

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. august 2023 blev i sag nr. 99409:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 21/2 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi klager over Topdanmarks vurdering og afgørelse i forbindelse med ran/voldeligt opbrud fra vores bil på parkeringsplads foran [udenlandsk indkøbscenter].

Klagen omhandler 1) Vurderingen af typen af indbrud 2) Topdanmarks beslutning om erstatningsgrundlaget og 3) Topdanmarks beslutning om afskrivninger.

Hvad ønsker vi at få ud af klagen:

Vi ønsker at få medhold i, at indbruddet takseres som ran og alle stjålne smykker dækkes fuldt ud og summen for alle erstatningspligtige effekter dækkes i forhold til den prisudvikling, der har været siden anmeldelsen af tyveriet.

Vi anker Topdanmarks afgørelse, da den ikke er korrekt. Som beskrevet nedenfor skal indbruddet kategoriseres som ran, hvorved Topdanmark skal udbetale erstatning for de stjålne effekter, herunder smykker.

Topdanmarks sagsbehandling har desuden haft en sådan fejlagtig karakter mv., at den reale afskrivningsprocent i mellemtiden siden tyveriet er faldet som følge af prisudviklingen og generelle prisstigninger.

Resumé:

Vores bil – [bilmærke og registreringsnummer] - stod parkeret i parkeringsanlæg i bås ... den 21. december 2021 fra ca. 15.00 – 15.35 ved indkøbscentret ... [Klageren] var netop ankommet fra

[by 2] til busstationen i [by 1] med bagage (2 kufferter, en fototaske), inden vi kører til [indkøbscenteret] for at handle ind.

Bilen er aflåst og kufferter, fototaske mv er placeret under bagagerumsdækket, så indholdet i bagagen ikke er synligt udefra. Vi sikrer altid, at der ikke er noget i bilen, der kan tiltrække sig opmærksomhed – for netop ikke at friste nogen.

Vi handler i ca. en halv time, og da vi kommer ud fra centret på vej mod det parkeringsområde, vores bil er placeret i, observerer vi begge lige foran os en [bilmærke og farve], som maser sig på tværs ind igennem rækken af modsatkørende biler – og lykkes med det, fordi biler i begge retninger meget pressede må give plads. Der sidder to unge/ynge mænd bilen, [signalementet]. Den [bilmærke og farve] kører med forholdsvis høj fart for området ned mod der, hvor vores bil holder parkeret (50-75 m. fra ind/udkørslen). Der er megen trafik, men vi får kæmpet os igennem den, går ned mod bilen og ser nu, at den [bilmærke og farve] holder i båsen ved siden af vores bil med front ud mod vejen – vores bil holder med køleren ind i båsen.

Den [bilmærke og farve] holder imidlertid ikke helt ind i båsen og dækker dermed vores bil fra midten og ud. Pludselig kommer en mand med ... i høj fart fra bagenden af [bilmærke og farve] og kaster

sig ind på passagersædet og med høj fart kører bilen ud og er ved at kollideres med en [farve] bil, der kommer kørende i modsat retning. Vi ser dette, mens vi går mod bilen.

I det øjeblik opdager vi, at bagsædets bagrude i højre side af bilen er smadret og instinktivt råber og skriger [klageren] 'HEY STOP', men den [farve] bil kører ud i trafikken og væk fra stedet.

Vi er dybt rystede og folk fra andre biler kommer til og spørger, hvad der er i vejen, da de har hørt os råbe og ser, at vi er oprørte. [Navn 1] løber ind i centeret og får fat i centervagten. [Klageren] sidder ved bilen og er helt oprørt og ked af det.

Centervagten kommer til, tager billeder af bil, ruden mv. og forklarer, at han ikke har myndighed til at gøre noget, at der ikke er nogen overvågningskameraer, og at vi skal henvende os til [politiet]. I situationen tænker vi ikke over at få navne eller numre på de personer, som kom til hjælp, men sprogbarriere gør også, at det ikke er let at få spurgt, om de så noget mistænkeligt. [Klageren] ringer til forsikring, men er så berørt, at [navn 1] må tage mobilen og forklarer, at vi nu kører til [politiet], som vi har fået besked på. I [land] kommer [politiet] tilsyneladende ikke til gerningsstedet – den forurettede kommer til dem!

På vej mod [by] taler vi om, at [navn 1] har haft en fornemmelse af, at vi blev overvåget fra det øjeblik vi parkerede bilen i parkeringsbåsen til, vi kommer ud fra stormagasinet med vores indkøbsvogn.

Indbruddet bliver anmeldt til [politiet] (bilag 1), som med store sprogbarrierer bliver meget mangelfuld. [Politi] forstår intet engelsk og gør heller ikke meget ud af at prøve at forstå det [sprog], som [navn 1] med møje og besvær forsøger at gøre sig forståelig med. Der er ingen tegn på imødekommethed, og vi må selv gøre opmærksom på, at det måske er en god idé at få taget billeder af bilen og skaderne (bilag 2). Der bliver ikke tjekket for fingeraftryk eller andre forhold, som måske kunne give nogle spor.

Senere finder vi selv fodspor på det dækken, vi har over bagsædet til vores hund – indbrudstyven har altså på en eller anden måde stået på bagsædet og hevet kufferten til sig ind over bagsædet og ud af bagdøren i højre side. Loftbeklædningen og bagagerumslampen er beskadiget (bilag 2). Den store kuffert (76cm x 52 cm) var meget tung (ca. 22 kg), så der har været anvendt stor kraft for at få hevet kufferten fri og ud.

[Politi] går ind og ud af rummet til en anden person, som befinder sig i receptionen. Indimellem skriver han noget, men spørger primært om – som vi forstår det – om hvor, hvornår, om bilen, om indholdet af kufferter mv. Vi er fokuserede på at sikre, at [politi] forstår, hvad der er blevet stjålet. På et tidspunkt vender [politi] skærmen, som alene har et underskriftsfelt, mod [navn 1] og beder om en underskrift. Det viser sig at være politirapporten, som vi altså ikke har fået i hånden, ikke har haft mulighed for at læse og ikke aner, hvad indeholder. Vi fægter os igennem til at få spurgt, om [politi] finder vores ting og hvornår? [Politi] svarer med et skuldertræk og siger 'måske tøjet'. Efter at have sat underskrift på skærmen, bliver vi bedt om at gå.

Vi har siden januar 2022 været i konstant korrespondance med Topdanmark, som ved flere lejligheder har måttet indrømme at have lavet fejl i afskrivningerne, og hvor vi stadig mangler svar på stillede spørgsmål om, hvorfor fx afskrivningsprocenten på fuldkommen identiske julegaver, købt i december måned 2021, er forskellige. De erklærer til gengæld allerede fra 25. marts, at første erstatningsopgørelse er korrekt. Længere nede i samme brev, beklager de, at visse genstande er fjernet fra deres liste over stjalne effekter, 'det beror sig på en fejl', som de benævner det.

Til gengæld giver Topdanmark udtryk for, at vi er kommet med urigtige oplysninger samt at have ændret vores anmeldelse fra 'simpelt tyveri' (som vi aldrig har benævnt det nogen steder) til 'ran', som vil betyde, at alle de stjalne effekter er omfattet af forsikringsdækning.

Topdanmark giver udtryk for i deres mail af 29. juli (bilag 6) 'når vi i en skadesag modtager en ny Forklaring' (og igen) – 'da jeres nye forklaring' – hvor Topdanmark senere helt urigtigt tilføjer ...'at I på gerningstidspunktet bemærkede en ukendt person, der trængte ind i jeres bil' – Vi har ikke på noget tidspunkt skrevet, at vi så en ukendt person (hvilket man jo alt andet lige må regne med det er) trænge ind i vores bil. Det vi så, har vi beskrevet flere gange. Hvorfor Topdanmark vælger at skrive noget, der ikke er sket eller af os oplyst, anser vi for at komme med urigtige og ændrede oplysninger fra Topdanmarks side. Topdanmark nævner også 29. juli, at de dog er villige til at re-vurdere begivenheden, hvis vi indsender kopi af den franske politirapport. Det har vi allerede gjort den 9. februar (bilag 9), men gør det naturligvis igen.

Også i mail af 29. juli erkender de, at de ved deres fornyede gennemgang er blevet opmærksomme

på, at vi faktisk har en udvidet elektronikforsikring og derfor skal visse elektronisk fotoudstyr erstattes med højere % (eller afskrives med mindre %). Topdanmark beklager fejlen, som vi selv har gjort opmærksom på i vores skriv til dem af 23. juni (bilag 5) med tabel over afskrivningsprocenter, alder m.v. Og vi får en ny skadesopgørelse. Igen i oktober modtager vi en ny skadesopgørelse, da vi i første omgang ved en fejl har skrevet forkert købsdato og beløb (men produktet var rigtigt), hvilket vi undskylder i mail den 23. oktober (bilag 10 – korrespondance fra 23/10-6/12 – 2022), hvor vi dog så gør Topdanmark opmærksom på, at når de nu har haft checket den fremsendte nota, som vi fremsendte med anmeldelse tilbage fra den 17. januar, så er det da lidt underligt, at de ikke også ser, at beløbet er fejlagtigt opgivet af os. Vi havde oplyst 4.399 kr. og på den originale kvittering stod 7.557 kr. I mail af 28. oktober skriver Topdanmark 'vi har desværre ikke været op-

mærksomme på, at I selv havde skrevet forkert købspris, men lagt den til grund, som I selv havde oplyst, men de erstatter naturligvis 30% af 7.557 kr.' (bilag 15).

Topdanmark anfægter endvidere, at vi ikke fra start nævner, at vi har set tyvene, den [bilmærke og farve] m.v. og først gør [politi] opmærksom på disse forhold d. 21. januar (bilag 11) (som vi forsøgte at få fat i allerede fra 4. januar) – altså som en slags efterrationalisering. I deres mail af 7. oktober (bilag 8) anklager Topdanmark os for direkte at lyve, idet de skriver 'Det undrer os, hvorfor I hverken til politi eller os, som I var i kontakt med kort tid efter hændelsen, ikke har oplyst noget omkring bilen på p-pladsen ... da observationen på dette tidspunkt var helt frisk i jeres erindring' og videre skrives 'endeligt finder jeg det for bemærkelsesværdigt, at I først ændrer jeres forklaring omkring hændelsesforløbet, så dette har karakter af 'ran' efter I er blevet oplyst om, at vi ikke dækker for smykker ved et simpelt tyveri' ... Topdanmark markerer yderligere i samme mail, '....Der kan naturligvis være tilfælde, hvor vi godtager en anden forklaring, hvis vi ud fra sagens omstændigheder finder den nye forklaring sandsynliggjort'.

Som nævnt tidligere nåede og formåede vi ikke at få sagt mange ord på [politistation], men vi taler

om det med vores [barn] samme aften. Vi er forvirrede om, hvor vi står, da [det udenlandske politi] ligesom har givet udtryk for, at vi godt kunne opgive enhver forventning om at få vores ting tilbage igen, og vi har da heller ikke fået indtryk, at de vil gøre noget særligt i den forbindelse.

Udover at være berørte og psykisk medtaget af tyveriet går starteren i vores bil næste morgen og ender med at bliver bugseret til ... på værksted, mens vi må leje en anden bil og kæmpe med at få lavet vores egen bil, inden vi skal køre til Danmark – det er trods alt jul og nytår også på værksteder i [land].

Vi er ydermere på det tidspunkt overbeviste om, at tyveriet af vores ting fra bilen naturligvis er dækket helt og fuldt ud af forsikringen og hviler derfor også i den antagelse – fordi det modsatte er helt absurd.

I vedlagte korrespondance med en fransktalende kollega fremgår det, at [klageren], efter vi er kommet tilbage til Danmark, flere gange i dagene mellem 5. januar 2021 – 12. januar 2022 forsøgte at få fat på [udenlandske politi] (desværre er telefonoptagelser foretaget fra arbejdstelefon ikke længere at spore pga. 6 måneders reglen). Vi ville dels gerne forklare tyveriet, som vi oplevede det, men dels også at der var fejl i rapporten. På grund af sprogbarrierer lykkedes det aldrig at få kontakt med [udenlandske politi] og først 12. januar kl. 11.01, hvor [klageren] beder en [sprog]talende kollega, ... kontakte [udenlandske politi], bliver der etableret en kontakt (bilag 12). [Klageren] fik på den baggrund [udenlandske politis] mailadresse (se mail af 13. januar 2022 kl. 16.12 fra [kollega]), hvorefter [klageren] kan sende korrekt telefonnummer samt en kosterliste med serienumre samt en beskrivelse af, hvad vi så og oplevede den 21. december under og efter ranet (bilag 11 og 11-1).

Efter vi erfarede, at Topdanmark betragtede indbruddet som et simpelt tyveri ved telefonsamtale den 4. januar 2022, kl. 15.11 (og igen 15.22), som Topdanmark har noteret det (Bilag 10-1), hvor [klageren] brød helt sammen – og flere kolleger kom hen til [klagerens] kontor, og som en kollega har sagt, var bange for, at [klageren] ville besvime – gik vi straks i gang med at undersøge tidligere kendelser i et forsøg på at finde sammenlignelige sager. Her erfarede vi, at det, vi havde været

udsat for reelt, var et 'ran' og ikke 'simpelt tyveri', som Topdanmark betegnede det og stadig fastholder.

Sagens forløb:

Den 21. december 2021 (mellem ca. kl 15.00-15:35) er der indbrud i vores bil på parkeringspladsen ved [udenlandsk indkøbscenter].

Klokken ca. 15.35 samme dag anmelder vi telefonisk indbruddet til Topdanmark (bilag 10-1). Den 22. december modtager vi en standard mail fra Topdanmark, hvori vi bliver bedt om at registrere alle stjålne effekter.

Denne udfyldes og indsendes den 17. januar 2022 (bilag 00 + 00-1)

Den 8. februar bliver vi igen kontaktet af Topdanmark, der ønsker yderligere oplysninger for at kunne behandle sagen, og vi bliver i den forbindelse bedt om at indsende kvittering for, at tyveriet er anmeldt til politiet i [land] (se korrespondance vedlagt – bilag 9). Vi fremsender de ønskede oplysninger den 9. februar, hvor vi udover anmeldelsen også vedlægger diverse fotos, regning for udbedring af rude samt ny starter til vores bil samt meddelelse om, at vi havde været i kontakt med [udenlandske politi] og har fremsendt den liste over de mest værdifulde effekter, som [udenlandske politi] havde efterspurgt i telefonsamtalen med [kollega] den 13. januar 2022.

Den 13. januar 2022 (bilag 13) modtager vi første skadeopgørelse fra Topdanmark, hvor 3 linjer med genstande fra vores anmeldelse (17. januar 2022) uden nogen som helst forklaring ikke er medtaget.

De udeladte genstande er alle smykker, men ikke alle anmeldte smykker, da nogle smykker er noteret på opgørelsen. Stort set alle genstande, foto, tøj, tasker og spiselige varer er noteret med en afskrivning – uanset, om de er brugte eller nye.

Som det fremgår af vedlagte brev (bilag 3), finder vi denne afgørelse meget utilfredsstillende og bemærker i den sammenhæng, at Topdanmark taler om 'simpelt tyveri'. Vi undersøger hvad denne

forsikrings-terminologi betyder. Vi har grundlæggende svært ved at forstå kategoriseringen som simpelt tyveri, al den stund at tyvene har smadret en bilrude, kravlet ind på bagsædet og herfra flået kufferter og tasker om på bagsædet og videre ud, samt at vi har set tyven og reageret på det.

Vi skriver derfor en klage på afgørelsen den 4. marts 2022 (bilag 3), hvori vi redegør for vores synspunkter og i øvrigt forklarer, hvorfor vi mener, at indbruddet ikke bør betragtes som 'simpelt tyveri' men 'ran'.

I klagen beskriver vi uddybende om hændelsen, som vi så den ske. Her klager vi også over opgørelsen af vores fotoudstyr, som vi mener har en større brugsværdi end den Topdanmark opgør, bl.a. ved at henvise til flere paragraffer i policen, som understøtter vores synspunkter for, at erstatningens størrelse bør revurderes. Topdanmark har ikke på noget tidspunkt redegjort overfor vores henvisninger til afskrivninger og til policens paragraffer herom, blot nævner de i deres mail af 29. juli 'Når vi skal opgøre erstatningen, skal vi så vidt muligt stille jer i samme økonomiske situ-

ation som umiddelbart før skaden. Dette kan vi vælge at gøre på flere måder bl.a. i form af en kontanterstatning' – vi finder jo netop, at det ikke er tilfældet som beskrevet i vores klage af 4. marts, hvor vi gentagne gange nævner værdier for brugt udstyr, genkøbspriser m.v., hvilket Topdanmark helt og aldeles negligerer og slet ikke forholder sig til.

Topdanmark vender tilbage den 25. marts (bilag 4), hvori de fastholder, at der er tale om simpelt Tyveri '... At til trods for der er konstateres voldeligt opbrud på jeres køretøj, er det at anse for et simpelt tyveri ...' og Topdanmark fortsætter '.. at der alene kan foreligge et 'indbrud' i forsikringsretlig forstand, hvis tyveriet er sket fra enten aflåst bygning, lokale, godkendt container eller kundedoks i pengeinstitut'. Topdanmark kommer ikke ind på andre forhold, vi har beskrevet omkring ran eller for den sags skyld vores betragtning om erstatning/vurdering af fotoudstyr. Topdanmark undskylder fejlen omkring de manglende linjer/genstande i opgørelsen og henviser i øvrigt til to ankenævnskendelser (kendelse 71550 og 94441), som vi ikke mener overhovedet kan sammenlignes med vores sag. Herudover henvises til vilkårenes punkt 17.A.3, som omhandler indbrud i containere, kundedokse m.v. og ikke om indbrud i biler.

Vi er ikke jurister eller eksperter i erstatningsret, så derfor bruger vi i den mellemliggende periode en hel del tid på at undersøge sager, som ligner vores. Vi ender med den 23. juni at fremsende klage

over afgørelsen af 25. marts (bilag 5). Her anfægter vi, at Topdanmark har opremset flere forhold omkring indbruddet i vores bil, som det ikke er (jf. afsnit ovenfor). Vi henviser her til forsikringsvilkårene, som Topdanmark har gjort det tidligere, nemlig at punkt 17.A.3 (nævnt 25. marts) intet har

med indbrud i bil at gøre, hvilket punkt 17.A.5 og 17.A.6 har.

Vi nævner i modsvar af 23. juni 2022 igen, at tyveriet er at betragte som ran, da ranet sker åbenlyst

og bemærkes af os (anskrig). Vi henviser til vilkårenes punkt 17.A.6 og anmoder om fuld erstatning

for de stjålne smykker. Vi gør i den forbindelse også Topdanmark opmærksom på vores utilfredshed

med deres manglende omhu i, at de løbende 'glemmer' at medtage effekter på deres skadeopgørelse, ligesom vi igen anfægter afskrivningen af fotoudstyr og henviser i den forbindelse til flere af forsikringsvilkårenes punkter, som understøtter vores sag om afskrivningsprocenter (bilag 5, side 1, afsnit 6). Her gør vi opmærksom på, at vi har udvidet elektronik forsikring og er forundrede over, at Topdanmark ikke har benyttet denne tabel for afskrivninger.

Vi beder derfor Topdanmark om at revurdere alle vores fotogenstande. Vi udarbejder selv en tabel for alle fotogenstande til Topdanmarks orientering. Vi gør desuden opmærksom på, at vi igen er forundrede over, at der benyttes forskellige afskrivningsprocenter for genstande, som er købt i december (julegaver) med hhv. 95% og 85% (side 2 afsnit 4). Vi har spurgt Topdanmark igen og igen om forklaringen, hvilket vi – i skrivende stund – endnu ikke har modtaget.

Vi henviser endvidere i vores klage af 23. juni til kendelserne 83.841 og 77.996, som vi mener har langt større sammenlignelighed med vores sag. I førstnævnte fandt nævnet ingen grund til at betvivle rigtigheden i det anmeldte hændelsesforløb, som forsikringsselskabet havde afvist og kun ville dække, hvis der var tegn på indbrud, ran eller røveri. I sidstnævnte havde Ankenævnet fundet, at der netop var tale om ran, da nævnets praksis for ran anses for at være *'når sikrede eller*

andre har bemærket, at gerningsmanden tog det stjalne, har set pågældende være i besiddelse af det, da

vedkommende forsvandt, eller har bemærket særlige omstændigheder ved tyveriet. Det er således ikke i sig selv afgørende, om blot den formodede gerningsmand er set, eller om der er gjort anskrig' – Nævnet mente her, at bestemmelsen om ran var opfyldt, idet parret opdager tyveriet umiddelbart efter, at gerningsmændene havde røvet og var på vej væk.

Den 29. juli modtager vi gensvar fra Topdanmark (bilag 6). Her fastholdes, at sagen er behandlet efter regler i dækningsskemaets punkt 17.A.5, idet der er tegn på voldeligt opbrud, og således dækker de ikke genstande under punkt F. Topdanmark henholder sig til, at fordi vi er kommet med en ny forklaring – lægger selskabet den tidligere afgørelse til grund.

Vi vil i denne sammenhæng på det stærkeste give udtryk og afsky for den måde, hvorpå Topdanmark uden nogen som helst form for beviser eller anden dokumentation lægger til grund for deres

afgørelse, at vi bevidst har ændret forklaring og – må vi antage – en begrundelse for at få en højere

erstatningsgrad.

Udover at Topdanmark ikke har nogen som helst beviser og/eller dokumentation for deres påstand, er Topdanmark, som tidligere nævnt og i mail af 29. juli, dog villige til at revurdere hændelsen, hvis vi fremsender kopi af den [udenlandske] politirapport.

Vi sendte rapporten fra [udenlandske politi] første gang til Topdanmark d. 9. februar og genfremsendte denne sammen med vores klage nr. 3 (bilag 7), hvor vi fremsendte

- 1) politirapport af 21. dec. (bilag 1),
- 2) billeder taget af politi den 21. dec. (bilag 2),
- 3) mail af 21. januar 2022 til Gendarmeriet (bilag 11)
- 4) oversigt over genstande af værdi sendt til [udenlandske politi] (bilag 11-1)
- 5) mail af 9. februar til Topdanmark, hvori vi fremsendte samme dokumenter (bilag 9)

Topdanmark erkender dog i skrivelsen af 29. juli omkring opgørelse af fotoudstyr, at Topdanmark i deres oprindelige afgørelse ikke benyttede korrekt afskrivningstabel '... i forbindelse med min fornyede gennemgang af sagen blevet opmærksom på, at linje 10, 13, 7 og 11, som alle genstande er under 4 år, skal opgøres til nyværdi, fordi I har tegnet udvidet elektronik'. Det var jo det, vi selv havde gjort selskabet opmærksom på i vores brev af 23. juni, så altså ikke noget Topdanmark selv bliver opmærksom på, men noget de bliver gjort opmærksom på fra vores side. Meget uprofessionelt at lade som om, man selv er blevet bevidste herom, når det faktisk ikke forholder sig sådan. Herefter er vi derfor berettigede til en højere erstatningssum for fotoudstyret.

Omkring erstatning af øvrige genstande som tøj, nyindkøbte gaver mv., henviser Topdanmark i skrivelse af 29. juli alene til et bensæt købt i [butik] umiddelbart inden afrejse den 21. december til en kontantværdi på 405,- kr., at vi kan bede om gavekort, som svarer til 10% af prisen på de 450,- bensættet kostede. Der er desuden igen ingen svar på vores klager over, at andre indkøb i december 2021 afskrives forskelligt med hhv. 5% og 15%. Det betyder, at hvis vi skal genkøbe samme produkter og et gavekort udløser 10% hos [butik], så vil vi i det ene tilfælde få penge og i det andet

skulle betale mere, end vi har betalt for det. Det er meget uprofessionelt i vores øjne, at Topdanmark ikke har svaret herpå endnu.

Topdanmark ser desuden ingen grund til i skrivelsen af 29. juli at kommentere på vores refererede ankenævnskendelser, der omhandler ran.

Denne arrogance, hvor sikredes argumenter ties ihjel, finder vi som kunder og forurettede overordentlig krænkende og alene med det formål at køre klagerne trætte.

I vores gensvar af 15. september (bilag 7) (brev er udateret, men mail til Topdanmark bekræfter afsendelsesdato – bilag 14) takker vi Topdanmarks erkendelse af fejl og korrektioner på tidligere afgørelser. Vi gør opmærksom på, at der stadig er udeståender og fastholder, at deres afgørelse er

forkert. Vi opponerer igen mod Topdanmarks vurdering af, at vi – i Topdanmarks optik – ændrer vores forklaring omkring begivenhedsforløbet i forbindelse med ranet. Topdanmark har bedt om at få politirapporten genfremsendt, hvilket vi gør med klagen af 15. september. Vi henviser igen til vores klage af 4. marts 2022, hvor vi har beskrevet hændelsen som ran, ligesom vi henviser til vores klage af 23. juni 2022, hvor vi yderligere argumenterer for, at tyveriet jo netop kan betragtes som ran, da tyveriet sker åbenlyst og bemærkes af os, at vi bemærker bilen, føreren, den anden person, at vi gør anskrig m.v.

Vi beder derfor – igen - om, at Topdanmark kategoriserer tyveriet til ran og erstatter de stjålne smykker (linjerne 50, 51, 52, 53 og 54 i vores anmeldelse). I vores brev af 15. september gør vi igen opmærksom på, at erstatningsbeløb er forskellige for nye og identiske produkter, indkøbt i december måned 2021. Dette fremgår af brevets side 2. Som nævnt har Topdanmark aldrig svaret herpå.

Den 7. oktober 2022 (bilag 8) svarer Topdanmark, at man undrer sig i afgørelsen over, at vi ikke uddyber hændelsen til [udenlandske politi], og at det i politirapporten er nævnt, at vi ikke så noget, da vi var i indkøbscentret. Vi kan hertil kun sige, at vi aldrig kom så langt, [klageren] var i totalt chok, og vi blev gennet ud af [politistationen] efter meget kort tid. Det er for så vidt korrekt at konstatere, at vi ikke stod foran bilen i selve gerningsøjeblikket, hvorfor det jo så nok aldrig var sket, men vi var så tæt på, at vi så dem, der tog vores kufferter ind i bagagerummet på deres bil og kørte væk derfra.

Topdanmark gør desuden pludselig i skrivelsen af 7.oktober også opmærksom på en samtale, [klageren] har med Topdanmark den 4. januar 2022, dagen efter vi er kommet tilbage til Danmark og som er blevet refereret i Topdanmarks file på os (bilag 10-1). Topdanmark finder det bemærkelsesværdigt, at vi først ændrer vores forklaring omkring hændelsesforløbet ..'så dette har karakter af 'ran', efter I er blevet oplyst om, at vi ikke dækker for smykker ved et simpelt tyveri'.

Vi har den 21. november modtaget de notater Topdanmark har på os i sagen. Heraf fremgår det af den henviste samtale den 4. januar 2022 kl. 15.11 '... Hun oplyser, at de først er kommet hjem i går,

men at hun er i gang med at lave liste til os, over de ting som er stjålet. Ruden på bilen er lavet. Fru ft oplyser, at der var en del i kufferterne. Bl.a. nogle dyre smykker, 2 dyre ringe. Hun er nu ved at danne sig et overblik. Da jeg hører, at der er stjålet smykker, fortæller jeg ft, sådan noget som smykker og kontanter ikke er dækket ved simpelt tyveri. Og der er tale om simpelt tyveri, da det er tyveri fra bil.

Fru ft reagerer meget kraftigt på dette og begynder at græde. Jeg prøver igen at forklare, at der er

forskel på indbrudstyveri og simpelt tyveri og at tyveri fra bil ikke kan betragtes som indbrudstyveri ... Hun ligger røret på og så ender samtalen'. Kl. 15.22 ringer KL og her står der noteret 'Vi taler om nogenlunde det samme som og kunden taler omkring. Hun er meget ked af det, og har svært ved at forstå det. Der var smykker for 53.000 kr. Jeg fastholder overfor FT, men kan stadig forstå hun er ked over situationen. Hun spørger indtil kameraudstyr om det er dækket, som jeg kan bekræfte for FT'.

Vi har meget svært ved at forstå, hvad det betyder, at [klageren] taler omkring? At vi taler om 'nogenlunde det samme som...', uden at det er noteret, hvad det så er, der tales om. Kunne det mon være, at [klageren] kunne have forsøgt at fortælle, hvad vi så? at vi så nogen? At det hele var så forvirrende? At vi måske blev overvåget? [Klageren] husker desværre ikke umiddelbart, hvad der blev sagt, da [klageren] var så berørt og medtaget over, at forsikringen ikke mente at ville dække alle vores stjålne genstande. Vi var jo klart af den opfattelse, at det er, hvad man har en forsikring til.

Som kunde ville man vel ikke reagere så kraftigt, hvis man var i god tro om, at man var dækket og forsikret på bedste vis. Det er jo ens indboforsikring, så hvorfor er en bil lige pludselig ikke at betragte som indbo, når tyveri er dækket under denne forsikringsform. [Klageren] aner ikke på det tidspunkt, hvad simpelt tyveri indebærer. Det gør Topdanmark absolut intet ud af at forklare. Ligeså ved vi først derefter, at der faktisk er noget i forsikringen, der dækker vores sag, nemlig hvis der er tale om ran.

Tænk hvis Topdanmark på det tidspunkt havde spurgt os, om vi havde observeret noget, bemærket nogen i nærheden, havde set noget mistænkeligt – noget som måske havde ledt os frem til at kunne fortælle, hvad vi havde observeret på tidspunktet for ranet.

Vi har ikke på noget tidspunkt ændret forklaring, men alene uddybet begivenheden i en situation og et rum, hvor vi har haft mulighed for det. Det havde vi ikke på samme måde ved anmeldelsen til [udenlandske politi].

Vi har desuden bl.a. i vores klage den 15. september beskrevet, at der ved en anmeldelse er begrænset rum til at beskrivelse en hændelse, hvorfor vi fastholder, at vi har uddybet forklaringen og ikke ændret denne.

Vi er som nævnt meget kede af og krænkede over, at Topdanmark konkret og bevidst anser os for at lyve om hændelsen og savner helt grundlæggende, at Topdanmark beviser og dokumenterer, at hændelsen ikke fandt sted, som det er beskrevet af os.

Endelig har vi den 23. oktober 2022 gjort Topdanmark opmærksom på, at opgørelsen af linje 12 fra vores side er anført forkert (fotoudstyr, hvor datoen var forkert angivet i vores anmeldelse). Vi nævner i den sammenhæng også, at Topdanmark har haft mulighed for på de indsendte kvitteringer at konstatere, at datoen var forkert angivet, men at Topdanmark, da de konstaterer den af os

forkert angivne dato, ikke ser, at vi har angivet forkert beløb, hvor vi har angivet kr. 4.399, mens det rigtige beløb var kr. 7.557(bilag 15).

I samme mail af 23. oktober anmoder vi om indsigt i telefonoptagelser/lydfiler iht persondatalovens §31 samt Topdanmarks egne GDPR-regler.

Vi gør i mail (bilag 10, side 4) også opmærksom på, at Topdanmark ikke har henvendt sig til os om, at vores samtykke til et formål (sikre kvalitet og optimere kundeservice) også ville blive anvendt til andre formål, hvilket synes at være i strid med Databeskyttelsesforordningens artikel 4 og 5. Vi bad straks om at trække samtykke tilbage.

28. oktober 2022 meddeler Topdanmark i mail (bilag 10, side 3), at selskabet ikke var opmærksomt på, at der var skrevet forkert beløb/købspris, men at der alene var lagt til grund, hvad vi havde skrevet i anmeldelsen. Det gælder så åbenlyst i nogen tilfælde, men ikke i andre. Sagsbehandlingen fremtræder igen vilkårlig og uprofessionel.

3. november 2022 får vi besked fra [selskabets e-mailadresse] om, at de er i gang med at behandle sagen om indsigt, og vi kan forvente svar/materiale den 22. november 2022.

21. november 2022 modtager vi fra [selskabets e-mailadresse] en mail med interne notater (vedlagt som bilag 10, side 2 samt bilag 10-1). Disse finder vi mangelfulde og giver absolut ikke det korrekte billede af samtaler mellem kunde og selskab. Disse notater gengives klart til Topdanmarks fordel og medtager i øvrigt ikke al korrespondance, vi har med Topdanmark, indtil vi fremsender vores klage 4. marts 2022.

6. december 2022 modtager vi mail fra [selskabets e-mailadresse] (bilag 10, side 1), som meddeler, at de ikke har optagede samtaler på 3 nævnte telefonnumre. Vi må vende tilbage og meddele Topdanmark, at 2 af numrene ikke har været vores flere år tilbage. Vi giver besked om, hvilke to numre, der kan være ringet fra.

7. december 2022 får vi så besked fra [selskabets e-mailadresse] (bilag 10, side 1) om, at de vil slette gamle numre, og søge på de nye meddelte numre. De nævner her, at optagelse tilbage fra 4. januar ikke findes, da optagelser slettes efter 6 måneder (hvilket de jo rettelig også bør iht. reglerne).

9. december 2022 får vi igen besked fra [selskabets e-mailadresse] om, at de heller ikke har fundet optagelser på de to sidstnævnte numre.

De noter, som Topdanmark har nedskrevet, kommer således til at stå, som Topdanmark har opfattet samtalerne og synes alene til selskabets fordel. Det er ikke sådan i sin fulde ordlyd, vi gen-

kalder os dem. I forbindelse med samtale af 4. januar 2022, som der henvises til i Topdanmarks svar af 7. oktober, så bør det vel også erkendes, at reaktionen vel er en naturlig udløber af, at kunden tror sig i sin bevidsthed om at være godt og fuldt forsikret og bliver i en telefonsamtale gjort bekendt med ikke at være fuldt forsikret for alle forhold, og derfor reaktionen og netop derfor vores undersøgelse af andre kendelser, hvor kunder har oplevet et ran, som deres pågældende selskab har takseret som simpelt tyveri.

Vi henviser i øvrigt til Ankenævnets kendelser, sagsnumrene 48.970 (20.09.1999), 52.813 (17.04.2001), 59.228 (05.05.2003), 77.996 (17.01.2011), 84.946 (07.04.2014), 85.697 (10.06.2014), 87.541 (16.09.2015), 94.360 (02.09.2020 – omhandlende opgørelse af fotoudstyr, hvor dette er at betragte som hobby)."

Selskabet har i brev af 27/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen angår navnlig vores kategorisering af tyveriet som 'simpelt tyveri' frem for 'ran'. Kategoriseringen indebærer, at der ikke er dækning for smykker.

Derudover klages der over vores afskrivninger.

Endelig ønsker klager en form for pristalsregulering af erstatningen.

Foranlediget af klagen har vi gennemgået skaden og erstatningsopgørelsen på ny. Med enkelte få ændringer fastholder vi den opgjorte erstatning.

Det fremgår af klagers skrivelse til nævnet, at der er en række spørgsmål, som hun oplever ikke at have fået besvaret. Vi skal i nærværende indlæg til nævnet efter bedste evne forsøge at besvare eller kommentere disse.

Nedenfor vil vi gennemgå vores syn på sagen.

Simpelt tyveri vs. Ran

Tyveriet fra bilen er dækket efter vilkårenes punkt 17.5 'Simpelt tyveri fra særlige steder'. Dette punkt angår bl.a. tyveri fra biler, når der er tegn på voldeligt opbrud. I klagers tilfælde er der tegn på voldeligt opbrud, idet en bilrude var smadret.

Der gælder et dækningsmaksimum på 25.699 kr. (2021) for tyveri af særligt værdifuldt indbo (så som fotoudstyr) fra bil, jf. punkt. 17.5 D. Smykker og kontanter er ikke dækket, jf. punkt 17.5 E og F.

Klager gør gældende, at der var tale om et ran, jf. vilkårenes punkt 17.6. Ved ran forstås 'tyveri af ting, som du har på dig, eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker.'

Hvis tyveriet kategoriseres som ran, er der dækning for smykker (op til 51.202 kr. i 2021) og kontanter samt særligt værdifuldt indbo (herunder fotoudstyr) uden andre beløbsbegrænsninger end dem, der følger af policen.

Vi fastholder, at der er tale om simpelt tyveri fra bil og ikke ran.

Det er vores opfattelse, at tingene i bilen, der blev stjålet, ikke var i klagers umiddelbare nærhed, da tyveriet skete. Den objektive betingelse herom i vilkårene er derfor ikke opfyldt og vi kan allerede af denne årsag ikke anerkende, at der skulle være tale om et ran.

Det fremgår af klagers redegørelse for nævnet, at de var på indkøb i et shoppingcenter. Indkøbsturen varede ca. ½ time. Satellitbilleder af shoppingcentret bekræfter klagers forklaring om, at der er tale om et center med en meget stor parkeringsplads.

Klager har forklaret, at deres bil holdt på plads ... ca. 50-75 meter fra ind-/udkørslen til parkeringspladsen. Vi har fundet p-pladsen og markeret den på luftfotoet i bilag 3. Vi bemærker, at de vedlagte fotos i bilag C stammer fra Google Maps.

Luftfotografiet er fra et andet år end de tre billeder fra Google Street View, hvilket forklarer, hvorfor overdækningen ikke ses på luftfotoet.

Klager har forklaret, hvordan den [bilmærke og farve], som de mistænker rummer gerningsmændene, kørte gennem parkeringspladsen:

'Vi handler i ca. en halv time, og da vi kommer ud fra centret på vej mod det parkeringsområde, vores bil er placeret i, observerer vi begge lige foran os en [bilmærke og farve], som maser sig på tværs ind igennem rækken af modsatkørende biler – og lykkes med det, fordi biler i begge retninger meget pressede må give plads. ... Den [bilmærke og farve] kører med forholdsvis høj fart for området ned mod der, hvor vores bil holder parkeret (50- 75 m. fra ind/udkørslen). Der er megen trafik, men vi får kæmpet os igennem den, går ned mod bilen og ser nu, at den [bilmærke og farve] holder i båsen ved siden af vores bil med front ud mod vejen – vores bil holder med køleren ind i båsen.

Den [bilmærke og farve] holder imidlertid ikke helt ind i båsen og dækker dermed vores bil fra midten og ud. Pludselig kommer en mand med ... i høj fart fra bagenden af den [bilmærke og farve] og kaster sig ind på passagersædet og med høj fart kører bilen ud og er ved at kolliderer med en [farve] bil, der kommer kørende i modsat retning. Vi ser dette, mens vi går mod bilen.

I det øjeblik opdager vi, at bagsædets bagrude i højre side af bilen er smadret og instinktivt råber og skriger [klageren] 'HEY STOP', men den [farve] bil kører ud i trafikken og væk fra stedet.'

Lægges klagers forklaring til grund – og er tyvene virkelig mændene i den [bilmærke og farve] – har tyveriet fundet sted, mens klager går fra centret mod bilen. Tyveriet er afsluttet på det tidspunkt, hvor klager kommer tæt nok på bilen til at kunne konstatere, at ruden er slået itu.

Det er vores opfattelse, at klager befandt sig så langt fra bilen på det tidspunkt, hvor tyveriet skete, at de stjalne genstande ikke var i hendes 'umiddelbare nærhed', jf. vilkårsteksten. Dette gælder utvivlsomt, såfremt tyveriet skete, mens hun og hendes mand handlede i centret, men også selvom man lægger klagers teori – som det rettelig er – om gerningsmændene i den [bilmærke og farve] til grund.

Ran omfatter genstande, man bærer på sin person (som ure, smykker, mobiltelefoner og lign.) samt genstande i ens 'umiddelbare nærhed'. Herved forstås eksempelvis en mobiltelefon, der ligger på et cafébord på en fortovscafé, som bliver stjålet af en forbipasserende. Eller et tyveri af en taske, der hænger på caféstolen. I nærværende sag var bilen mange meter fra klager, da tyveriet skete.

Nævnet har tidligere taget stilling til spørgsmålet om 'umiddelbar nærhed'. Vi henviser således til: 36188: Klager befandt sig 20 meter fra den bil, hvorfra tyveriet blev begået: Ikke ran
36619 og 42273: Tyveri fra bus henholdsvis båd parkeret uden for den bygning, som klager befandt sig i. Ikke ran.
40.595: Klager befandt sig 7 meter fra bil, da der skete tyveri fra bilen. Ikke ran.

Ran er traditionelt defineret som det åbenlyse tyveri. I nærværende sag bemærker vi, at ingen (hverken klager eller eventuelle vidner) har set gerningsmanden stjæle klagers tasker eller i øvrigt have taskerne i sin besiddelse. Det er altså ikke et åbenlyst tyveri.

Vi henviser til politirapporten, hvoraf fremgår: ... ('Vi har intet set. Vi var i indkøbscentret'.)

Efter vores afvisning af sagen har klager nærstuderet vilkår og kendelser på nævnets hjemmeside. Klager har herefter forklaret, om den [bilmærke og farve] på parkeringspladsen.

Vi bestrider ikke, at der har kørt en [farve] bølgebil rundt på parkeringspladsen.

Det er også muligt, at den har holdt parkeret ved siden af klagers bil. Men der er altså ikke nogen beviser, der knytter den til tyveriet af taskerne. Der er alene hypoteser og efterrationaliseringer.

Vi fastholder, at tyveriet korrekt er dækket som simpelt tyveri.

Opgørelsen

Vi har opgjort erstatningen i henhold til vilkårene. Som anført ovenfor har vi foranlediget af klagen til nævnet gennemgået opgørelsen på ny. Opgørelsen vedlægges som bilag D.

Dækkede genstande erstattes efter vilkårenes punkt 19 C eller D. Det er vores valg, hvilket punkt i vilkårene, vi dækker ud fra.

Erstattes en genstand efter punkt 19 C om genlevering, fratrækkes genleveringsrabat, hvis vi kan få en genleveringsrabat. Vi opgør erstatningen ud fra, hvad vi kan købe tilsvarende genstande til. Vi er indgået i et indkøbssamarbejde kaldet Scalepoint.

Det betyder, at vi – i princippet – køber tilsvarende varer gennem Scalepoint.

Da vi som forsikringsselskab køber stort ind, får vi rabat. Scalepoint har mange forskellige forhandlere i sit netværk, f.eks. ...

Rent praktisk køber vi ikke genstandene gennem Scalepoint. I stedet stiller vi et beløb til rådighed, der svarer til det beløb, som genstanden kan købes til gennem Scalepoint. Hvis kunden ønsker at benytte Scalepoint til indkøb, kan han eller hun benytte erstatningsbeløbet til at købe gavekort til de tilknyttede forhandlere. Kunden kan også vælge at få erstatningsbeløbet overført til sin bank-

konto og købe genstandene hos forhandlere uden for samarbejdet. Vi erstatter dog ikke en eventuel merpris ved at vælge en anden forhandler.

Erstattes en genstand efter punkt 19 D om kontanterstatning, afskrives efter slid og ælde, hvis betingelserne i punkt 19 D 2 eller 3 er opfyldt. Der afskrives efter tabeller på visse produkter (punkt 19 D 3). Afskrivning følger genstandens alder. Des ældre genstand, des højere afskrivning. Når der afskrives meget, udbetales der lidt.

Vi kombinerer ikke genleveringsrabat med afskrivning på samme genstand. Det fremgår af klagen, at klager forveksler afskrivninger med genleveringsrabatter. Det er forståeligt, idet begge dele mindsker den udbetalte erstatning.

Herunder vil vi gennemgå erstatningsopgørelsen

Smykker

Vi har afvist at erstatte smykkerne, da disse ikke dækkes ved simpelt tyveri, jf. dækningsskemaets punkt 17.5 F.

Fotoudstyr

Klager gør gældende, at vi tager udgangspunkt i forkerte priser ved opgørelsen. Vi har i mange tilfælde taget udgangspunkt i de priser, som klager har oplyst, selvom de priser ikke nødvendigvis er dem, der står på kvitteringerne. Dette gør sig også gældende på krav, hvor der ikke er indsendt dokumentation.

Som vi forstår klagen, gør klager gør gældende, at generelle prisstigninger på markedet (inflation) har medført, at hun ikke kan genkøbe de stjålne genstande til de priser, som vi har taget udgangspunkt i ved opgørelsen. Vi bemærker hertil, at vi ved opgørelsen tager udgangspunkt i priserne på skadetidspunktet, jf. punkt 19. Eventuelle prisstigninger siden da, er der for principielt os uvedkommende. Som forsikringstager kompenseres man for langvarig sagsbehandling ved renter, jf. forsikringsaftalelovens § 24. Der er ikke hjemmel til at pristalsregulere en erstatning.

Når det så er sagt, kan vi se, at flere af de af klager oplyste priser faktisk er højere, end markedsprisen i skrivende stund. Dette har medført, at klager faktisk har fået en lidt højere erstatning, end hun egentligt var berettiget til, fordi vi har lagt de oplyste priser til grund for erstatningsberegningen.

En af de stjålne genstande er udgået på markedet. Vi har derfor ved erstatningsopgørelsen taget udgangspunkt i en afløsermodel. Herudover har vi fjernet en afskrivning, der ikke skulle være foretaget.

Vi bemærker, at fotoudstyr udgør 'bærbart elektronik', jf. vilkårenes punkt 19. 3 a og ordforklaringen bagi. Der afskrives derfor med 70 %, når genstandene er mellem 4 og 5 år og 90 %, når genstandene er ældre end 5 år.

Samlet set betyder det en mererstatning for fotoudstyr på 1.517,44 kr.

For en god ordens skyld bemærker vi, at den opgjorte erstatning ikke overstiger maksimumdækningen for tyveri af særligt værdifuldt indbo fra bil i 2021, som var 25.699 kr.

Personlig pleje/beklædning (tøj og sko)

Tyveriet fandt sted i starten af en ferierejse. Uanset at vilkårene ikke betinger dette, har vi forståelse for, at klager i starten af ferien stod med et akut behov for at genanskaffe sig nødvendige beklædningsgenstande og plejeprodukter. Vi har derfor fjernet genleveringsrabatten for en skønnet del af de stjålne genstande. Det betyder, at vi erstatter genstandene til nyværdi, svarende til, at klager har kunnet købe erstatningstøj m.m. i butikkerne på feriestedet.

For beklædningen medfører det en mererstatning på 2.074,82 kr. For den personlig pleje medfører det en mererstatning på 153,75 kr.

Vi bemærker, at vi for så vidt angår en del af genstandene (linje 46) ikke har modtaget dokumentation for værdien, hvorfor vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt.

Julegaver

Vi har gennemgået julegaverne, og kan se, at vi har lavet rette gavekort, og anerkendt klageres fulde krav, hvor det ikke er muligt at lave gavekort.

Ecooking gavepakker

Vi beklager, at vi ikke tidligere har besvaret denne forespørgsel, som er rejst tidligere. Som anført ovenfor er der ikke tale om en afskrivning, men en genleveringsrabat.

Erstatningen er opgjort med gavekort til [butik] for punkt 25 + 47.

Punkt 22 er opgjort med gavekort til [butik].

Punkt 22 har FT vedlagt kvittering fra [butik]. Derfor er der lavet gavekort dertil.

Punkt 25 har FT vedlagt kvittering fra [butik]. Der er derfor lavet gavekort dertil.

Punkt 47 har FT vedlagt kvittering fra en webshop. Vi kan ikke se fra hvilken. Da [butik] forhandler produkterne, og det er der vi får højest rabat, er der lavet gavekort dertil. Dette er dog et af de punkter, hvor vi har fjernet gavekortet grundet sagens omstændigheder, og anerkendt hendes krav, jf. ovenfor.

Mererstatning og renter

Samlet set medfører det en mererstatning på 3.746,01 kr. En ny opgørelse er sendt til kunden. Der er i samme forbindelse beregnet renter af mererstatningen, som også udbetales til kunden. Ved en fejl er renteberegningen sket af hele erstatningen og ikke kun mererstatningen, hvorfor de beregnede – og opgjorte – renter udgør et større beløb, end de egentligt skulle have. Beløbet er stillet til kundens rådighed og henset til sagsforløbet med de flere revideringer vil vi undlade at rette beregningen."

Klageren har i brev af 21/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Generelt skal vi til klagesvaret bemærke, at for os har denne sag udviklet sig fra et tyveri i vores bil

i december 2021 på P-pladsen for [udenlandsk indkøbscenter] til en opvisning i et forsikringsselskabs intimidering, arrogant udskamning og ualmindelig dårlige sagsbehandling af en kunde.

Til Ankenævnets orientering kræver det ganske solide mentale ressourcer, kombineret med indsigt

i jura, forsikringspraksis, dansk sprog og en god pen at bare prøve at få en reel og fair behandling fra et forsikringselskab, som man i god tro om dækning i årevis har betalt præmie til, haft god dialog med og lyttet til, når selskabet havde gode tilbud eller tilbud om forbedrede vilkår.

Uanset at det ikke har nogen relation til det egentlige klagemål - at få tyveriet fra vores bil kategoriseret som 'ran' - ønsker vi at gøre Ankenævnet opmærksom på, at vi løbende er og har været genstand for beskrivelser af vores oplevelser, beskrivelser af og/opfølgning på tyveriet fra vores bil, som kan karakteriseres som intimiderende, udskammende og dårlig sagsbehandling.

Vi dokumenterer denne kundebehandling med en række konkrete henvisninger nedenfor.

I klagesvaret fra Topdanmark fremgår det således:

'Det fremgår af klagers skrivelse til nævnet, at der er en række spørgsmål, som hun oplever ikke at have fået besvaret'. (side 1, afsnit 7, min fremhævning).

Jeg finder anvendelsen af kategoriseringen 'hun oplever' som nedværdigende og intimiderende, al den stund [klageren]/[navn 1] er 'klager' og gentagne gange i sagens forløb har dokumenteret, at Topdanmark ikke har besvaret de stillede spørgsmål. 'Oplever' bidrager endvidere til at skabe en fornemmelse af begivenheder, som kun 'hun' har fået et indtryk af dvs. oplevelsen behøver således ikke være real.

Orddannelsen 'hun oplever' synes alene retfærdiggjort i denne sammenhæng for på den ene side at udstille Topdanmarks udokumenterede opfattelse af klager og dels for at appellere til nævnets samme forståelse af klager.

'Efter vores afvisning af sagen har klager nærstuderet vilkår og kendelser på nævnets hjemmeside. Klager har herefter forklaret, om den [farve bilmærke] på parkeringspladsen'. (side 3, afsnit 7 - min fremhævning).

Topdanmark postulerer her, at vi har nærstuderet kendelser på nævnets hjemmeside og herefter tilpasset vores forklaring. Hvor har Topdanmark egentlig den viden fra, og hvor er selskabets dokumentation for udsagnet? Er det ikke bare en teori, som er mest velegnet til at nedgøre klagers ret på samme måde, som det fremgår af afsnit 1, side 3 ('... selvom man lægger klagers teori....')?

Jeg vil gerne minde Topdanmark om, at det i alle henseender er fuldkomment legitimt at bruge alle tilgængelige kilder, der understøtter ens sag. Jeg ville egentlig foretrække, at Topdanmark anklagede os for (forsøg på) forsikringssvindel for at tone rent flag, og så længe selskabet ikke gør det, vil jeg opleve sætningen som intimiderende og udskammende.

Vi skal være de første til at ærgre os over, at vores [sprog]evner var langt fra det ønskelige den sene eftermiddag hos [politistationen]. Men det var de, og det må vi så leve med - også selvom vi forsøgte at rette op på beskrivelsen med adskillige efterfølgende telefonopkald [udenlandske politi] i begyndelsen af januar 2022 med assistance fra en [sprog]talende dansk [kollega].

Men manglende [sprog]evner er jo imidlertid ikke det samme, som at vi ikke så, hvad vi så.

Vi kunne nok også have ønsket et [udenlandsk politi], der involverede sig aktivt og empatisk i beskrivelsen og opklaringen af tyveriet. Det var ikke tilfældet. Men [udenlandsk politi] er måske så overbebyrdet med tyverier fra den P-plads, at tyverier af den slags er dagligdagen. Ifølge det [land]

statistikkontor er der således 4,6 tyverier fra biler pr. 1.000 indbyggere i [by], mens gennemsnittet for [land] er 3,7. Der er i hvert fald belæg for fast arbejde på [udenlandsk politi] kontor for biltyverier, måske et argument for den overfladiske, overbærende sagsbehandling, vi oplevede. Som vi tidligere har forklaret, måtte vi fx presse [udenlandsk politi] til bare at gå med ud på [politistationens] p-plads for at fotografere skaderne på bilen.

Topdanmark bemærker, at *'vi i mange tilfælde har taget udgangspunkt i de priser, klager har oplyst selvom de priser ikke nødvendigvis er dem, der står på kvitteringerne'*. Det ville være rart, hvis Topdanmark ville dokumentere de *'mange tilfælde'*, som der nævnes. Vi er kun bekendt med et tilfælde, hvor vi har gjort Topdanmark opmærksom på, at vi ved en fejl har opgjort prisen for et Nikon AF-Sf DX 18-100 mm. til kr. 4.399, mens kvitteringen er på kr. 7.557. Topdanmarks sagsbehandler retter så beløbet, men til kr. 7557!

Desuden bemærker Topdanmark, *'at flere af de af klager oplyste priser faktisk er højere, end markedsprisen i skrivende stund. Dette har medført, at klager faktisk har fået en lidt højere erstatning, end hun egentligt var berettiget til, fordi vi har lagt de oplyste priser til grund for erstatningsberegningen. (afsnit 9, side 4)*. Hvor er de flere tilfælde? Vi har mulighed i anmeldelsen at skrive det beløb, en genstand kostede, og hvad vi ønsker det erstattet med. Skriver man det samme, som man har givet for genstanden, er det så at oplyse højere beløb, end vi er berettiget til? Vi tænker endvidere, at når man samtidig skal skrive, hvor gammelt en genstand er, kan forsikringsselskaber helt sikkert regne ud, hvad afskrivningen skal være.

Videre bemærker Topdanmark, *'vi for så vidt angår en del af genstandene (linje 46) ikke har modtaget dokumentation for værdien, hvorfor vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt. (afsnit 5, side 6)*. Det er for så vidt korrekt, at vi har anmodet om erstatning for 9 skønhedsplejeprodukter, hvis pris ikke kunne dokumenteres med en kvittering, bl.a. fordi 4 ud af de 9 genstande var gaver, der var givet 4 måneder tidligere. De 9 genstande er:

- Foundation Teint Miracle nr. 3. (gave).
- Teint Idole Ultra nr. 3. (gave).
- Hypnose palette 04 Taupe Craze (gave).
- 3 læbestifter - lyserød, rød (gave) og lysebrun
- OPI neglelak rød (3/4 år gammel)
- Sandstone mascara (1 måned gammel)
- Hårkur (købt 18. november 2021 hos klagers frisør)
- shampoo/balsam
- Bryn farve

For de øvrige 5 genstande er der tale om hverdagsindkøb. De færreste ville nok ikke anse det for vigtigt at bevare en kvittering for sådanne indkøb - og vi gjorde og gør det ikke. Omvendt er der ingen grund for Topdanmark at antyde, at vi har fået en særdeles favorabel sagsbehandling på afgørende punkter, for det har vi på ingen måde.

Endelig bemærker Topdanmark, at *'Punkt 47 har FT vedlagt kvittering fra en webshop. Vi kan ikke se fra hvilken. (afsnit 9, side 5)'*. Vi er nu pludselig blevet til FT og er ikke længere klager eller hun.

Omkring kvitteringen er det naturligvis beklageligt, men vi husker ikke, hvilken webshop der blev brugt og vi har ikke været i stand til at finde frem til dette.

Vi undres desuden over Topdanmarks bemærkning side 4, afsnit 3, hvor selskabet beskriver, at genleveringsrabat ikke kombineres med afskrivning på samme genstand med ordene, at *'Det fremgår af klagen, at klager forveksler afskrivninger med genleveringsrabatter'*. Til Topdanmarks orientering skal det oplyses, at vi ikke forveksler noget som helst. Vi ville egentlig gerne være fri for den tone. Det er derimod ikke ligefrem gennemsigtigt i Topdanmarks forskellige opgørelser, hvorfor der er forskellige afskrivningsprocenter for samme produkt - 5% eller -15%. I linje 22 afskrives en E-cooking gavepakke med 5%, mens der linje i 25 sker afskrivning på en E-cooking gavepakke med 15%. Det bemærkes, at produkterne er identiske. Det betyder ikke noget, hvis man vil gøre brug af gavekort, men det betyder noget, hvis man vil have udbetalt beløbet.

Som afslutning på denne gennemgang af detaljer omkring afgørelser af erstatningen skal vi i øvrigt

bemærke, at opgørelsen af erstatningsbeløbet er ændret 4 gange og det samlede erstatningsbeløb

ændret med i alt kr. 14.748,03 (bilag 1). Alle ændringer er sket på vores initiativ, hvor vi gang på gang har påpeget fejl i Topdanmarks opgørelser og har måttet kæmpe for vores ret. Vores teori (sic!) om Topdanmarks sagsbehandling må således pege i retning af, at selskabet systematisk søger

at komme afsted med et så lille erstatningsbeløb som overoverhovedet muligt. Og bruger alle tænkelige midler.

Det er på den baggrund svært ikke at være fyldt med oplevelsen af en stærkt subjektiv og ukvalificeret sagsbehandling, som udover de mange ændringer forstærkes af gentagne manglende svar på konkrete spørgsmål. I dette klagesvar konstaterer Topdanmark da også, at der har været mangel på svar på spørgsmål og ændrer desuden opgørelsen af erstatningsbeløbet senest 4. maj på fotoudstyr, hvor de bemærker, at en af de stjålne genstand er udgået på markedet og har taget udgangspunkt i en afløsermodel og derudover har fjernet en afskrivning, der ikke skulle have været foretaget (det fremgår ikke, hvad der henvises til), ændringer i erstatning for tøj og personlig pleje, ligesom selskabet konstaterer, at der er fejl i renteberegningen.

Når det er sagt, ønsker vi vores ret og ikke almisser fra Topdanmark. Selskabets venlige henvisning til, at den fejlagtige beregning af renterne ikke modregnes, *'henset til sagsforløbet med de flere revideringer'* (side 5, afsnit 10), vil vi gerne sige tak, men nej tak til. Topdanmark kan fratrække det for meget udbetalte beløb i den endelig opgørelse af erstatningsbeløbet.

Topdanmarks klagesvar forholder sig til begrebet *'ran'* og understøtter selskabets afvisning af anvendelsen af begrebet *'ran'* i sammenhæng med denne sag ved hjælp af dels orddannelsen *'umiddelbar nærhed'* og billeder (fotos) fra gerningsstedet/området.

Topdanmark beskriver begrebet *'ran'* som *'tyveri af ting, som du har på dig, eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker.'* (afsnit 11, side 1) og videre *'Det er vores opfattelse, at tingene i bilen, der blev stjålet, ikke var i klagers umiddelbare nærhed, da tyveriet skete. Den objektive betingelse herom i vilkårene er derfor ikke opfyldt og vi kan allerede af denne årsag ikke anerkende, at der skulle være tale om et ran'* (afsnit 3, side 2).

Selskabet konkluderer, at *'Det er vores opfattelse, at klager befandt sig så langt fra bilen på det tidspunkt, hvor tyveriet skete, at de stjålne genstande ikke var i hendes 'umiddelbare nærhed', jf. vilkårsteksten. Dette gælder utvivlsomt, såfremt tyveriet skete, mens hun og hendes mand handlede i centret, men også selvom man lægger klagers teori – som det rettelig er – om gerningsmændene i den [farve bilmærke] til grund'* (afsnit 7, side 1 ff) og fastholder afgørelsen som *'simpelt tyveri'*.

Billedet af Topdanmarks bilag C er vildledende og manipulerende, fordi det er taget i den forkerte retning (fra øst mod vest) og altså i modsatte retning fra vores synsfelt. Billedet giver derfor indtryk af en meget længere afstand fra vores initiale observationspunkt til bås ..., end der rent faktisk er og var tale om.

Bilag 2 og bilag 2a, som er vedlagt, viser den reale afstand fra det sted, hvor vi observerer den [farve bilmærke] til bås ..., hvor vores bil holder parkeret. Billedet stammer fra Google Street View i maj 2022.

Vi står lige nøjagtig der, hvor Street View billedet er taget og personen på billedet går i retning mod bås ... (vest mod øst). Afstanden til [bås] fra, hvor vi står, er, når man regner det ud med måleafstandslinial, ikke engang 50 m. Med en højde på 182 cm og en gennemsnitlig skridtlængde på ca. 70-75 cm tager det ca. 70 skridt eller ca. 35 sekunder at tilbagelægge afstanden.

Den danske ordbog definerer *'nærhed'* som *'det at befinde sig inden for kort afstand af noget eller nogen'*, mens *'umiddelbar'* defineres som en begivenhed, der *'indtræffer næsten samtidig med; som indtræffer kort tid før eller efter'*, (bilag 3). Orddannelsen betegner således et forhold, der er relativt i forhold til et defineret punkt - at udtrykke, at man er inden for kort afstand af nogen eller noget, som indtræffer kort tid før eller efter. Jeg er i skrivende stund her i DK ikke i umiddelbar nærhed af [by], men til sammenligning ville min kone være det, hvis min kone på samme tidspunkt opholdt sig [anden by]. Læg desuden mærke til eksemplerne i den danske ordbog om ord-dannelsen *'umiddelbar nærhed'* (bilag 3), hvor bl.a. *'... og ... [har] etableret sig i umiddelbar nærhed af [by]...' - altså ikke i men i omegnen af!*

Når Topdanmark så vælger at udtrykke, at *'klager befandt sig så langt fra bilen på det tidspunkt, hvor tyveriet skete, at de stjålne genstande ikke var i hendes umiddelbare nærhed'* (afsnit 7, side 2), sker der en objektivisering af den semantiske relativitet, som er vildledende, fordi den gør orddannelsen *'umiddelbar nærhed'* absolut.

Vi taler om max. 50 meter på en P-plads, der formentlig er omkring en halv kilometer lang!

Topdanmark henholder sig desuden til, at der ikke var tale om *'åbenlyst tyveri'*, fordi *'ingen (hverken klager eller eventuelle vidner) har set gerningsmanden stjele klagers tasker eller i øvrigt have taskerne i sin besiddelse'* (afsnit 5, side 3). Vi vil gerne bede Topdanmark dokumentere denne påstand (teori) - det er vel fuldkommen muligt, at nogen har set tyveriet, men bare ikke har reageret/har valgt ikke at reagere på det.

Topdanmark nævner desuden som eksempel på *'ran'*, at det kan være *'et tyveri af en taske, der hænger på caféstolen'* (afsnit 2, side 3). Jeg må dog forstå selskabets logik således, at hvis den bestjålne eller andre vidner ikke har set gerningsmanden stjele tasken, er der definatorisk ikke tale

om 'ran', men 'simpelt tyveri', jf. afsnittet ovenfor. En mobiltelefon, der stjæles op af lommen, kategoriseres kun som 'ran', hvis den bestjålne og/eller andre bevidner det. Det er vel lommetyves metier at fiske en pung eller mobiltelefon op af lommen uden, at nogen opdager det.

Jeg nævner det alene for at pege på, hvordan Topdanmark jonglerer med begreberne til egen fordel.

Topdanmark kobler således sin tolkning af 'åbenlyst' sammen med, om klager eller andre vidner ser gerningsmanden i selve gerningsøjeblikket. Jeg vil også gerne i denne sammenhæng anmode Ankenævnet om at tage i betragtning, at ordet 'åbenlyst' i henhold til Den Danske Ordbog (bilag 3) betegner noget, der er synligt eller tydeligt for enhver. Tyveriet foregik i fuldt dagslys en travl tirsdag eftermiddag et par dage før jul uden for et stort indkøbscenter, hvor der efter centrets oplysninger er 1.800 parkeringspladser. Det vil sige, at tyveriet ikke blev gennemført i det skjulte, i ly af mørket eller lignende, men i dagslys, sidst på eftermiddagen, mellem biler der kører frem og tilbage, med masser af mennesker omkring. Det må ikke have været nemt og uden anstrengelse at stå på bagsædet og hale en par-og-tyve kilo tung kuffert op over bagsæde og nakkestøtter. Det vil have været synligt for de på det afsnit af P-pladsen, der måtte have haft opmærksomheden rettet mod bilen.

Topdanmark henviser desuden til 4 Ankenævnsafgørelser (#36188, #36188, #42273 og #40595) med henblik på at understøtte fortolkningen af orddannelsen '*umiddelbar nærhed*'. Jeg skal ikke undlade at bemærke på det uholdbare i, at Topdanmark bl.a. understøtter sin argumentation på afgørelser, der ikke umiddelbart er tilgængelige for almindelige borgere. Det gælder:

- Afgørelse #36188 - kan ikke tilgås på Ankenævnets hjemmeside, og det er derfor ikke muligt for os at kommentere på forholdet.
- Afgørelse #36619 - kan ikke tilgås på Ankenævnets hjemmeside, og det er derfor ikke muligt for os at kommentere på forholdet.
- Afgørelse #42273 er dateret d. 20.01.1997 – vi ser absolut ingen sammenligning til vores sag. En båd ligger i en sø, folk sover og overværer ikke tyveriet. Nærhed eller ej.
- Afgørelse #40595 er dateret d. 20.05.1996 – en beskrivelse af et tyveri i en bil med låste døre, men åben bagklap, hvorfra der blev stjålet. Vi ser ingen sammenligning, da vores bil var aflåst (den smadrede rude). Der henvises i denne sag tilbage fra 1996 til sagen AK36.188, som vi – som ovenfor nævnt – ikke kan finde i ankenævnets arkiver.

Topdanmark kunne have valgt at referere til følgende sager, som ovenikøbet er betydeligt nyere: Sag nr. 58870 af 3. marts 2003.

Forsikringsselskabet afviste fordringen om ran, da der ikke kunne konstateres voldeligt opbrud og subsidiært gjorde selskabet gældende, at betingelserne for ran ikke var opfyldt, da tasken ikke var bemærket i det øjeblik, hvor gerningsmanden tager genstanden.

Nævnet udtalte, at ifølge nævnets praksis foreligger der ran, når '*forsikrede har bemærket de omstændigheder, hvorunder tyveriet er begået, hvis sikrede på grund af sine observationer straks foretager nærmere undersøgelser og konstaterer tyveriet*' (afsnit 2, side 4).

Nævnet fandt at forsikringsbetingelserne om ran var opfyldt.
Sag nr. 74301 af 1. december 2008:

Klagerens får under en rejse i [land] stjålet sin taske på en cafe. Forsikringsselskabet afviste kategoriseringen af ran, fordi det ikke var godtgjort, at medlemmet eller anden gæst på cafeen bemærkede, at gerningsmanden tog tasken. Den omstændighed, at 'anråberen' angiveligt ser en person forsvinde i mængden, er ikke tilstrækkeligt til, at tyveriet kan kategoriseres som 'ran' og videre, at 'medlemmets supplerende forklaringer må tages som udtryk for efterrationaliseringer'.

Nævnet udtalte, at *'flere af de omkringsiddende gæster, herunder vedkommende der råbte, angiveligt så en person forsvinde ind i mængden. Det er endvidere ubestridt for nævnet, at klagerens hustru opdagede tyveriet umiddelbart efter, det var begået'*.

Nævnet fandt, at betingelserne for, at der forelå ran, var opfyldt.

I sag nr. 91212 af 7. marts 2018 får klager stjålet smykker fra en taske, som vedkommende bærer over skulder. Tyveriet sker angiveligt under turen tilbage fra et restaurantbesøg.

Forsikringsselskabet afviser kategoriseringen som ran, da hverken klager, klagers hustru eller vidnet havde set tyveriet i gerningsøjeblikket. Der er således ingen, der kan bevidne tyveriet, hvorfor der er tale om såkaldt simpelt tyveri.

Nævnet udtalte, at et tyveri henføres under bestemmelsen om *'tyveri sket i sikredes umiddelbare nærhed'*, når *'forsikringstageren eller andre har bemærket, at gerningsmanden tog det stjalne, har set ham være i besiddelse af det, da han forsvandt eller har særlige omstændigheder ved tyveriet'*. Nævnet fandt, at betingelserne for, at der forelå ran, var opfyldt.

For at opsummere i forhold til vor egen klage skal vi erindre om:

- At vi bemærkede usædvanlig aktivitet omkring vores bil,
- At vi bemærkede tyveriet samtidig med/umiddelbar efter, det var begået,
- At vi straks gjorde anskrig,
- At vi straks kontaktede sikkerhedsvagter ved centret samt de, der tilfældigvis var på stedet.

(Dog var chokket og de manglende [sprog]kundskaber desværre igen en hindring for at forstå og spørge de, der kom hen til os, om de havde set eller bemærket noget).

Topdanmarks argumentation peger på, at vores placering i forhold til tyveriet alene medfører, at det er vores eget ansvar, at selskabet ikke kan kategorisere tyveriet som *'ran'* og dermed fuldt erstatningsberettiget. Man kan næsten ikke undgå at tænke, at havde vi bare lænet os op ad bilen, mens tyveriet foregik, ville det blive kategoriseret som *'ran'*.

Omvendt anerkender Topdanmark dog, at vi var i umiddelbar nærhed af gerningsstedet - bare ikke nær nok.

Topdanmark vælger således endnu en gang at konkludere, at *'tyveriet korrekt er dækket som simpelt tyveri'*, men det ukorrekte bliver ikke korrekt, fordi man gentager det mange gange.

Det er underlig forvrænget logik, at vi - de forurettede - på den måde skulle have kunnet udøve en form for kontrol over begivenhedsforløbet for tyveriet ved en udmåling af afstand til/fra vores position til bilens placering. Topdanmark har tidligere kategoriseret vores beskrivelse af forløbet som *'teori'*, og hvis samme målestok anvendes på Topdanmark selv, er denne logik vel også udtryk for ubegrundede hypoteser og – teori!

Vi vil derfor fastholde, at tyveriet skal kategoriseres som 'ran', fordi:

- Tyveriet ikke var et resultat af uagtsomhed fra vores side. Bilen var låst, vinduer lukket, der var ingen synlige genstande i bilen og bagagecover trukket for, så det ikke kunne ses udefra, hvad bagagerummet evt. indeholdt. Bilen var parkeret et sted, som almindeligvis må betegnes som sikkert: på en offentlig P-plads med hundredvis af mennesker og biler ved siden af, foran og bagved samt i fuldt dagslys og med 360 graders udsyn. Vi er således ikke ansvarlige for tyveriet på nogen mulig måde. Forsikringsselskabet kan derfor ikke påberåbe sig en arbitrær anvendelse af begrebet 'umiddelbar nærhed' som udgangspunkt for deres afvisning af vores krav. Tyveriet bør derfor betragtes som 'ran' og de stjålne genstande dækkes i sin helhed.
- Vi havde absolut ingen kontrol over tyveriet og derfor ikke på nogen mulig måde ville have kunnet forhindre tyveriet. Det er derfor ikke rimeligt, at Topdanmark afviser den fulde dækning af det stjalne. Vi bemærkede usædvanlig aktivitet omkring vores bil og vi råbte straks op, da vi konstaterede tyveriet. Da tyveriet skete uden for vores kontrol, bør vi også være berettiget til erstatning i sin helhed.
- Forsikringsaftalen omfatter tyveri af effekter fra bilen, og der er ikke nogen begrænsninger eller undtagelser i forsikringsaftalen for disse effekter. Topdanmark kan derfor ikke afvise den fulde dækning på grund af – hvad selskabet forstår som - manglende 'umiddelbar nærhed'. Da forsikringsaftalen dækker tyveri af effekter fra bilen, skal Topdanmark dække tabet, uanset vores fysiske placering på tidspunktet for tyveriet."

Selskabet har i brev af 24/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret, at klager ikke ønsker de for meget beregnede renter. Vi vil naturligvis ikke tvinge vores kunde til at modtage penge, hun ikke ønsker. Vi vil derfor lave en ny renteberegning.

Klager forklarer, at de befandt sig ca. 50 meter fra deres bil, da de bemærkede den [farve bilmærke]. Såfremt det lægges til grund, at gerningsmanden faktisk befandt sig i den [farve bilmærke] – hvilket der ingen beviser er for – underbygger denne forklaring vores opfattelse af, at klager ikke befandt sig i umiddelbar nærhed af de stjålne tasker, da tyveriet fandt sted.

Ankenævnets sag 36188 og 36619 er refereret i Jørgen Gawinetskis og Henning Jønssons bog 'Familieforsikring', 5. udgave s. 217. Kopi fremlægges som bilag E.

Klager har henvist til en række kendelser fra nævnet og har opsummeret:

...

Vi skal heroverfor bemærke, at der ikke er bevis for, at nogen (herunder klager) bemærkede tyveriet eller nogle særlige omstændigheder. Klager har efter vores afvisning forklaret om en [farve bilmærke], og at den kørte hasarderet på parkeringspladsen.

Med den imponerende grad af detaljerigdom, som klager senere har udvist, undrer det os, at klager ikke fandt anledning til at nævnte den [farve bilmærke] over for os i forbindelse med anmeldelsen eller på andre tidspunkter, inden vi meddelte, at der var tale om et simpelt tyveri, og at smykker derfor ikke var dækket.

Det følger af forsikringsretlig praksis, at sikredes (dvs. klagers) første forklaring lægges til grund. Klagers første forklaring til politiet lyder ifølge politirapporten:

'...' ('Vi har intet set. Vi var i indkøbscentret').

Klager anmeldte første tyveriet telefonisk til SOS, som har noteret:

Fra pt

- hun er lige ankommet til [land] hvor hendes mand er, de havde bilen fyldt med varer, julegaver, nogle smykker og alt muligt andet hun havde pakket til jul og skulle lige ind og handle, bilen var låst og det var dækket til bagved så man intet kunne se
- men der har været indbrud og alt er stjålet og de har intet tilbage, hun er grædefærdig og græder hele tiden heftigt mens vi taler
- jeg taler med hr pt, der er lidt mere rolig, han skal til politistationen nu og så anmelder de det og jeg aftaler at vi lige taler sammen senere
- infoer at de i øvrigt skal tale med SEL
- helt ok, han takker

Dagen efter den 22. december kl. 9.53, hvor klager må antages at være faldet lidt til ro og have fået samlet tankerne, modtog vi en internetanmeldelse, der lyder:

Efter [klager] blev hentet på busstation i [by] med en stor kuffert, trolley og fotorygsæk tog vi til [indkøbscenter] (kæmpestor og megen trafik og mennesker).

Gik ind for at handle i [supermarked]. Var væk ca halv time og da vi kommer ud er en lille siderude smadret, kufferter og fototaske væk. Det lille splitsæde var lagt ned og de har hevet den store kuffert hen over sæder for loftet er beskidt og en ting i loftet (lampe måske) er revet af.

Da klager og hendes mand var kommet hjem fra ferie efter nytår, bad de os ringe til dem. Vi ringede således til dem den 4. januar, hvor skadebehandleren har noteret:

Jeg har fået en 'ring mig op' i [system], så i den forbindelse ringer jeg til kunden.

Hun oplyser, at de først er kommet hjem i går, men at hun er i gang med at lave liste til os, over de ting som er stjålet. Ruden på bilen er lavet.

Fru ft oplyser, at der var en del i kufferterne. Bl.a. nogle dyre smykker, 2 dyre ringe. Hun er nu ved at danne sig et overblik.

Da jeg hører, at der er stjålet smykker, fortæller jeg ft, sådan noget som smykker og kontanter ikke er dækket ved simpelt tyveri. Og der er tale om simpelt tyveri, da det er tyveri fra bil.

Fru ft reagerer meget kraftigt på dette og begynder at græde. Jeg prøver igen at forklare, at der er forskel på indbrudstyveri og simpelt tyveri og at tyveri fra bil ikke kan betragtes som indbrudstyveri. Fru ft græder meget og det er svært, at føre en samtale med hende. Til sidst ender det med, at hun siger at hun er nødt til at ligge røret på, fordi hun er så ked af det. Hun lægger røret på og så ender samtalen.

10 minutter senere fremgår det af et telefonnotat med en anden skadebehandler:

Vi taler om nogenlunde det samme som [første skadebehandler] og kunden taler omkring. Hun er meget ked af det, og har svært ved at forstå det. Der var smykker for 53.000 kr. Jeg fastholder overfor FT, men kan stadig forstå hun er ked over situationen. Hun spørger indtil kameraudstyr om det er dækket, som jeg kan bekræfte for FT.

Den 8.-9. februar havde vi skriftlig korrespondance med klager om placering af de stjålne tasker med fotoudstyr og en arbejdscomputer. Korrespondancen fremlægges som bilag F. Heller ikke på dette tidspunkt fandt klager anledning til at nævne den [farve bilmærke]. I slutningen af februar sender vi en erstatningsopgørelse. Klager er ikke helt tilfreds med opgørelsen og der er derfor en korrespondance herom. Heller ikke på dette tidspunkt nævntes den [farve bilmærke]. Den [farve bilmærke] nævnes faktisk først ved klagen til vores klageansvarlige i marts 2022.

Vi fastholder, at klager ikke har bevist, at der var tale om et ran."

Til dette har klageren fremsendt brev af 5/6 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Vi takker for uddrag af bogen '*Familieforsikring*' med kort beskrivelse af sagerne 36188 og 36619. Det er ikke materiale, som vi karakteriserer som i umiddelbar nærhed og tilgængelig for enhver, medmindre man har jura som sin profession.

Det er med stor undren, at vi læser Topdanmarks høringssvar, der kategorisk ikke besvarer et eneste af de punkter, vi fremkommer med i vores tidligere svar. Høringssvaret består først og fremmest af noter fra samtaler mellem Topdanmark og klager. Vi har allerede tidligere givet udtryk for vores holdninger til disse resumeer i brev til Ankenævnet (bl.a. side 6, afsnit 2, 3 og 4, side 7, afsnit 2 og 3 og side 8, afsnit 6.). Vi finder stadig, at disse fremstår som mangelfulde og alene et udtryk for Topdanmarks selektive resumering, og de bliver ikke mere korrekte af at blive gentaget.

Vi må også igen konstatere, at Topdanmark kommer med teorier om, at '*gerningsmanden*' i den [farve bilmærke] (som vi tidligere har beskrevet som værende to mænd i en bil, udseender og farve på deres trøjer m.v.) nu er blevet til, at der ingen beviser var for, at han var i bilen (side 1, afsnit 2, min fremhævning).

I vores brev til Ankenævnet for Forsikring skriver vi på side 1 afsnit 8: '*Vi handler i ca. en halv time, og da vi kommer ud fra centret på vej mod det parkeringsområde, vores bil er placeret i, observerer*

vi begge lige foran os en [farve bilmærke], som maser sig på tværs ind igennem rækken af modsatkørende biler – og lykkes med det, fordi biler i begge retninger meget pressede må give plads. Der sidder to unge/ynge mænd bilen, [signalementet]. Den [farve bilmærke] kører med forholdsvis høj fart for området ned mod der, hvor vores bil holder parkeret (50-75 m. fra ind/udkørslen). Der er megen trafik, men vi får kæmpet os igennem den, går ned mod bilen og ser nu, at den [farve bilmærke] holder i båsen ved siden af vores bil med front ud mod vejen – vores bil holder med køleren ind i båsen'. Ved nærmere opmåling og som vist i bilag 2a medsendt vores sidste brev til Ankenævnet, stod vi max. 50 m fra vores bil og bevægede os mod denne, mens hændelsen skete.

Topdanmark tillader sig ligeledes igen at mistænkeliggøre os ved at anfægte vores grad af detaljerigdom i beskrivelsen af forløbet '*imponerende grad af detaljerigdom, som klager senere har udvist, undrer*'. Det er vel ikke en forbrydelse at kunne huske, hvad man ser? Og hvor ved Topdanmark fra, om vi er i stand til at kunne huske hændelser i detaljer, og vi synes, det er en direkte nedværdigende bemærkning at fremkomme med. I mange af de kendelser, vi har læst, kan klager huske mange detaljer. Det kan man jo bl.a. af den grund, at man har været udsat for noget usædvanligt, skræmmende og helt ekstraordinært. At vi ikke skulle være i stand til at kunne huske og

beskrive hændelsen, virker som en af de særlige Topdanmark teorier. En hændelse og oplevelse, som vil sidde i os resten af livet.

Vedrørende detaljerigdom og mistænkeliggørelse ønsker vi at tilføje, at i Topdanmarks henvisning til samtalenoter bemærker vi, at Topdanmark har tilføjet ord, som ikke fremgår af de noter, som vi

har modtaget fra Selskabet den 21. november 2022. Teksten som vi har modtaget fremgår af brev til Ankenævnet side 7, afsnit 2.

Topdanmark har i sin opremsning på side 2, afsnit 4 indført (fremhævet skrift):

Vi taler om nogenlunde det samme som [første skadebehandler]. Hvordan vil Topdanmark føre bevis for, at det er det, der skal stå? Hertil har vi også tidligere anfægtet, at fortsættelsen på den sætning og *kunden taler omkring*, vel kunne være, at vi som klager talte omkring det vi så! ... måske

det vi oplevede! hvem kan og skal bevise det? Det er i alt fald ikke korrekt og troværdigt, at Topdanmark indsætter ord, som ikke fremgår af det bevismateriale, der er sendt til os.

Det er også vores tro, at det virker noget mistænkeligt og usædvanligt, hvis der skulle sidde to mænd i en bil, uden ondt i sinde, helt almindelige unge mænd, som pludselig finder på at mase sig igennem trafikken og i høj fart køre ned gennem p-pladsen, holde ind ved siden af bås ... med en baglæns parkering foran vores bil, så den dækkes halvt (se bilag 2a fra sidste svarskrift) og inden den ikke engang 30 sekunder senere og med stor fart kører fra stedet, hvor den er lige ved at torpedere en [farve] bil. (se klage af 4. marts til Topdanmark, side 2, afsnit 3).

Er det normal adfærd? Det er det i vores optik ikke, og vi ser den som bevis på noget, som kun giver mening, hvis den havde et formål. At fjerne kosterne. Og ja, i dag ville det have været rart at have fået en udtalelse fra føreren af den [farve] bil og fra de andre tililende, der kom hen til os, da vi gjorde anskrig.

Omkring forklaring til politiet har vi også tidligere meddelt, hvordan denne anmeldelse fandt sted.

Næsten ingen korrespondance, overlegen opførsel af politi, der nægtede at forstå os for til sidst at bede os underskrive, uden vi havde mulighed for at gøre indsigelser. Man kan langt fra kalde det en samtale, da vores svar stort set kun bestod af ja eller nej, så hvordan politiet fik stykket sammen, at vi ikke havde set noget, kan vi af gode grunde ikke vide, og vi mener faktisk ikke, at vi blev stillet spørgsmålet, om vi havde set noget.

Vi vil derfor fastholde, at tyveriet skal kategoriseres som 'ran', fordi:

- Vi var i meget umiddelbar nærhed af forløbet.
- Vi så de to formodede gerningsmænd (og har beskrevet dem tidligere)
- Forløbet var åbenlyst og har uden tvivl været iagttaget af nogen, som desværre bare ikke gav sig til kende."

Selskabet har i brev af 6/6 2023 bl.a. anført:

"Det er korrekt, at vi har rettet i citatet fra vores skadebehandlingssystem og tilføjet '[første skadebehandler]'. Vi mener, at det ved anvendelsen af den kantede parentes tydeligt fremgår, at der er tale om en tilrettet tekst. I originalteksten står initialerne på den skadebehandler, som kla-

ger talte med ved sin første henvendelse. Af anonymiseringshensyn har vi fjernet initialerne og i stedet for blot at lave en sort streg eller tre prikker, har vi har anført 'første skadebehandler' for at såvel klager som nævnet ved, hvad der står i originalteksten."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af skadesanmeldelse af 22/12 2021 fremgår bl.a.:

"Var alle døre og vinduer lukket og låst, da tyveriet skete?:

Ja

Der var synligt tegn på indbrud?:

Ja

Beskriv, hvordan tyveriet skete:

Efter [klageren] blev hentet på busstation i [by] med en stor kuffert, trolley og fotorygsæk tog vi til [udenlandsk indkøbscenter] (kæmpe stort og megen trafik og mennesker). Gik ind for at handle i ... Var væk ca halv time og da vi kommer ud er en lille siderude smadret, kufferter og fototaske væk. Det lille splitsæde var lagt ned og de har hevet den store kuffert hen over sæder for loftet er beskidt og en ting i loftet (lampe måske) er revet af.

Hvilke skader er der sket under tyveriet?:

Der er stjålet/ødelagt ting, Der er ødelagt noget på køretøjet.

...

Hvor er dit køretøj skadet? (vælg evt. flere):

Højre side, Bagrude."

Sekretariatet har oversat den udenlandske politirapport via google translate. Det fremgår heraf:

"Vi ankom til [land] på ferie i fredags, vi er her indtil omkring midten af januar.

Vi gik til [udenlandsk indkøbscenter] klokken var omkring 15.00 og vi var parkerede vores køretøj gik [bås].

Cirka 1 time senere bemærkede vi tyveriet i vores køretøj. De stjal alt fra os, vi har intet tilbage.

Vi så ikke noget, vi var i indkøbscenteret."

Af selskabets interne telefonnotater fremgår bl.a.:

"04-01-2022-15:22

...

Vi taler om nogenlunde det samme som ... og kunden taler omkring. Hun er meget ked af det, og har svært ved at forstå det. Der var smykker for 53.000 kr. Jeg fastholder overfor FT, men kan stadig forstå hun er ked over situationen. Hun spørger indtil kameraudstyr om det er dækket, som jeg kan bekræfte for FT.

04-01-2022-15:11

...

Ankenævnet for Forsikring

27.

99409

Jeg har fået en 'ring mig op' i Topklar, så i den forbindelse ringer jeg til kunden. Hun oplyser, at de først er kommet hjem i går, men at hun er i gang med at lave liste til os, over de ting som er stjålet. Ruden på bilen er lavet.

Fru ft oplyser, at der var en del i kufferterne. Bl.a. nogle dyre smykker, 2 dyre ringe. Hun er nu ved at danne sig et overblik.

Da jeg hører, at der er stjålet smykker, fortæller jeg ft, sådan noget som smykker og kontanter ikke er dækket ved simpelt tyveri. Og der er tale om simpelt tyveri, da det er tyveri fra bil.

Fru ft reagerer meget kraftigt på dette og begynder at græde. Jeg prøver igen at forklare, at der er forskel på indbrudstyveri og simpelt tyveri og at tyveri fra bil ikke kan betragtes som indbrudstyveri. ...

23-12-2021-15:37

...

Vi har fået følgende info fra Rejseskade:

Info fra SOS:

Fra pt

- hun er lige ankommet til [land] hvor hendes mand er, de havde bilen fyldt med varer, julegaver, nogle smykker og alt muligt andet hun havde pakket til jul og skulle lige ind og handle, bilen var låst og det var dækket til bagved så man intet kunne se - men der har været indbrud og alt er stjålet og de har intet tilbage ...

- jeg taler med hr pt, ..., han skal til politistationen nu og så anmelder de det og jeg aftaler at vi lige taler sammen senere

- infoer at de i øvrigt skal tale med ...

- helt ok, han takker"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"

17. Dækningsskema

☐ Dækket ☐ Ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.	3. Indbrud 1. Tyveri fra <i>forsvarligt låst*</i> bygning, lokale, <i>godkendt container*</i> eller kundeboks i pengeinstitut 2. Tricktyveri - hvis en eller flere ukendte personer får adgang til din helårsbolig under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra dig	4. Simpelt tyveri Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning, lokale eller <i>godkendt container*</i> . Ved tyveri fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte: Se kolonne 5: "Simpelt tyveri fra særlige steder".
B Forsikringen omfatter ikke	Forsikringen dækker ikke	
1. Ting, der fast hører til fritidshuse, sø- eller luftfartøjer, campingvogne eller motorkøretøjer, der er indrettet til beboelse 2. <i>Motorkøretøjer*</i> , <i>luftfartøjer*</i> med en vægt på over 250 gram og campingvogne - samt dele og tilbehør til disse ting. Dog dækker vi autostole, tagbokse, dæk og fælge, hvis forsikrede ikke har et køretøj, hvor udstyret kan anvendes. 3. Ting, der bliver anvendt <i>erhvervsmæssigt*</i>	1. Hvis boligen har været <i>ubeboet*</i> i mere end seks måneder 2. Fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhængende, eller døre, der ikke har været lukkede og låste 3. Fra hotelværelse, hotellejlighed, feriebolig, kahyt, togkupé eller kundeboks i pengeinstitut, hvis der ikke er konstateret <i>valdeligt opbrud*</i> 4. Fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte (se dog kolonne 5: "Simpelt tyveri fra særlige steder")	1. Glemte, forlagte eller mistede ting 2. Tyveri begået af en forsikret, medhjælp eller <i>logerende*</i> 3. Tyveri fra boligen, når den er <i>ubeboet*</i> , udlånt eller udlejet 4. Under opmagasinering
...		
F Guld, sølv og smykker mv. Mønt- og frimærkesamlinger. Smykker, ædelstene, rav og perler. Ting af guld, sølv eller platin. Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D. Dækker op til den sum, som fremgår af din police.	Højest 46.500 kr. (2016) pr. skade ved tricktyveri fra din helårsbolig. Ikke: 1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri 2. Fra udhuse, garager og containere 3. Hvis boligen har været <i>ubeboet*</i> i mere end to måneder 4. Under opmagasinering	Dækker dog op til 5.850 kr. (2016) pr. skade i plejehjemsbolig eller beskyttet bolig.

...

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.	5. Simpelt tyveri fra særlige steder Tyveri fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte, når der er tegn på <i>voldeligt opbrud</i> *. Selvom der ikke er tegn på <i>voldeligt opbrud</i> *, dækker vi dog også tyveri fra beboelsesvogne, campingvogne og telte, hvis tyveriet sker, mens du opholder dig i dem. Fra aflåst bil dækker forsikringen dog op til 5.850 kr. (2016) pr. skade, selvom der ikke er tegn på <i>voldeligt opbrud</i> * af bilens udvendige lås, dør eller vindue.	6. Røveri, overfald og ran 1. Røveri, dvs. tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod dig 2. Overfald, dvs. tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på dig 3. Ran, dvs. tyveri af ting, som du har på dig, eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker.

...

19. Erstatningsopgørelse

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. opdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på:

- A. Reparation
- B. Godtgørelse af værdiforringelse
- C. Genlevering
- D. Kontanterstatning

Hvis vi genleverer eller betaler kontanterstatning, tilhører de erstattede ting Topdanmark.

...

C Genlevering

1. Vi genleverer nye tilsvarende ting*, hvis de beskadigede eller stjålne ting er indkøbt som nye og er mindre end to år gamle på skadetidspunktet
2. Er betingelserne for genlevering af nye ting ikke opfyldt, kan vi genlevere med brugte tilsvarende ting*. Det gælder:
 - a. Hvis de er erhvervet som brugte eller er mere end to år gamle
 - b. Smykker samt lomme- og armbåndsure, dog kun hvis de er erhvervet som brugte
3. Hvis du ikke ønsker genlevering, udbetaler vi det beløb, som vi kunne have genleveret til

D Kontanterstatning

Kontanterstatning bliver opgjort efter et af følgende erstatningsprincipper:

1. Nyværdierstatning
2. Dagsværdierstatning
3. Afskrivningstabeller for særlige ting
4. Ting, du selv har fremstillet, private optagelser og ting købt i udlandet

1. Nyværdierstatning

Ting, der er købt som nye, er mindre end to år gamle på skadetidspunktet og som i øvrigt var ubeskadigede før skaden, erstatter vi med vores genanskaffelsespris på skadetidspunktet for nye tilsvarende ting*.

2. Dagsværdierstatning

Hvis betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, erstatter vi med markedsprisen på skadetidspunktet for nye tilsvarende ting*, men med rimeligt fradrag for værdiforringelse*.

For ting, hvor nytteværdien* ikke er væsentligt nedsat før skaden, foretager vi ikke fradrag for alder og brug, men alene for nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

3. Afskrivningstabeller for særlige ting

For følgende ting, som var ubeskadigede før skaden, gælder der altid særlige afskrivningsregler.

a. Bærbar elektronik* mv.

Bærbar elektronik*, PC'er, spillekonsoller af enhver art samt tv og musikanlæg – og tilbehør til disse ting – erstatter vi med følgende procentdel af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet

...

Hvis du har købt dækningen Udvidet elektronik	
Alder indtil	Erstatningsprocent
4 år	100 %
5 år	30 %
Derefter	10 %

...

Bærbar elektronik

Ved bærbar elektronik forstår vi mobiltelefoner, tablets, foto- og videoudstyr, GPS-udstyr, wearables (fx pulsure, løbeure, virtual reality-briller, tøj med elektronik) og tilsvarende."

Nævnet har modtaget uddrag fra Den Danske Ordbog, foto af uddrag fra "Familieforsikring", og selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 21/12 2021 stjålet smykker, fotoudstyr og tøj fra sin bil på en parkeringsplads ved et indkøbscenter i udlandet. Selskabet har udbetalt erstatning på 51.265,40 kr. for fotoudstyr, personlig pleje, tøj og diverse indbo. Selskabet har afvist at dække smykker med henvisning til, at smykker ikke er dækket ved simpelt tyveri.

Klageren kræver, at selskabet dækker hændelsen som "ran" og dækker de stjålne smykker, og at alle erstatningspligtige effekter dækkes i forhold til den prisudvikling, der har været siden anmeldelsen af tyveriet. Klageren er utilfreds med den afskrivning, selskabet har foretaget på nogle af genstandene.

Simpelt tyveri - ran

Klageren har anført, at "Den [farve bilmærke] holder imidlertid ikke helt ind i båsen og dækker dermed vores bil fra midten og ud. Pludselig kommer en mand ... i høj fart fra bagenden af den

[farve bilmærke] og kaster sig ind på passagersædet og med høj fart kører bilen ... Vi ser dette, mens vi går mod bilen. I det øjeblik opdager vi, at bagsædets bagrude i højre side af bilen er smadret og instinktivt råber og skrider [klageren] 'HEY STOP', men den [farve] bil kører ud i trafikken og væk fra stedet". Klageren har oplyst, at parret befandt sig max. 50 meter/35 sekunder fra parkeringsbåsen, da de observerede gerningsbilen, hvorfor de så de to formodede gerningsmænd. Klageren har anført, at forløbet var åbenlyst og uden tvivl har været iagttaget af nogen, som desværre ikke gav sig til kende. Klageren har anført, at de straks gjorde anskrig og kontaktede sikkerhedsvagter samt de personer, der var på stedet. Hun har videre anført, at politirapporten er mangelfuld på grund af sprogbarrieren. Hun har flere gange kontaktet det udenlandske politifor at rette op på beskrivelsen. Hun har anført, at hun i samtalen med selskabet den 4/1 2022 ikke anede, hvad simpelt tyveri indebærer. Selskabet forklarede det ikke. Hun fandt først efterfølgende ud af, at smykkerne var dækket ved ran. Hun har anført, at "Tænk hvis Topdanmark på det tidspunkt havde spurgt os, om vi havde observeret noget, bemærket nogen i nærheden, havde set noget mistænkeligt – noget som måske havde ledt os frem til at kunne fortælle, hvad vi havde observeret på tidspunktet for ranet. Vi har ikke på noget tidspunkt ændret forklaring, men alene uddybet begivenheden i en situation og et rum, hvor vi har haft mulighed for det".

Selskabet har anført, at hændelsen ikke er ran, og at "Det følger af forsikringsretlig praksis, at sikredes (dvs. klagers) første forklaring lægges til grund. Klagers første forklaring til politiet lyder ifølge politirapporten: '...' ('Vi har intet set. Vi var i indkøbscentret'.) " Selskabet har anført, at hverken klageren eller eventuelle vidner har set gerningsmanden stjæle taskerne eller i øvrigt have taskerne i sin besiddelse. Selskabet har videre anført, at "lægges klagers forklaring til grund – og er tyvene virkelig mændene i den [farve bilmærke] – har tyveriet fundet sted, mens klager går fra centret mod bilen. Tyveriet er afsluttet på det tidspunkt, hvor klager kommer tæt nok på bilen til at kunne konstatere, at ruden er slået itu".

Af skadesanmeldelsen af 22/12 2021 fremgår det, at klageren "Var væk ca. halv time og da vi kommer ud, er en lille siderude smadret, kufferter og fototaske væk. Det lille splitsæde var lagt

ned og de har hevet den store kuffert hen over sæder for loftet er beskidt og en ting i loftet (lampe måske) er revet af".

Af internt notat af 23/12 2021 fra SOS fremgår det, at "bilen var låst og det var dækket til bagved så man intet kunne se. Men der har været indbrud og alt er stjålet og de har intet tilbage". Af selskabets interne notater af 4/1 2021 fremgår det under kl. 15.11, at "Da jeg hører, at der er stjålet smykker, fortæller jeg ft, sådan noget som smykker og kontanter ikke er dækket ved simpelt tyveri. Og der er tale om simpelt tyveri, da det er tyveri fra bil. Fru ft reagerer meget kraftigt på dette og begynder at græde. Jeg prøver igen at forklare, at der er forskel på indbrudstyveri og simpelt tyveri og at tyveri fra bil ikke kan betragtes som indbrudstyveri." Under kl. 15.22 fremgår det, at "Vi taler om nogenlunde det samme som ... og kunden taler omkring. Hun er meget ked af det, og har svært ved at forstå det. Der var smykker for 53.000 kr. Jeg fastholder overfor FT, men kan stadig forstå hun er ked over situationen". Af Google Translate-oversættelse af politirapporten fremgår det, at "Vi gik til [udenlandsk indkøbscenter] klokken var omkring 15.00 og vi var parkerede vores køretøj gik [bås]. Cirka 1 time senere bemærkede vi tyveriet i vores køretøj. De stjal alt fra os, vi har intet tilbage. Vi så ikke noget, vi var i indkøbscenteret".

Af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes punkt 17 fremgår det, at smykker ikke er dækket ved simpelt tyveri. Det fremgår, at smykker er dækket med højst 46.500 kr. (2016) pr. skade ved ran. Ran er tyveri af ting, som den sikrede har på sig, eller som er i den sikredes umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og bemærkes af den sikrede eller en anden i det øjeblik, det sker.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at betingelserne for dækning efter bestemmelsen om ran er opfyldt. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække tyveriet efter forsikringsbetingelsernes bestemmelse om ran.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at ran er tyveri af ting, som den sikrede har på sig, eller som er i den sikredes umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og bemærkes af den sikrede eller en anden i det øjeblik, det sker. Klagerens forklaring om gerningsmændene i bilen fremgår ikke af skadesanmeldelsen eller af politirapporten. Det fremgår derimod af politirapporten, at "Vi så ikke noget, vi var i indkøbscenteret". Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for vidner, der har set gerningsmændene eller andre særlige omstændigheder omkring tyveriet.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens oplysning om gerningsmændene på parkeringspladsen ikke er noteret i forbindelse med klagerens samtaler med SOS eller med selskabet.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at hun ikke kendte til begrebet "ran" ved anmeldelsen – kan ikke føre til andet resultat.

Erstatningsopgørelsen

Klageren har anført, at selskabets sagsbehandling har "haft en sådan fejlagtig karakter mv., at den reale afskrivningsprocent i mellemtiden siden tyveriet er faldet som følge af prisudviklingen og generelle prisstigninger". Klageren har anført, at selskabet undervejs har lavet flere fejl i erstatningsopgørelsen. Klageren har anført, at det ikke fremgår gennemsigtigt af erstatningsopgørelsen, hvorfor der er angivet forskellige afskrivningsprocenter. Der er anvendt vilkårlige afskrivningsprocenter på identiske produkter.

Selskabet har under sagens behandling for nævnet udbetalt mererstatning på 2.074,82 kr. for beklædning, 153,75 kr. for personlig pleje ved at fjerne genleveringsrabatten og 1.517,44 kr. for fotoudstyr ved at tage udgangspunkt i en afløsermodel og fjerne fejlagtig afskrivning.

Selskabet har anført, at klageren forveksler afskrivninger med genleveringsrabatter. Genstandene er dækket ved enten genlevering eller kontanterstatning med afskrivning efter alder eller efter slid og ælde. Selskabet har for så vidt angår Ecooking gavepakker anført, at der ikke er foretaget afskrivning. Der er tale om gavekort med genleveringsrabat til butikker, der forhandler produkterne.

Selskabet har for så vidt angår fotoudstyr anført, at afskrivningen er foretaget i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afskrivningstabeller for "bærbart elektronik". Selskabet har videre anført, at der ikke er hjemmel til at pristalsregulere erstatningen. Opgørelsen tager udgangspunkt i priserne på skadetidspunktet. Klageren kompenseres for langvarig sagsbehandling ved renter.

Selskabet har for så vidt angår julegaver anført, at selskabet har lavet rette gavekort og anerkendt klagerens fulde krav, hvor det ikke er muligt at lave gavekort.

Af erstatningsopgørelsen fremgår det, at selskabet har foretaget afskrivning med 70 % på nr. 6 batterier, nr. 8 batterioplader, nr. 9 kamera flashes, nr. 12 kamera objektiver, nr. 15 filter, og nr. 16 og 17 kameraobjektiver. Det fremgår, at genstandene er 4 år gamle. Det fremgår, at selskabet har foretaget afskrivning med 90 % på nr. 5 "Extension Tube set" og nr. 14 digitalkamera. Det fremgår, at genstandene er henholdsvis 6 og 9 år gamle.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19 fremgår det, at selskabet kan vælge at erstatte tabet ved bl.a. genlevering eller kontanterstatning. Af punkt 19 D 1 fremgår det, at selskabet ved nyværdierstatning erstatter med genanskaffelsespris på skadetidspunktet. Af punkt 19 D 2 fremgår det, at selskabet ved dagsværdierstatning erstatter med markedsprisen på skadetidspunktet. Af punkt 19 D 3 fremgår det, at der gælder særlige afskrivningsregler for bærbar elektronik. Af afskrivningstabellen fremgår det, at selskabet afskriver 70 % for bærbar elektronik mellem 4 og 5 år og 90 % derefter.

Ankenævnet for Forsikring

34.

99409

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har foretaget afskrivning på fotoudstyr i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel for bærbar elektronik.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19, at selskabets erstatningsopgørelse tager udgangspunkt i priserne på skadestidspunktet, og at selskabet har ret til at vælge genlevering.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling ved nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Svend Bjerg Hansen