed en hændelse, hvorved klagers håndled har været tæt på overskåret.

Det er derfor dybt bekymrende, at selskabet på den måde nægter at tilkendegive fakta på sagen og alene forholder sig til ikke nærmere løftet bevisbyrde på afvisningsgrundlaget. Herunder at der ikke ligger nogen dokumentation på selskabets fremsatte påstande.

Bemærk; Det er alene fremsatte påstande selskabet er kommet med. Intet er dokumenteret.

Vi må derfor bede Ankenævnet håndhæve sine vedtægter. Det følger af nævnets egen 'vejledning for forsikringsselskaber og deres advokater', at:

- *At nævnet ikke kan lægge forhold til grund som selskabet ikke har dokumenteret*
- *At selskabet skal fremlægge relevant bevismateriale frem under høringsprocessen*
- *At fremlægger en part ikke sine beviser, vil udgangspunktet være, at sagen afgøres på det foreliggende grundlag*
- *At nævnet ikke kan lægge forhold til grund, som ikke er dokumenteret*
- *At selskabet så tidligt som muligt, bør fremlægge alle relevante dokumenter og filer på portalen*

Bemærk i øvrigt, at selskabet ikke nægter dækning af smykket – men alene henviser til, at de ikke kan dække, da klager ikke ønsker at fremsende et foto i fuld figur med smykket på. Dette kan selskabet ikke kræve. Derfor skal selskabet dække, idet dokumentation for smykket og dets lødighed, pris og ægthed til fulde er belyst på sagen."

Selskabet har i brev af 11/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

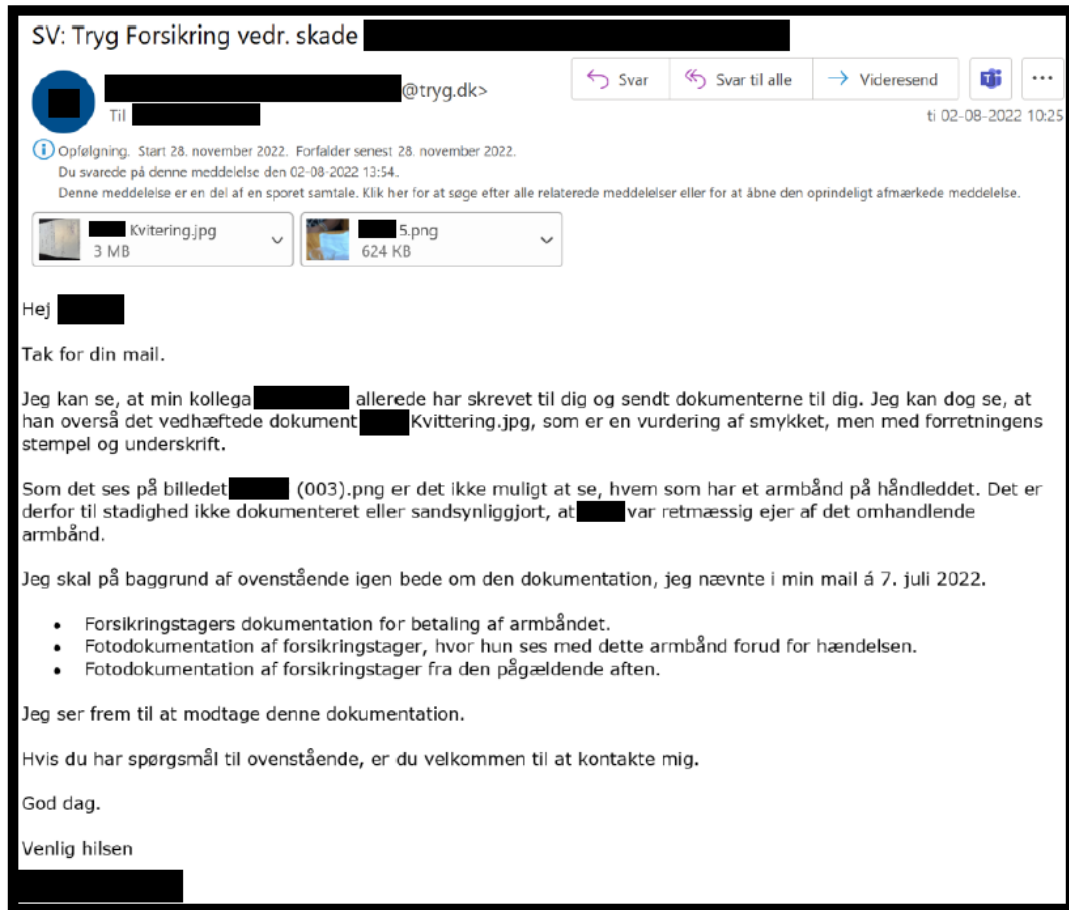
"Klageren har ikke fremsendt dokumentation for, at der skulle være udbetalt erstatning på sagen, som bedt om i selskabets seneste svarskrift. Dette beder selskabet om såfremt selskabet skal kunne forholde sig til informationen, idet det fortsat er en information, der er ukendt for selskabet."

Klagerens repræsentant har i brev af 14/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabet seneste indlæg på sagen, som alene ses som et forsøg på at holde fast i sagen med fingerspidserne.

Der kommer således ikke noget nyt i selskabets indlæg. Der er konkret fremsendt Scalepoint Link til kunden, hvori man har gjort erstatning klar.

Der kan på denne baggrund ikke være tvivl om, at selskabet har anerkendt sagen og udfaldet af denne og foretaget en vurdering af, at forholdet er dækningsberettiget. Dette går ligeledes igen i alle skrivelser med skadekonsulenterne på sagen (der har været flere indover):



Som det tydeligt fremgår i flere mails fra selskabet, herunder skadekonsulenter og klageenhed, da anerkender man forholdet og angiver en dækningsberettiget hændelse. Man kræver dog, klager fremkommer med et billede i fuld figur af sig selv, med smykket på.

Det er et krav, som selskabet ikke har krav på. Her er tale om flere krænkende forhold. Selskabet kan ikke kræve klager stiller sig frem og der fremsendes et billede i fuld figur.

Ankenævnet for Forsikring har flere gange lagt til kendelse, at det ikke er godkendt, at selskabet beder sine kunder identificere sig på billeder med smykker eller lign.

Dette går udover ethvert gældende vilkår og ordlyden heri. Det kan ej heller opretholdes som krav jf. FAL §22. Sluttelig går det udover privatsfæren og dermed Grundloven.

Bemærk der er fremsendt billede af smykke på sikredes arm samt billede af smykke på bord. Herudover fremsendt kvittering, som selskabet ydermere har valideret og oplyst som ægte og korrekt.

Derved er ægthed, lødighed og pris fremsat korrekt. Vilkårets ordlyd for dokumentation heraf, er således også opretholdt.

Bemærk at der igennem hele sagen fra selskabet har været tale om en dækningsberettiget skade og hændelse, men at selskabet alene anfægtede smykket, pga. de vil have et fuldt foto af klager iført smykket.

Der er altså tale om, at der i skrivelserne omhandlende opgørelse af kravet, er afgivet direkte eller indirekte dækningstilsagn, hvorfor selskabets konstanter omdrejningspunkt omhandlende en afvisning ikke kan komme på tale.

Det følger af FED 2000.104 ØLD, at selskabets adfærd i forbindelse med en anmeldt forsikrings-skade kan implicere dækningstilsagn. Enten direkte eller indirekte. En kendelse der i øvrigt er i tråd med principperne i AFTL § 32 stk. 1.

Det er et almindeligt erstatningsretligst princip, at erstatningsansvaret vurderes forud for en eventuel erstatningsopgørelse.

Ved at selskabet tilgår klager med spørgsmål om opgørelse af erstatningen inden selskabet har taget endelig stilling til erstatningsansvaret, da giver selskabet sikrede en berettiget forventning om, at han vil modtage en erstatningsudbetaling fra selskabet.

Det er derfor stærkt kritisabelt når selskabet påfører og eksercerer forbehold for erstatningspligten samtidig med at det stiller sikrede en konkret erstatningssum i udsigt ved, at foretage undersøgelser af de konkrete effekters værdi og lødighed."

Selskabet har i brev af 4/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet henviser til allerede fremlagte bilag b, hvoraf det fremgår, at selskabets afgørelse om, at afvise sagen er truffet ud fra en samlet vurdering af hele sagen.

Selskabet finder således ikke, at der i det fremsendte af klager ligger et dækningstilsagn men blot en undersøgelse af klagerens anmeldelse.

Ved en samlet vurdering, finder selskabet det ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at der har fundet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed sted, derudover findes det, at klager ikke har dokumenteret ejerskab af genstandene.

Efter forsikringsbetingelserne og almindelig praksis, er det forsikringstager, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Såfremt klageren ikke sandsynliggør og dokumenterer hændelsen og/ eller kravet, kan selskabet helt eller delvist afvise dækning.

Selskabet finder ikke, at klageren har dokumenteret eller sandsynliggjort, at klageren mistede genstandene som forklaret. Selskabet finder derfor, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde."

Klagerens repræsentant har i brev af 9/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Efter almindelig praksis på området, er det kravstiller der skal sandfærdiggøre kravet, lødighed og rigtighed samt ejerskab. Det er opfyldt på nærværende sag, hvorfor selskabets afvisningsårsag ikke kan tages til følge.

Det fremgår ydermere, at selskabet har anerkendt og afgivet dækningstilsagn på sagen, da sagen er gået videre fra dækning til undersøgelse af kravet. Herunder at der er fremsendt Scalepoint løsning til udbetaling til klager.

Sluttelig har selskabet i dets skrivelser anerkendt, at klager havde smykket på, men at dette må være mistet før – de optagelser, som ikke viser klager – hvorfor selskabet anerkender klager havde smykket og uret. Genstande som alle er fremlagt med gyldig dokumentation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 6/12 2021 fremgår bl.a.:

"Sagens genstand

Forurettede havde oplyst, at hun på [station] var blevet skubbet ud af et [tog] af ukendt gerningsmand, hvilket havde resulteret i, at hun var landet på ryggen på perronen og havde taget fra med begge arme. Forurettede efterfølgende undersøgt på [hospital 1], hvor man havde konstateret, at hun havde brækket venstre underarm. Episoden kan ikke bekræftes via videoovervågningen, som ikke viser tegn på, at forurettede skulle være skubbet ud af toget på [station]. Forurettede fastholder sin forklaring.

...

PB ... rettede henvendelse til anmelder, der skønnedes chokeret, påvirket af alkohol i middel grad og ikke egnet til afhøring. Anmelder blev bedt om at give en indledende forklaring af hændelsesforløbet.

Anmelderen, [klageren], forklarede kort, at hun var på vej hjem fra en bytur med sin kæreste, da de var kommet op og diskutere med to personer i et [tog]. Dette resulterede i, at hun blev skubbet ud af toget, da det holdt stille, hvorved hun pådrog sig skader på sin venstre underarm.

Jeg rettede henvendelse til anmelderens kæreste, [klagerens kæreste], der skønnedes lettere chokeret, påvirket af alkohol i middel grad og uegnet til afhøring. Han blev bedt om at give en indledende forklaring af hændelsesforløbet.

Antrufne person, [klagerens kæreste] forklarede kort, at han var på vej hjem fra en bytur med sin kæreste, da de var kommet op og diskutere med to personer i et [tog]. Dette resulterede i, at han kom i håndgemæng med en person, hvorved han mistede sine briller, og at hans kæreste blev skubbet ud af toget.

Anmelder påviste herefter sine skader. Vi optog foto af dette. Hun forklarede herefter, at hændelsen var sket på den foregående station, ... Station.

Vi blev på ... station indtil en taxa, der kunne køre anmelder og antrufne person på [hospital 1's] akutmodtagelse, ankom til stedet. Vi forlod herefter stedet og kørte til ... station for at besigtige denne med henblik på at finde antrufne persons briller og lokalisere videoovervågning.

...

Gerningsstedsundersøgelsen af perronen på [stationen] viste, at håndgemænget formentlig var foregået ca. 30 meter fra nedgangen fra perronen. Her lå [klagerens kærestes] briller på jorden

umiddelbart ved udstigningsområdet for toget. Der fandtes intet andet af interesse for sagen på perronen.

Der blev ikke foretaget gerningsstedsundersøgelse af mellemgangen på det pågældende [tog], hvor forurettede havde befundet sig.

Vi kørte fra ... station kl. 0215 mod [hospital 1] med henblik på at udlevere antrufne persons briller samt optagelse af foto af ham."

Af politiets afhøringsrapport af 6/12 2021 af klageren fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede indledningsvis, at hun stadig var på virket af situationen i går og var nu på en del smertestillende, hvorfor hun stadig var 'groggy'. Hun forklarede ligeledes, at hun i går var beruset og kan ved afhøringen i dag, ikke huske episoden i detaljer, og har svært ved at skelne mellem de forskellige personer og hændelsen.

...

Afhørte forklarede, at hun i går havde været inde i [by], hvor hun sammen med hendes kæreste, ..., hendes datter og datters kæreste havde været ude og spise og fået noget at drikke. Hun forklarede, at de var blevet godt beruset, men at de stadig kunne huske og gå uden problemer. Afhørte forklarede, at de havde taget en [toget] fra ..., hvor de på ... havde taget [tog]. Hun forklarede, at de havde taget [tog].

Adspurgte, forklarede hun, at hun ikke præcis, kunne huske tidspunktet, men forklarede, at hendes kæreste ... havde personligt rejsekort, hvorpå han ville kunne se hvad tid han var tjekket ind.

Afhørte forklarede, at de steg på [toget], og stillede sig ved mellemgangen, idet de ikke skulle så langt med toget. Afhørte forklarede, at hun så en gruppe unge mennesker, hvoraf flere af dem ikke anvendte mundbind. Afhørte forklarede, at disse unge mennesker gik frem og tilbage mellem kupeerne, idet hun spurgte nogen af dem hvorfor de ikke bar mundbind. Hun forklarede, at to af dem svarede hende med, at de var fritaget. Afhørte forklarede, at hun dertil svarede 'det er alle unge efterhånden'.

Afhørte kunne ikke beskrive de unge mennesker nærmere end, at det var en gruppe unge mennesker på ca. 15, 17 eller 20 år, dansk af udseende. Afhørte forklarede, at hun heller ikke kunne huske hvor mange personer det drejede sig om.

Afhørte forklarede, at det for hende virkede til, at der kom flere personer til inde på mellemgangen, hvoraf flere personer fra gruppen stod og kaldte hende for en møgso og andre ukvemsord samtidig med, at de kom tættere på afhørte. Afhørte forklarede, at hendes kæreste ... stillede sig imellem hende og de unge mennesker. Afhørte forklarede, at ... blev sur og reagerede ved, at han tog fat i to af de unge mennesker og at de stod og tumlede lidt frem og tilbage.

Afhørte forklarede, at hun kort efter blev skubbet af en tredje mand, som var kommet udefra. Hun forklarede, at han skubbet hende med begge hænder på hendes bryst, som resulterede i, at hun faldt ud ad døren og ned på asfalten. Hun forklarede, at hun ikke kunne huske, at dørene

havde åbnet sig, men at hun var fladet ned på perronen på [stationen]. Hun forklarede, at hun ikke kunne huske faldet, men at hun havde store smerte i venstre arm, samt at hun kunne høre et knæk fra hendes arm.

Afhørte forklarede, at [klagerens kæreste] fik hende op og stå, hvorefter de steg på toget igen, inden toget kørte videre mod ... Afhørte forklarede, at hun straks kunne mærke, at hende arm var brækket idet hun havde store smerter.

Adspurg, forklarede hun, at to personer var løbet ud af toget og løbet væk fra [stationen].

Afhørte forklarede, at [klagerens kæreste] under episoden havde tabt sine briller, men havde ikke set, hvordan det var sket. Hun kunne derfor ikke komme det nærmere, om det var efter et slag, eller om det var under tumulten, at brillerne var røget af ...

Afhørte forklarede, at de var kørt med toget, hvor de var stået af på næste stop, som var [station].

Adspurg, forklarede afhørte, at hun ikke kunne huske hvem der havde ringet til 1-1-2, eller hvornår de havde ringet, men umiddelbart efter hændelse.

Afhørte forklarede slutteligt, at hun var rimelig konfus, og at episoden i går var 'sløret' for hende, hvorfor hun ikke helt kan huske tingene i detaljer, eller rækkefølgen på episoden, hvorfor det var svært for hende at svare på diverse spørgsmål vedrørende episoden.

Afhørte forklarede slutteligt, at hun på [hospitalet] opdagede, at hun havde mistet sit armbånd og sit armbåndsur. Hun forklarede, at det var et hvidguldsarmbånd med brillanter som havde en værdi af 40.000 kroner. Hendes armbåndsur var et AppleWatch, til en ca. værdi af 5000 kroner. Hun forklarede, at hun måtte have mistet det under episoden."

Af politiets afhøringsrapport af klagerens kæreste af 6/12 2021 fremgår bl.a.:

"Afhørte blev indledningsvist afhørt personligt på stedet umiddelbart efter hændelsen, men blev vurderet bedre egnet til telefonisk afhøring dagen efter grundet omstændighederne.

Afhørte forklarede, at han sammen med sin kæreste var på vej hjem fra en bytur den 4. december 2021 omkring kl. 0100. De havde taget et tog fra ... station med hensigten om at skulle mod ... station, men steg på et forkert [tog]. Uvidende om dette var de af den overbevisning, at de kun skulle køre 3-4 stop, hvorfor de opholdt sig i mellemgangen mellem to kupeer.

Adspurg om, hvorfor de befandt sig i linje ... på ruten med ... og ... station, svarede afhørte, at de var berusede og at de i retrospektiv overvejelse havde opdaget, at de var kommet på et forkert tog.

Afhørte forklarede, at de i mellemgangen på [toget] havde observeret en mand og en kvinde, som afhørte beskrev som:

...

Afhørte forklarede, at A og B var højroastede og bevægede sig mellem kupeerne og mellemgangene i [toget], og at han og hans kæreste følte sig provokeret af deres adfærd, særligt fordi de ikke

bar mundbind. Han forklarede, at hans kæreste rettede henvendelse til dem, og spurgte, om de ikke skulle have mundbind på.

Afhørte forklarede, at A og B til dette svarede, at de var fritaget, og at de kortvarigt fremviste et skilt, hvorpå der stod, at de var fritaget. Afhørte oplyste, at han var sikker på, at skiltet var falsk og/eller hjemmelavet.

Afhørte forklarede, at A hævdede stemmen og svarede igen på deres spørgsmål om mundbind. Dette ledte til højrøstet diskussion imellem A og afhørte, hvilket førte til håndgemæng mellem de to. Afhørte beskrev det således, at de havde haft fat i hinandens jakker. Samtidigt med dette standsede [toget] ved ... station, hvor afhørte og A steg af toget.

Afhørte forklarede, at han sammen med A stod lige uden for dørene på [toget], da han oplevede at blive slået på højre side af kindbenet. Dette resulterede i, at hans briller røg af. Adspurg om han blev slået med flad eller knyttet hånd, og med hvilken hånd det skete, kunne han ikke huske.

Afhørte forklarede, at han så B løbe ud fra toget, og at A vristede sig fri af hans greb og løb efter hende. På samme tidspunkt så han sin kæreste ligge på perronen umiddelbart lige uden for toget. Adspurg om han så, hvem der havde skubbet hende herud, svarede afhørte, at han ikke vidste det på dette tidspunkt.

Afhørte forklarede, at han hjalp sin kæreste op, hvorefter de gik ind i toget igen, da de var af den overbevisning, at de kun skulle køre et stop mere, før de var på deres ønskede station. Afhørte forklarede, at hans kæreste havde stærke smerter efter hendes fald. I mellemgangen på [toget] blev de mødt af to personer, som han beskrev som:

...

Afhørte forklarede, at C og D talte til ham og hans kæreste på en 'underlig' måde. Han beskrev det, som at de forsøgte af aflede opmærksomheden, og han derfor nu mistænkte enten C eller D for at have skubbet hans kæreste ud af toget på ... station. Han forklarede, at C og D efter en kort samtale løb ned igennem toget, hvorefter dette standsede på ... station. Afhørte og hans kæreste steg herefter ud, hvorefter de ringede 112.

Adspurg om han ønskede at anmelde hændelsen mod ham selv som en voldssag, oplyste afhørte, at han ikke var interesseret i dette. Han forklarede, at han anså det som håndgemæng mellem fulde folk, og ikke mere end det.

Afhørte havde ikke yderligere at tilføje."

Af politiets rapport fra gennemsyn af videoovervågning af 18/12 2021 fremgår bl.a.:

"Overvågningsmaterialet er fra et [tog], Materialet, der ses på overvågningen, er fra den 5. december 2021 i tidsrummet kl. 0120-0130. Kvaliteten af optagelserne af en kvalitet, hvor forurettede tydeligt kan genkendes, ligesom detaljer såsom fx briller på de rejsende kan ses.

Antrufne/vidne, [klagerens kæreste], ses i håndgemæng med ikke antrufne personer, hvilket stemmer overens med dennes forklaring. Tidspunktet for dette stemmer ligeledes overens med forklaringen. (01:27:56). [Klagerens kæreste] ses i håndgemæng inde i kupeen, der efterfølgende

fortsætter ude på perronen på ... station i tidsrummet 01:27:59-01:28:10). Her kan det ses, at håndgemængten formentlig kan være årsag til, at ... briller falder af på stedet, hvor de efterfølgende blev fundet af patruljen på stedet.

Det blev ved gennemsyn af materialet hos DSB fra ... station vurderet, at materialet herfra ikke havde relevans for sagen, da voldanmeldelsen udelukkende kom fra forurettede, [klageren], og at hun ikke så sig blive skubbet ud af toget på stationen, jf. hendes forklaring.

Ved gennemsyn af videoovervågningsmateriale fra [toget] i det pågældende tidsrum for hændelsen kunne der ikke observeres en hændelse, der resulterede i forurettedes skade på venstre arm.

Forurettede ses stående i mellemgangen på [toget] kl. (01:20:00), hvor hun tager sig til venstre arm. Hun ses talende med en ikke antruffen person, der ser til hendes arm. Hun ømmer sig og har fokus på at støtte venstre arm. Ud fra hendes adfærd, kan billeder fra videoovervågningen antyde, at skaden på venstre arm allerede er sket på dette tidspunkt. Hendes ur, som hun forklarede i sin afhøring også manglede ser ud til at være på hendes håndled på dette tidspunkt.

På tidspunktet kl. 01:20:00 befandt toget sig i ... politikreds. Ved at sammenligne køreplanen for linje ... mod ... med tidspunktet, må det antages, at toget har befundet sig mellem ... Station og ... Station."

Af politiets afhøringsrapport af klageren af 1/2 2022 fremgår bl.a.:

"Afhørte blev forud for afhøringen gjort bekendt med, at dette blev foretaget som en genafhøring på grund af gennemgangen af videomaterialet.

Afhørte forklarede indledningsvis, at hun havde drukket et glas vin på aftenen, hvorfor hun ikke havde været fuld eller påvirket af alkohol. Hendes mand, ..., havde dog drukket en del mere og var fuld. De havde efterfølgende talt om episoden, og [klagerens kæreste] kunne ikke huske mere, end han allerede havde fortalt politiet. Afhørte havde stadigvæk svært ved at huske, hvad der var sket, og hun var bange for, at det muligvis skyldtes, at hun havde slået hovedet i forbindelse med faldet.

Adspurgte forklarede afhørte, at hændelsen var sket 1 stop før [station], idet hun havde haft så ondt i sin arm, at de var blevet nødt til at stå af toget efterfølgende.

Afhørte blev gjort bekendt med, at dette måtte være [station], hvorfor hun ligeledes blev gjort bekendt med, at jeg på videoovervågningen kunne se hendes mand, ..., i tumult med 2 personer, og at han under tumulten røg ud af toget, mens afhørte blev stående i mellemgangen, og at hun dermed ikke forlod toget, hvortil hun svarede, at hun var uforstående overfor, at man ikke kunne se, at hun blev skubbet ud af toget.

Hun forklarede videre, at hun i mellemgangen havde stået med ryggen til en lyshåret pige og en dreng, som de tidligere havde diskuteret med. Togdørene gik op og pludselig mærkede hun et skub i ryggen, som gjorde, at hun røg ud på perronen og landede med ryggen mod jorden. Hun tog fra med begge arme, hvilket resulterede i, at hendes venstre arm sagde et højtlydt knæk. Afhørte var ikke i tvivl om, at den var helt galt med armen. [Klagerens kæreste] hjalp hende op fra perronen og ind i toget igen, men afhørte havde så ondt i håndledet, at de blev nødt til at stå af

på næste station. Afhørte var 200% sikker på, at det var den lyshårede pige, som havde skubbet hende ud af toget, selvom hun havde stået med ryggen til hende.

Afhørte blev gjort bekendt med, at hun i sin første afhøring havde sagt, at det var en mand, som havde skubbet hende, hvortil hun svarede, at hun var sikker på, at det var den lyshårede pige, som havde gjort det.

Afhørte blev endnu engang gjort bekendt med, at det på videoovervågningen ikke fremgik, at hun skulle være skubbet ud af toget på [station], hvortil hun svarede, at det var hun meget uforstående overfor. Adspurg, om det kunne have været på en tidligere station, svarede hun, at det kunne det næppe, da de kun havde kørt et stop efterfølgende pga. store smerter.

Afhørte blev gjort bekendt med, at det på videoovervågningen fremgik, at hun allerede fra kl. 01:20

holdt om håndledet på sin venstre arm, hvorfor hændelsen muligvis kunne være sket tidligere, hvortil afhørte svarede, at hun holdt på armen for at passe på sine ting, herunder armbånd og ur. Hun havde ikke slået sig tidligere, hvorfor ikke var derfor, at hun holdt på armen.

Adspurg omkring uret og armbåndet, som hun manglede, svarede afhørte, at både hendes ur og armbånd havde siddet på venstre håndled.

Afhørte blev gjort bekendt med, at det på videoovervågningen fremgik, at hun på et tidspunkt tog sit ur af, men at det ikke kunne udfindes, hvad hun derefter gjorde med dette, hvortil hun svarede, at hun ikke kunne huske, at hun havde taget sit ur af håndledet.

Afhørte forklarede, at hun samme aften var blevet undersøgt på [hospital 1], hvor de havde scanneret hende og fundet ud af, at hun havde brækket armen. Det var også på [hospital 1], at hun havde opdaget, at hun manglede sit ur og armbånd.

Afhørte var efterfølgende blevet opereret i håndledet på [hospital 2]. Den havde været slemt brækket, og afhørte havde fået at vide, at den aldrig blev 100% funktionsdygtig igen. Hun havde lige fået gipsen af, hvorfor hun nu skulle starte til genoptræning.

Afhørte forklarede yderligere, at hun på aftenen for undersøgelsen på [hospital 1] havde opdaget, at hun havde et mindre hul i armen, som godt kunne ligne et stiksår. Det havde ligeledes blødt en smule fra hullet. Hun var ikke sikker på, hvad der havde forårsaget dette, og hullet var ikke blevet undersøgt yderligere, da lægerne havde travlt med den brækkede arm. Afhørte mistænkte, at hullet muligvis stammede fra en skarp genstand, som var blevet brugt til at fjerne hendes ur og armbånd fra armen.

Afhørte forklarede slutteligt, at hun var meget uforstående overfor, at det ikke fremgik af videoovervågning, hvad der var sket. Hun havde brækket hånden kraftigt, og det var ikke sket af sig selv. Afhørte blev derfor endnu engang forespurgt, om det kunne være sket på et andet tidspunkt på aftenen, hvilket hun afviste."

Af politiets afgørelse af 7/2 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi vurderer, at selv hvis efterforskningen fortsætter, vil det ikke føre til sigtelse i sagen.

Vi har lagt vægt på, at efterforskningen i sagen, herunder gerningsstedsundersøgelse, ikke har ført til spor, vidneforklaringer eller andet, der har kunne fastlægge hændelsesforløbet.

Det fremgår af sagen, at både du og [klagerens kæreste] ved politiets ankomst til ... Station ikke blev skønnet egnet til afhøring, idet I begge fremstod chokeret og påvirket af alkohol.

Der blev i stedet foretaget afhøring af jer begge den efterfølgende aften. Du forklarede her, at du sammen med [klagerens kæreste], din datter samt datters kæreste havde været ude og spise. I havde fået noget at drikke og du var blevet godt beruset. Du kunne dog stadig både huske og gå. Inde i toget havde [klagerens kæreste] en diskussion med 2 personer. Ved ... Station fortsatte denne diskussion på perronen.

Pludselig blev du skubbet af en 3. person, der kom ude fra. Han skubbede dig med begge hænder, så du faldt ud gennem den åbne togdør og ned på perronen. Du hørte et knæk og var sikker på, at noget i din venstre arm var brækket.

Efter ankomst til [hospital 1] opdagede du, at du manglede både dit ur og armbånd.

På baggrund af politiets efterforskning i sagen blev du telefonisk genafhørt fredag den 28. januar 2022. Du oplyste ved genafhøringen, at du den pågældende aften blot havde drukket et glas vin og derfor ikke var beruset eller påvirket. [Klagerens kæreste] havde drukket noget mere og var fuld. Du fastholdt din tidligere afgivet forklaring omkring hændelsesforløbet men oplyste nu, at du var sikker på, at det var en lyshåret kvinde, der skubbede dig ud af toget. Du fastholdt ligeledes, at du var sikker på, at episoden skete ved ... Station.

Ved afhøring af [klagerens kæreste] bekræftede han din forklaring. [Klagerens kæreste] så dog ikke, hvad der førte til, at du pludselig faldt ud af toget og landede på perronen.

Vi har indhentet og gennemgået videoovervågning fra DSB vedr. det omhandlende tog med afgang fra ... Station i retning mod ... Station. På ... Station kan det konstateres, at [klagerens kæreste] steg ud af toget og, på perronen, forsøgte at få fat på 2 personer fra toget. Videoovervågningen filmede ned gennem hele perronen. Det fremgik ikke på noget tidspunkt, at du blev skubbet eller væltede ud af toget. Ved gennemgang af videoovervågningen fra de foregående stationer ... Station og ... Station fremgik det ej heller, at du blev skubbet eller væltede ud af toget der.

Vi har ligeledes indhentet og gennemgået videoovervågning fra selve toget. Der ses ikke på noget tidspunkt en episode, der kan have forårsaget skaden på din venstre arm. Ved gennemgang af videoovervågningen kunne det konstateres, at du kl. 01:20:45 trak op i dit venstre jakkeærme, hvor det fremgik, at du havde en genstand om håndledet, som lignede et ur. Kl. 01:23:20 sås stadig en genstand om dit venstre håndled, som lignede et ur. Kl. 01:23:50 var genstanden, som lignede et ur, fjernet fra dit håndled. Det fremgår, at du stod med genstanden i højre hånd og kiggede på den.

Hvad der herefter skete med genstanden fremgår ikke af videoovervågningen, idet en person stod i vejen for kameraets synsvinkel.

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

99034

Da det af videoovervågningen ikke fremgår, at du er blevet skubbet ud af toget ligesom der ikke er vidner til selve skubbet, ses der på nuværende tidspunkt ikke yderligere efterforskningsmuligheder i sagen."

Af selskabets afgørelse af 26/10 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Angående – afgørelse vedr. det anmeldte røveri"

I forbindelse med din skadeanmeldelse á 5. december 2021 har vi efterfølgende foretaget en grundig gennemgang af sagens omstændigheder med henblik på at klarlægge, om der er sket en dækningsberettiget skade og om tabet og det deraf fremsatte krav er tilstrækkeligt dokumenteret og sandsynliggjort samt i hvilket omfang, der ved en evt. anerkendelse af erstatningspligten, kan ydes erstatning.

På baggrund af de følgende detaljerede bemærkninger er der truffet en endelig beslutning om at afvise sagen i sin helhed og der vil ikke blive udbetalt erstatning, da vi ikke finder det tilstrækkeligt dokumenteret eller sandsynliggjort, at der har fundet en dækningsberettiget skade sted, samt at vi derudover finder din forklaring utroværdig og har derfor ikke har tillid til din skadeanmeldelse.

Jævnfør forsikringsbetingelserne samt den almindelige praksis på området, herunder praksis for Ankenævnet For Forsikring, pålægges det forsikringstager at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, samt bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Tryk kan helt eller delvist afvise kravet, såfremt hændelsen og/eller kravet ikke er dokumenteret eller sandsynliggjort.

Gennemgang af skaden og de anmeldte genstande

Vi modtog din skriftlige skadeanmeldelse d. 5. december 2021, hvoraf det fremgik, at du var blevet udsat for et overfald i et [tog], idet du var blevet skubbet ud af en af dørene i toget af en person/gruppe, der løb igennem toget, og i den forbindelse lagde du mærke til, at du havde mistet dit Apple Watch og et armbånd i 18 kt. hvidguld med diamanter.

Under samtale med en medarbejder i Tryk oplyste du mere detaljeret, at du havde været i byen i ..., bl.a. sammen med din kæreste Da du og [klagerens kæreste] steg på [toget], lagde du mærke til, at der var flere 'rødder', som farede rundt i toget. Der opstod noget tumult og [klagerens kæreste] blev slået i ansigtet af en ukendt person, hvorved hans briller faldt ned på perronen. Du fik selv et skub i ryggen og faldt ud gennem dørene i toget og slog din arm, da du ramte perronen. [Klagerens kæreste] trak dig tilbage ind i toget og 'rødderne' løb ud af toget og væk fra stedet. I stod af på den efterfølgende station, hvortil politiet ankom. Politiet kørte tilbage til stationen, hvor hændelsen var sket, og fandt [klagerens kæreste] briller.

I forbindelse med vores undersøgelse af sagen rekvirerede vi politiets rapporter.

Jf. anmeldelsesrapporten fremgik det, at du lørdag d. 5. december 2021 kl. 01:43 indledningsvist forklarede til politiet, at du og [klageren kæresten] var kommet op og diskutere med 2 andre personer i toget, hvilket resulterede i at du blev skubbet ud af toget, hvorved du pådrog dig skader på venstre arm.

Jf. afhøringsrapporten foretaget søndag d. 5. december 2021 kl. 22:12 fremgik det, at:

- du forklarede, at du blev skubbet af en tredje mand, som var kommet udefra. Manden havde skubbet dig med begge hænder på brystet, som resulterede i at du faldt ud af toget og ned på perronen på [station]. På [hospital 1] opdagede du, at du havde mistet et hvidguldsarmbånd med brillanter og et Applewatch, og du forklarede, at du måtte have mistet det under episoden.

Jf. afhøringsrapporten foretaget fredag d. 28. januar 2022 kl. 12:43 fremgik det, at:

- du forklarede, at du blev skubbet i ryggen, hvorved du faldt ud af toget og ned på perronen. Du var 200% sikker på, at det var en lyshåret pige, der havde skubbet dig.
- Du blev gjort bekendt, at det på videoovervågningen ikke fremgik, at du skulle være skubbet ud af toget på [station] samt at du på et tidspunkt tog dit ur af. Dette var du uforstående overfor.

I politiets rapport 'Gennemsyn af videoovervågning' stod der, at overvågningen blev sikret fra d. 5. december 2021 kl. 01:20-01:30. Kvaliteten af optagelserne er af en kvalitet, hvor forurettede tydeligt kan genkendes, ligesom detaljer såsom briller på de rejsende kan ses.

- *'der blev ved gennemsyn af materialet hos DSB fra ... station vurderet, at materialet herfra ikke havde relevans for sagen, da voldsanmeldelsen udelukkende kom fra forurettede, [klageren], og at hun ikke sås blive skubbet ud af toget på stationen, jf. hendes forklaring'.*
- *'forurettede ses stående i mellemgangen på [toget] kl. (01:20:00), hvor hun tager sig til venstre arm. Hun ses talende med en ikke antruffen person, der ser til hendes arm. Hun ømmer sig og har fokus på at støtte venstre arm. Ud fra hendes adfærd, kan billeder fra videoovervågningen antyde, at skaden på venstre arm allerede er sket på dette tidspunkt. Hendes ur, som hun forklarede i sin afhøring også manglede, ser ud til at være på hendes håndled på dette tidspunkt'.*
- *'Afhørte blev gjort bekendt med, at det på videoovervågningen fremgik, at hun allerede fra kl. 01:20 holdt om håndleddet på sin venstre arm, hvorfor hændelsen muligvis kunne være sket tidligere, hvortil afhørte svarede, at hun holdt på armen for at passe på sine ting, herunder armbånd og ur. Hun havde ikke slået sig tidligere, hvorfor det ikke var derfor, at hun holdt på armen'.*

Dog viste overvågningen at [klagerens kæreste] havde været i håndgemæng med ikke antrufne personer, hvilket stemte overens med [klagerens kærestes] afgivne forklaring til politiet.

På baggrund af ovenstående gennemgang, finder vi det ikke sandsynliggjort, at du mistede dit ur og armbånd i forbindelse med en voldelig episode i [toget]. Vi bemærker, at din forklaring forekommer utroværdig, idet det kunne konstateres, at du ikke blev skubbet ud af [toget], og at du selv tog dit ur af. Ydermere giver det anledning til bekymring for troværdigheden af din skadeanmeldelse, at du skiftede forklaring vedrørende centrale dele af hændelsen.

Vi anser det ikke som en plausibel mulighed, at du skulle have mistet uret og armbåndet i en anden hændelse, der skulle være opstået i tidsrummet mellem, at [toget] kørte fra [station] og dets ankomst til [station], hvor I stod af og blev taget imod af politiet.

Afgørelse

Som nævnt indledningsvist er det dig som forsikringstager, der har bevisbyrden for, at der har fundet en dækningsberettiget skade sted samt kunne dokumentere eller sandsynliggøre besiddelse af de omhandlede genstande på skadestidspunktet for at få erstatning.

Sammenfattende må vi på baggrund af den ovenstående gennemgang konkludere, at vi ikke finder det tilstrækkeligt dokumenteret eller sandsynliggjort, at du mistede dit ur og armbånd som

forklaret. Din skadeanmeldelse forekommer utroværdig og vi har derfor ikke tillid til dit anmeldte erstatningskrav.

På den baggrund er den endelige beslutning truffet.

Vi betragter hermed sagen som afsluttet, og der vil ikke blive foretaget yderligere sagsbehandling. Hvis du på et senere tidspunkt kommer i besiddelse af brugbar og yderligere dokumentation, er du velkommen til at sende det ind til os, for nærmere vurdering i relation til sagens øvrige omstændigheder."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

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."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun ved et overfald den 5/12 2021 mistede et armbånd og et ur. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Derudover har selskabet afvist kravet med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit ejerskab af genstandene.

Klageren ønsker genfremstilling af et tilsvarende armbånd eller udbetaling af kontanterstatning på 39.850 kr. og genlevering eller konstanterstatning for uret. Hun har anført, at hun har fremsendt den af selskabet efterspurgt dokumentation – herunder kvittering, vurdering fra smykkeforretningen og fotos – og at selskabet ikke har taget forbehold for yderligere dokumentation. På den baggrund har selskabet ikke været berettiget til efterfølgende at stille yderligere krav til dokumentationen, som i øvrigt har været i strid med reglerne om god skik. Hun har anført, at der ikke kan være tvivl om hændelsesforløbet, at selskabet har anerkendt hændelsen

som dækningsberettigende på ulykkesforsikringen, og at selskabet har anerkendt dækning af genstandene på indboforsikringen og har fremsendt opgørelse via Scalepoint. Hun har anført, at hun ikke har modtaget korrekt klagevejledning.

Selskabet har anført, at klagerens forklaringer er utroværdige, og at selskabet ikke har tillid til anmeldelsen. Selskabet har anført, at klageren har afgivet ændrede forklaringer til politiet om blandt andet alkoholindtag, og hvem der skubbede hende. Selskabet har anført, at det på baggrund af videoovervågning kan konstateres, at klageren ikke blev skubbet, og at klagerens kæreste – som stod i nærheden af klageren – ikke så hændelsen ske. Selskabet har anført, at det fremgår af politiets rapport, at videomaterialet viser klageren, der på et tidspunkt tog sit ur af, at det ikke efterfølgende kunne ses, hvad hun gjorde med uret, og at klageren til politiet svarede, at hun ikke kunne huske, at hun havde taget uret af. Selskabet har anført, at videoovervågningen filmede ned gennem hele perronen, hvor hændelsen skulle være sket. Selskabet har bestridt at have anerkendt dækning via Scalepoint.

Nævnet finder indledningsvist, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet dækningstilsagn eller fremsendt en erstatningsopgørelse via Scalepoint, som udgør et dækningstilsagn. Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for sin påstand, og at selskabet har fremlagt afgørelse af 26/10 2022, hvor kravet i sin helhed afvises.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Nævnet bemærker videre, at hændelsesforløbet i denne sag er så særegent, at der – når tillige henses til armbåndets værdi – må stilles skærpede krav til klagerens bevis.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

30.

99034

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er betydelig tvivl om hændelsesforløbet, og at klageren flere gange har ændret forklaring til politiet, herunder om hvem der skubbede hende, og hvor meget alkohol hun havde indtaget.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af politiets afgørelse af 7/2 2022, at "ved gennemgang af videoovervågningen kunne det konstateres, at du kl. 01:20:45 trak op i dit venstre jakkeærme, hvor det fremgik, at du havde en genstand om håndleddet, som lignede et ur. Kl. 01:23:20 sås stadig en genstand om dit venstre håndled, som lignede et ur. Kl. 01:23:50 var genstanden, som lignede et ur, fjernet fra dit håndled. Det fremgår, at du stod med genstanden i højre hånd og kiggede på den. Hvad der herefter skete med genstanden fremgår ikke af videoovervågningen, idet en person stod i vejen for kameraets synsvinkel".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det af politiets afgørelse af 7/2 2022 fremgår, at politiet har indhentet og gennemgået videoovervågning både fra perronen og fra selve toget, og at der ikke på noget tidspunkt ses en episode, der kan have forårsaget skaden på klagerens venstre arm.

Nævnet har i sag 94783 udtalt, at selskabet først har en egentlig pligt til at orientere om klageadgangen til Ankenævnet for Forsikring, når klageren har henvendt sig til selskabet og har meddelt, at klageren er utilfreds med selskabets afgørelse, og når selskabet svarer på denne henvendelse. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet i brev af 26/10 2022 ikke har oplyst om muligheden for at klage til Ankenævnet for Forsikring. Nævnet bemærker, at parterne ikke har fremlagt den efterfølgende korrespondance mellem parterne forinden sagens indbringelse for nævnet.

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

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

31.

99034

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand