

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. december 2023 blev i sag nr. 99909:

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 30/5 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Efter en middag med arbejdskolleger tager jeg en taxa til [togstation], hvor jeg bliver overfaldet af to gerningsmænd og slået ned. Overfaldet resulterer i en meget voldsom hjernerystelse, så jeg er sygemeldt fra arbejde i 4 uger og lider af hukommelsesbesvær i omkring 4-5 måneder efterfølgende. Ved overfaldet bliver der stjålet et ur, et trådløst headset, en telefon og ca. 300 kroner. Jeg taler med politiet den efterfølgende morgen og er på ... skadestue. Politiet ønsker at jeg kommer på stationen på hovedbanen, hvilket jeg først er i stand til 2 dage senere pga. hjernerystelsen.

På grund af hukommelsestab har jeg umiddelbart efter overfaldet meget svært ved at huske forløbet og detaljer, som jeg husker flere måneder efter.

Topdanmark anvender dette hukommelsestab som forklaring på at jeg har skiftet forklaring og at jeg var beruset, ingen af delene er tilfældet.

Jeg er i oktober og november flere gange i kontakt med politiet for at give dem nye oplysninger som min hukommelse kommer tilbage. Da jeg indgiver klagen, er flere detaljer dukket op i min hukommelse og jeg deler disse med Topdanmark, som jeg også har gjort med politiet. I den oprindelige klage til Topdanmark anvender efter selskabets anvisning en kontaktformular på deres hjemmeside, på grund af en teknisk fejl sender kontaktf formularen ikke den indtastede information, det måtte jeg efterfølgende dele med Topdanmark, hvilket gjorde at behandlingen trak lidt ud. Topdanmark lægger efter min opfattelse faktisk forkerte oplysninger og påstande til grund for deres afvisning, samt interview fra en skadesinspektør som jeg havde besøg af et par uger efter overfaldet, hvor jeg ikke havde min hukommelse omkring episoden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker blot at få erstattet de genstande jeg blev frarøvet."

Selskabet har i brev af 20/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at erstatte klagers krav for nogle genstande, som klager har mistet under en bytur. Klager hævder, at genstandene er bortkommet ved et overfald. Selskabet finder det ikke bevist, at genstandene er blevet stjålet ved et overfald eller en anden dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvorfor vi ikke kan tilbyde at udbetale erstatning i sagen.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring på vilkår 6676-2, jf. bilag 1 med en sumløs forsikringssum på øvrigt indbo og med dækning op til 56.000 kr. (2022) for guld, sølv, smykker mv., jf. klagers police, bilag 2.

Sagsforløbet

Klager anmeldte den 29. august 2022 elektronisk til selskabet, at han havde mistet sin telefon, hovedtelefoner, ur og nogle kontanter. Klager oplyste i anmeldelsen, at genstandene var mistet den 24. august 2022, hvor klager havde været til middag med arbejdet og efterfølgende tog en taxa til [togstation] omkring midnat, for at tage toget hjem. Klager vågnede efterfølgende op på jorden med en skade i hovedet og klager oplyste, at han formentlig var blevet slået i hovedet med et rør eller lign. Klager tog herefter en taxa fra byen og hjem.

Selskabet bad herefter klager indsende nærmere oplysninger til sagen samt en opgørelse og dokumentation for kravene over de stjålne genstande, hvorefter sagen blev sendt til en af selskabets skadeinspektører for en nærmere gennemgang. Vi bad også klager om samtykke til indhentning af politirapporten med henblik på en uddybning af hændelsesforløbet til brug for vores vurdering af sagen.

Efter skadeinspektørens gennemgang, afviste selskabet at dække skaden, da vi ikke fandt, at klager havde løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, jf. klagers bilag: '*Afvisning af skadeanmeldelse*'.

Efterfølgende henvendte klager sig til selskabets kundeklageansvarlige, der fastholdt selskabets afgørelse i sagen, jf. klagers bilag: '*E-mail korrespondance med Topdanmark om klage*'.

Redegørelse for vores afgørelse

Det påhviler klager som kravstiller at sandsynliggøre/dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Det følger af gældende rets- og forsikringspraksis.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende overfald eller anden dækningsberettigende begivenhed på forsikringen.

Forsikringen dækker Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller godkendt container*, der ikke var forsvarligt låst*, jf. vilkårene side 12 pkt. 17.4. I sådanne tilfælde er der tale om simpelt tyveri. Ved simpelt tyveri er der bl.a. ingen dækning for penge, se vilkårene side 12 pkt. 17.4.E.

Ligeledes dækker forsikringen ikke glemte, forlagte eller mistede ting, jf. vilkårene side 12 pkt. 17.4.B.1

Ud fra de foreliggende oplysninger i sagen er det selskabets vurdering, at det ikke kan udelukkes, at genstandene kan være tabt, glemt eller på anden vis mistet under byturen.

Derudover dækker forsikringen røveri, overfald og ran, jf. vilkårene side 13 pkt. 17.6. Ved røveri forstås tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod dig, jf. pkt. 17.6.1. og ved overfald forstås tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på dig, jf. vilkårenes pkt. 17.6.2.

Da selskabet ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at betingelserne for røveri eller overfald foreligger, vil skaden derfor ikke være dækket under disse skadeårsager. Vi vil redegøre nærmere herfor i det følgende.

Ydermere dækker forsikringen 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, jf. vilkårenes pkt. 17.6.3. Da klager hverken har set, at der er sket et tyveri eller har bemærket omstændigheder i forbindelse hermed, er betingelserne for dækning som ran heller ikke er opfyldt, hvorfor vi også i denne sammenhæng må afvise at erstatte genstandene.

Det er således vores vurdering, at det hverken er sandsynliggjort, at der er sket et overfald eller et simpelt tyveri og i denne forbindelse har vi lagt til grund, at der gik et forholdsvis langt tidsrum, førend klager opdagede, at han manglede genstandene. Ud fra klagers anmeldelse og den efterfølgende forklaring til selskabet, så havde klager været på restaurant med nogle kollegaer, hvorefter han tog en taxa til [togstation] omkring midnat den 24. august 2022, for at tage toget hjem. Klager har samtidig oplyst overfor os, at han efterfølgende vågnede op på jorden med en skade i hovedet og manglede sin telefon, hovedtelefoner, ur og nogle kontanter. Han har også oplyst, at han formentligt var blevet slået i hovedet med et rør eller lign., men klager kunne dog ikke konkret erindre, at han skulle være blevet overfaldet.

Herefter tog klager efter det oplyste en taxa fra [sted] og hjem ([by]) og besøgte akutmodtagelsen dagen efter. På skadestuen fik klager konstateret hjernerystelse, men der var ikke brud eller andre alvorlige skader. Klager anmeldte forholdet til politiet den 26. august 2022, da han efter det oplyste var meget medtaget de efterfølgende dage. Ud fra klagers beskrivelse af hændelsen fremgår det således ikke klart, hvornår klager opdagede, at han manglede sine genstande og på denne baggrund kan vi derfor konstatere, at han ikke kan konkretisere et eventuelt gerningstidspunkt nærmere.

Politiet har i deres journal anført, at gerningstidspunktet var den 24. august 2022 kl. 00.00 til kl. 01.00 og at gerningsstedet var omkring [togstation]. Det fremgår derudover af politiets rapport, at klager tog en taxa mod [togstation] efter at have drukket et par genstande med nogle kollegaer på en bar på [vej 1].

Derudover har klager oplyst til politiet, at han følte sig let beruset, samt at det sidste han kunne huske var, at taxaen var omkring [vej 2]. Herefter var det næste, klager kunne huske, at han sad på en bæk muligvis på [sted], og var fuldstændig konfus. Klager har samtidig oplyst overfor politiet, at han havde ondt i panden, hvor han havde en bule og et blødende sår.

Derudover har klager anmeldt til politiet, at han manglede sit armbåndsur, et par høretelefoner, samt 3-500 kr. i kontanter, men at han fortsat var i besiddelse af sin rygsæk indeholdende pung og computer. Det fremgår også af politirapporten, at klager ikke havde nogen ingen erindring om, hvorvidt han var blevet overfaldet og frarøvet eller hvad der var sket, men at han dog ikke kunne forestille sig, at han skulle være kommet til skade mv. ved egen uforsigtighed.

Ud fra klagers anmeldelse til os og vores efterfølgende samtale har vi således kunnet konstatere, at klager fortsat ikke huskede noget om hændelsen. Klager har overfor os bl.a. oplyst, at han var beruset og at han ikke vidste, hvor taxaen satte ham af eller hvad der var sket, efter at han var blevet sat af. Han har samtidig oplyst, at det kan være sket et hvilken som helst sted omkring [togstation].

Klager har dermed ikke umiddelbart kunnet forklare, hvad der var sket udover at han havde en bule og et sår i panden. Herudover har vi ud fra klagers anmeldelse til politiet kunnet konstatere, at der er tale om en periode på ca. 1 time, hvor klager ikke har kunnet redegøre nærmere for, hvad der konkret var sket. Det vil sige, at der er tale et forholdsvist langt tidsrum, hvor genstandene kan være mistet på forskellig vis.

Derudover har vi lagt vægt på, at klager fortsat var i besiddelse af sin rygsæk indeholdende computer og pung. Ud fra selskabets vurdering har det formodningen imod sig, at klager skulle være blevet udsat for et overfald, hvor han skulle have fået frataget nogle af sine genstande, men ikke samtlige genstande, herunder en computer, der må betragtes som en tyvetækkelig genstand. I det hele taget er det atypisk, at en eventuel gerningsmand skulle have taget pengene ud af pungen, for at tage disse og efterfølgende have lagt pungen tilbage i tasken.

Ud fra klagers forklaringer har vi således ikke kunnet få det til at stemme overens med, at der skulle være sket et overfald, hvor han havde fået stjålet sit ur, mobil, kontanter og hovedtelefoner og det er således vores klare opfattelse, at genstandene lige så vel kan være mistet ved, at klager har glemt, tabt eller forlagt dem et sted, eller at de er bortkommet på helt tredje vis. Vi bemærker i denne sammenhæng, at hvis klager f.eks. har tabt eller glemt genstandene i byen og de efterfølgende er blevet stjålet, vil det ikke være dækket af forsikringen, da der i sådanne tilfælde er tale om ulovlig omgang med hittegods, hvilket ikke er en dækket skadeårsag på forsikringen. Det samme gør sig gældende, hvis klager f.eks. har glemt eller tabt genstandene på restauranten, i baren, i taxaen, på bænken eller et andet sted.

Divergerende oplysninger

Herudover bemærker vi, at klager har givet forskellige forklaringer til selskabet og til politiet – til selskabet har han oplyst, at han vågnede op på jorden, men til politiet, at han sad på en bæk.

Vi har derfor spurgt klager ind til eventuelle vidner, der kunne oplyse nærmere om hændelsen eller andet, f.eks. videoovervågning fra stedet, der kunne understøtte de forskellige forklaringer. I samme forbindelse gør vi opmærksom på, at området omkring [togstation] er et befærdet områ-

de med mennesker, butikker, osv., og derfor ikke umiddelbart et sted, hvor det efter selskabets vurdering virker naturligt, at en tilfældig gerningsmand skulle have overfaldet med et rør eller lign., særligt henset til risikoen for at blive bemærket.

Vi bestrider ikke, at klager har fået en bule i panden, men vi mener dog ikke, at det er sket som følge af en dækket forsikringsskade.

Henset til klagers færden i løbet af byturen, herunder besøg på restaurant og bar samt klagers oplysning til politiet om, at han var lettere beruset, finder vi det lige så sandsynligt, at han kan være faldet/væltet og slået hovedet, og i den forbindelse have pådraget sig en lettere hjernerystelse.

Vi har tidligere henvist til kendelserne 95.057, 79.695 og 62.771, hvor der ligeledes forelå stor usikkerhed om, hvor, hvornår og hvordan en genstand var mistet. I sagerne fandt I, at der ud fra de foreliggende oplysninger om hændelserne, tidsrummet og stederne, hvor genstandene var mistet, var en sådan berettiget tvivl om, hvordan genstandene var forsvundet, samt at det var lige så sandsynligt, at genstandene kunne være tabt eller forlagt, som at de var blevet stjålet. I kunne derfor ikke pålægge selskabet at dække de i sagerne bortkomne genstande.

Ændrede forklaringer

Klager har i forbindelse med selskabets klagebehandling ændret i sin forklaring omkring hændelsen. Klager har således efterfølgende i mail af 15. februar 2023 forklaret overfor selskabet, at det var to yngre mænd, som stoppede ham og spurgte efter ild, hvorefter den ene slog klager, så han mistede bevidstheden.

Klager har ikke oplyst om dette, hverken i forbindelse med anmeldelsen til os den 29. august 2022 eller i forbindelse med vores efterfølgende henvendelser, herunder vores skadesinspektørs besøg den 22. september eller vores telefoniske kontakt den 10. oktober. Det fremgår heller ikke af anmeldelsesrapporten til politiet fra den 26. august 2022 og blev heller ikke nævnt i klagen til os den 10. november.

Der er således tale om en forklaring, vi ikke tidligere har modtaget, herunder i forbindelse med vores behandling af sagen, ved besøget fra selskabets skadesinspektør og ej heller til brug for vores behandling af sagen ved selskabets kundeklageansvarlige, hvorfor vi har kunnet konstatere, at oplysningerne først fremkom efter, at vi havde afvist skaden overfor klager samt efter, at afgørelsen var blevet fastholdt i kundeklageafdelingen.

Klager har til hertil oplyst, at han har oplyst politiet om den nye forklaring ved telefonisk og skriftlig kontakt i november 2022, men desuagtet har klager dog først oplyst selskabet herom ved hans fornyede henvendelse til kundeklager den 15. februar 2023. Vi kan samtidig konstatere, at klagers eventuelle henvendelser til politiet i november 2022 således tillige er sket efter, at selskabet har sendt vores afgørelse af 3. november 2022.

De 'nye' oplysninger fra klager er således først indsendt til selskabet den 15. februar 2023, dvs. næsten et halvt år efter, at hændelsen er sket (den 24. august 2022). Hertil kommer, at oplysningerne først er kommet efter, at klager var blevet orienteret om, at skaden ikke var dækket af forsikringen.

I betragtning af at de nye oplysninger først kommer et halvt år efter at hændelsen og tillige først efter, at klager har fået afvist skaden, finder vi det med henvisning til de flere usammenhængende

og usikre oplysninger om hændelsen, fortsat ikke sandsynliggjort, at klager har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klager har som tidligere anført oplyst, at han tog en taxa til [togstation] med henblik på at tage toget hjem, da hans cykel stod ved stationen. I samme forbindelse har han også tidligere oplyst, at han var lettere beruset, men i hans nye forklaring oplyste han, at han efter 4-5 glas vin og 1-2 genstande fordelt over 4-6 timer ikke var beruset og var i stand til at køre bil. Vi mener ikke, at dette harmonerer med den oprindelige forklaring fra klager om, at han netop ville tage toget hjem efter byturen, hvilket tillige stemmer overens med klagers tidligere forklaring til selskabets skadeinspektør, hvor klager oplyste, at han var beruset i middel/lidt over middel grad.

Endelig fremgår det også af sagens oplysninger, at klager tidligere har mistet et ur (under en rejse til [land]), hvor han heller ikke kunne redegøre for de nærmere omstændigheder for urets forsvinden. Her oplyste klager oprindeligt til os, at det var mistet ved et indbrud på et hotelværelse, men efterfølgende at det var mistet ved et tricktyveri på vej hjem fra en koncert. For god ordens skyld bemærker vi, at uret var blevet erstattet i andet selskab ud fra en forklaring om, at det var mistet ved et overfald, hvor klager var blevet slået i hovedet.

Der findes righoldig nævnspraksis på sager, hvor der ændres forklaring efter, at selskabet har meddelt afslag på forsikringsdækning. Vi har i den forbindelse henvist klager til kendelserne 94.242, 88.680, 83.738 og 78.966. Som det fremgår af de nævnte kendelser, har I lagt klagerens oprindelige forklaring til grund ved afgørelserne, da den efterfølgende forklaring først er kommet efter, at selskabet har givet afslag på dækning.

Vi fastholder vores afgørelse

Det er efter vores mening tydeligt ud fra sagens oplysninger, at klager ikke ved, hvor, hvornår og hvordan genstandene er mistet/bortkommet, og på denne baggrund er det efter vores vurdering langt mere sandsynligt, at de er mistet ved en ikke dækningsberettigende hændelse end ved en dækningsberettigende.

Ud fra en samlet vurdering af sagens oplysninger er det således fortsat vores vurdering, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvordan klager har mistet sine genstande, at vi ikke finder, at han har løftet bevisbyrden for, at de er blevet stjålet ved et overfald eller en anden dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Vi har herved lagt vægt på klagers usikre, usammenhængende og mangelfulde forklaringer til sagen, herunder det forhold, at klager ikke har kunnet give et konkret hændelsesforløb, der kan karakteriseres som tyveri eller overfald og sammenholdt med det tidsrum, der gik, før klager opdagede, at hans genstande var væk/mistet.

På denne baggrund kan vi derfor ikke tilbyde at udbetale erstatning og vi afventer nu jeres afgørelse i sagen.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse"

Klageren har i brev af 28/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet kommer med mange faktuelle fejl, påstande, antagelser, fordrejelser og konklusioner baseret på fiktion. Jeg tager de enkelte udsagn fra selskabet og kommer med den rigtige forklaring.

Helt overordnet drejer det sig om at jeg ved overfaldet har fået en meget alvorlig hjernerystelse som medførte hukommelsestab og hukommelsesproblemer, både omkring hændelsen, men også omkring andre tidspunkter. Jeg var sygemeldt fra arbejde i 3 uger og genvandt først hele hukommelsen flere måneder efter. Det betyder at jeg først måneder senere har kunnet gengive det faktiske forløb for selskabet.

Dette anvender selskabet til at påstå at der er ændret forklaring, hvilket er en voldsom fordrejning. Jeg er oprigtig indigneret over at en alvorlig hjerneskade anvendes til at fraskrive sig ansvar fra selskabet.

Flere steder beråber selskabet også at jeg har været længe om at komme med oplysning, hvilket ikke er korrekt og de forsinkelser, der har været efter min hukommelse, var i bedring er sket på grund af tekniske fejl hos selskabet, lang sagsbehandling og manglende kommunikation fra selskabet.

Sektionen er af selskabet kaldt 'Redegørelse for vores afgørelse'.

1) Ud fra klagers beskrivelse af hændelsen fremgår det således ikke klart, hvornår klager opdagede, at han manglede sine genstande og på denne baggrund kan vi derfor konstatere, at han ikke kan konkretisere et eventuelt gerningstidspunkt nærmere.

a. Dette er en påstand grebet ud af luften. Jeg havde alle mine genstande da jeg satte mig i taxaen og da jeg stod ud, det er ved overfaldet jeg mister genstandene. Jeg har aldrig sagt at jeg ikke vidste hvornår genstandene er mistet, specielt mit ur har stor affektionsværdi for mig og jeg ville aldrig forlægge, glemme eller tabe det. Selskabet skriver det selv således: *'Klager har samtidig oplyst overfor os, at han efterfølgende vågnede op på jorden med en skade i hovedet og manglede sin telefon, hovedtelefoner, ur og nogle kontanter.'* Så selskabet er klar over tidspunkt hvor jeg mistede genstandene.

2) Klager har overfor os bl.a. oplyst, at han var beruset og at han ikke vidste, hvor taxaen satte ham af eller hvad der var sket, efter at han var blevet sat af.

a. Denne påstand er en kombination af lodret forkert og resultat af hukommelses tab. Jeg var ikke beruset, jeg har over for selskabet oplyst den præcise mængde alkohol og tidspunkt: Jeg indtog fra kl. ca. 18-22 5-6 glas vin (regning fra restaurant fortæller at 7 kolleger drak 5 flasker vin) 1-2 genstande på [bar] kl. 22. Så min promille kl. 24 var ifølge en beregning af indtag over aftenen 0,39 promille, altså var jeg i stand til at køre bil. Så nej jeg var absolut ikke beruset. Jeg har overfor selskabet forklaret at: Taxaen kører via [vej 2] og sætter mig af på hjørnet [vej 3] og [vej 4].

3) Herudover har vi ud fra klagers anmeldelse til politiet kunnet konstatere, at der er tale om en periode på ca. 1 time, hvor klager ikke har kunnet redegøre nærmere for, hvad der konkret var sket. Det vil sige, at der er tale et forholdsvist langt tidsrum, hvor genstandene kan være mistet på forskellig vis.

a. Selskabet bruger her hukommelsestab på at påstå at genstandene kunne være mistet på anden vis end ved overfaldet. Jeg har overfor selskabet forklaret hændelsesforløbet klart og tydeligt, da min hukommelse var vendt tilbage. Denne kan findes i e-mail udvekslingen med selskabet.

4) Derudover har vi lagt vægt på, at klager fortsat var i besiddelse af sin rygsæk indeholdende computer og pung. Ud fra selskabets vurdering har det formodningen imod sig, at klager skulle være blevet udsat for et overfald, hvor han skulle have fået frataget nogle af sine genstande, men ikke samtlige genstande, herunder en computer, der må betragtes som en tyvetækkelig genstand.

I det hele taget er det atypisk, at en eventuel gerningsmand skulle have taget pengene ud af pungen, for at tage disse og efterfølgende have lagt pungen tilbage i tasken.

a. Computer og pung befinder sig i min rygsæk. Rygsækken befinder sig på ryggen af mig og det er således den jeg lander på da jeg mister bevidstheden efter slaget. Besværligheden ved at få en rygsæk af en bevidstløs mand på 85 kilo, som ligger på rygsækken samt færdsel på gaden kan muligvis været årsagen til at denne ikke blev frarøvet ved overfaldet.

b. Uret sad på mit håndled, penge, telefon og trådløse hovedtelefoner var i forlommerne på mine bukser, som ved faldet til ryggen har været fint tilgængelige for gerningsmændene. Den sidste kommentar fra selskabet er unødigt ironisk og nedladende.

5) *Ud fra klagers forklaringer har vi således ikke kunnet få det til at stemme overens med, at der skulle være sket et overfald, hvor han havde fået stjålet sit ur, mobil, kontanter og hovedtelefoner og det er således vores klare opfattelse, at genstandene lige så vel kan være mistet ved, at klager har glemt, tabt eller forlagt dem et sted, eller at de er bortkommet på helt tredje vis. Vi bemærker i denne sammenhæng, at hvis klager f.eks. har tabt eller glemt genstandene i byen og de efterfølgende er blevet stjålet, vil det ikke være dækket af forsikringen, da der i sådanne tilfælde er tale om ulovlig omgang med hittegods, hvilket ikke er en dækket skadeårsag på forsikringen. Det samme gør sig gældende, hvis klager f.eks. har glemt eller tabt genstandene på restauranten, i baren, i taxaen, på bænken eller et andet sted.*

a. Jeg mener at selskabet kommer med fabulerende påstande mod bedrevidende. Der foreligger en politirapport, journal fra skadestue, billeder af skade og en forklaring fra mig. Ingen af deltagerne i middagen var berusede, ligesom jeg selv ikke var beruset, så at jeg før eller efter at være blevet slået med skulle tabe en telefon, et sæt trådløse hovedtelefoner, nogle penge og mit ur samtidigt og uden at opdage det, er et meningsløst greb i luften.

Den næste sektion er af selskabet kaldt 'Divergerende oplysninger'.

1. *Herudover bemærker vi, at klager har givet forskellige forklaringer til selskabet og til politiet – til selskabet har han oplyst, at han vågnede op på jorden, men til politiet, at han sad på en bæk.*

a. Til politiet har jeg forklaret at jeg vågnede på jorden og at jeg sætter mig på en bænk hvor jeg kommer mig og får hjælp af en kvinde. At den pågældende betjent måske er uklar i at skrive ned præcist hvor jeg vågner har ingen relevans for om jeg er blevet overfaldet eller ej.

2. *Vi har derfor spurgt klager ind til eventuelle vidner, der kunne oplyse nærmere om hændelsen eller andet, f.eks. videoovervågning fra stedet, der kunne understøtte de forskellige forklaringer. I samme forbindelse gør vi opmærksom på, at området omkring [togstation] er et befærdet område med mennesker, butikker, osv., og derfor ikke umiddelbart et sted, hvor det efter selskabets vurdering virker naturligt, at en tilfældig gerningsmand skulle have overfaldet med et rør eller lign., særligt henset til risikoen for at blive bemærket.*

a. At der ingen vidner er for et overfald kl. 24 en tirsdag aften er på ingen måde usædvanligt. At gerningsmænd ligger på lur om aftenen og specifikt går efter ofre med et ur af en vis værdi er et fuldstændigt velkendt fænomen som politiet er helt opmærksomme på. Dette har politiet oplyst ved anmeldelsen og ved den efterfølgende kontakt jeg har haft med politiet for at give dem yderligere oplysning. Politiet kunne ligeledes oplyse at der er mange områder omkring [togstation] uden videoovervågning, så de vurderede at gerningsstedet var udvalgt specifikt af den årsag.

3. *Vi bestrider ikke, at klager har fået en bule i panden, men vi mener dog ikke, at det er sket som følge af en dækket forsikrings-skade. Henset til klagers færden i løbet af byturen, herunder besøg på restaurant og bar samt klagers oplysning til politiet om, at han var lettere beruset, finder vi det*

lige så sandsynligt, at han kan være faldet/væltet og slået hovedet, og i den forbindelse have pådraget sig en lettere hjernerystelse.

a. Bulen var placeret i venstre side af min pande, hvilket stemmer fuldstændigt overens med at slag fra en højrehåndet gerningsmand, som slår forfra hvilket var tilfældet her, billedet og politirapporten viser dette.

I forbindelse med slaget går der ikke hul på huden, hvilket både politi og skadestue bemærker og de konkluderer at det ikke er en skarp kant, asfalt, flise eller lignende der har forårsaget bulen og hjernerystelsen. Politiets vurdering ved anmeldelsen er at der har været tale om en såkaldt 'Totenschlæger' som er et stumpt instrument, hvilket de mente var konsistent med den skade jeg havde.

b. Selskabet sørger for flere gange at omtale mig som beruset og aftenen som en bytur. Begge dele er fuldstændigt forkerte. Som angivet ovenfor var jeg ikke beruset, jeg ville have været i stand til lovligt at køre bil, beregning baseret på regning fra restaurant, kollegers og egen erindring. Bytur anvendes af selskabet for at cementere at jeg var beruset, hvilket absolut ikke var tilfældet. Det var en arbejdsmiddag med kolleger på en tirsdag aften, hvor alle skulle på arbejde onsdag.

4. Vi har tidligere henvist til kendelserne 95.057, 79.695 og 62.771, hvor der ligeledes forelå stor usikkerhed om, hvor, hvornår og hvordan en genstand var mistet. I sagerne fandt I, at der ud fra de foreliggende oplysninger om hændelserne, tidsrummet og stederne, hvor genstandene var mistet, var en sådan berettiget tvivl om, hvordan genstandene var forsvundet, samt at det var lige så sandsynligt, at genstandene kunne være tabt eller forlagt, som at de var blevet stjålet. I kunne derfor ikke pålægge selskabet at dække de i sagerne bortkomne genstande.

a. Her refereres til sager som er fuldstændigt og fundamentalt forskellige fra min sag og forsøger med de tre sager at argumentere for at min sag skal håndteres af Ankenævnet på samme måde.

i. 95.057 – En mand mister til en fest i udlandet med 4500 deltagere en telefon mellem 01.00 og 04.00. På ingen måde sammenligneligt med min sag.

ii. 79.695 – En mand taber sit ur i bussen på vej hjem fra arbejde og opdager det først noget tid senere. På ingen måde sammenligneligt med min sag.

iii. 62.771 – En mand har været på [café] og opdager senere i sit hjem at han ikke har sit ur. Han angiver at han ikke ved om det er tyveri eller ej. På ingen måde sammenligneligt med min sag.

Den næste sektion er af selskabet kaldt 'Ændrede oplysninger'.

1. *Klager har i forbindelse med selskabets klagebehandling ændret i sin forklaring omkring hændelsen. Det fremgår heller ikke af anmeldelsesrapporten til politiet fra den 26.august 2022 og blev heller ikke nævnt i klagen til os den 10. november.*

a. Som tidligere nævnt har jeg ikke ændret forklaring men har genvundet min hukommelse efter alvorlige problemer med både hukommelse og koncentration. Jeg mener det er opportunt af selskabet at tage et symptom på en hjernerystelse og anvende som forklaring på at afvise at erstatte de frarøvede genstande. Jeg klager d. 10. november efter instrukser på selskabets hjemmeside i en kontaktformular hvor jeg redegør for min genvundne hukommelse og de nye oplysninger jeg kan tilføje.

Jeg får en mail fra en medarbejder fra 'Kundeklager' som kort skriver: Tak for din henvendelse til vores kundeklagefunktion. Du har blot oplyst et skadenummer men ikke nærmere omkring, hvad din henvendelse drejer sig om.'. Jeg svarer pr. mail at jeg ønsker at klage over afgørelsen i denne sag. Så hører jeg ikke mere før en kort besked d. 19. december om at de har travlt. D. 7/2 2023 modtager jeg afgørelsen og det er her det går op for mig at selskabets kontaktformular er defekt og ikke sendt eller gemt de nye oplysninger jeg har indtastet. Jeg sender derfor d. 15/2 2023 de nye oplysninger, som selskabet pga. deres tekniske fejl ikke har modtaget, for at få dem inddraget

i afgørelsen. Jeg modtager svar fra selskabet d. 1. maj 2023, de nye oplysninger ændrer ikke ved selskabets afgørelse.

2. I betragtning af at de nye oplysninger først kommer et halvt år efter at hændelsen og tillige først efter, at klager har fået afvist skaden, finder vi det med henvisning til de flere usammenhængende og usikre oplysninger om hændelsen, fortsat ikke sandsynliggjort, at klager har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

a. Usammenhængende og usikre oplysninger er at fordreje sandheden og udnytte at jeg i min kontakt med selskabet har været ærlig omkring min hukommelse af hændelsen og at jeg først senere har været i stand til at huske hændelse mere i detaljer. Samt at selskabets fremgangsmåde for klager har vist sig fejlbehæftet, hvilket har forsinket tingene unødigt, og selskabets meget lange sagsbehandling har betydet at de først kommer et halvt år efter, jeg forsøgte at dele informationerne

med dem d. 15 februar med følgende beskrivelse: 'Da jeg i november klager over den første afgørelse, skriver jeg en udførlig beskrivelse af hændelsesforløbet og hvor jeres antagelser for afgørelsen var forkerte, dette gør jeg i kontaktformularen på mit. TopDanmark, hvor jeg vælger 'klage' som emne. Det går nu op for mig at I ikke har fået den beskrivelse jeg her gav.' Dette kan ses i e-mailkorrespondancen som selskabet har vedlagt.

3. Endelig fremgår det også af sagens oplysninger, at klager tidligere har mistet et ur (under en rejse til [land]), hvor han heller ikke kunne redegøre for de nærmere omstændigheder for urets forsvinden. Her oplyste klager oprindeligt til os, at det var mistet ved et indbrud på et hotelværelse, men efterfølgende at det var mistet ved et tricktyveri på vej hjem fra en koncert. For god ordens skyld bemærker vi, at uret var blevet erstattet i andet selskab ud fra en forklaring om, at det var mistet ved et overfald, hvor klager var blevet slået i hovedet.

a. Jeg angiver i min klage at da jeg bliver opsøgt i mit hjem godt 4 uger efter overfaldet stadig med hukommelsesproblemer og hvor jeg arbejder på meget nedsat tid. Jeg bliver spurgt til en hændelse omkring et ur hvor jeg er til koncert i [land]. Jeg bliver forvirret som svarer usammenhængende, hvilket skadeinspektør så begynder at spørge til hvilket forvirrer mig yderligere da jeg mener besøget handler om overfaldet d. 24. august 2022. Den gamle sag blev anmeldt telefonisk til mit daværende forsikringsselskab, de var meget hjælpsomme og jeg skulle skaffe politianmeldelse fra [land] og så hørte jeg ikke mere til det. Så hvad selskabet har noteret internt ved jeg ikke og jeg har ikke haft mulighed for at korrigere eventuel diskrepans mellem de faktiske begivenheder og deres notat.

4. I samme forbindelse har han også tidligere oplyst, at han var lettere beruset, men i hans nye forklaring oplyste han, at han efter 4-5 glas vin og 1-2 genstande fordelt over 4-6 timer ikke var beruset og var i stand til at køre bil. Vi mener ikke, at dette harmonerer med den oprindelige forklaring fra klager om, at han netop ville tagetoget hjem efter byturen, hvilket tillige stemmer overens med klagers tidligere forklaring til selskabets skadeinspektør, hvor klager oplyste, at han var beruset i middel/lidt over middel grad.

a. Jeg angiver at selskabets påstand om at jeg var beruset er forkert og giver en beregning på min promille, som jeg konkluderer er 0,39 hvilket ville gøre at jeg ville kunne køre bil lovligt, jeg skriver på intet tidspunkt at jeg ville køre bil. Min bil befandt sig hjemme i [by] og jeg skulle med S-toget hjem. Så hele dette argument er baseret på at selskabet gerne vil finde uoverensstemmelser.

5. Der findes righoldig nævnspraksis på sager, hvor der ændres forklaring efter, at selskabet har meddelt afslag på forsikringsdækning. Vi har i den forbindelse henvist klager til kendelserne 94.242, 88.680, 83.738 og 78.966. Som det fremgår af de nævnte kendelser, har I lagt klagerens oprindelige forklaring til grund ved afgørelserne, da den efterfølgende forklaring først er kommet efter, at selskabet har givet afslag på dækning.

b. Her refereres til sager som er forskellige fra min sag i og med der i min sag ikke er tale om ændret forklaring, men uddybning og yderligere information til både selskab og politi. Selskabet forsøger med de fire sager at argumentere for at min sag skal håndteres af Ankenævnet på samme måde. Jeg anvendte i min klage d. 10. november selskabets beskrevne metode og de tekniske fejl i selskabets kontaktformular gjorde at selskabet ikke modtog de nye informationer i forbindelse med klagen og først senere efter dialog. Jeg mener selskabet her klart har ansvaret for en teknisk løsning, der ikke virker og en meget mangelfuld kontakt omkring klagen.

i. 94.242 – En mand mister i beruset tilstand sit ur, selskabet vurderer det er simpelt tyveri og afviser dækning. Manden ændrer forklaring til politiet for at få anmeldelsen ændret fra simpelt tyveri til overfald. Det vurderes at den ændrede forklaring er justeret på baggrund af klagen og sagen afvises. Jeg mener denne sag er markant forskellig fra min sag på flere punkter manden er beruset, hvilket jeg ikke var. Manden går til politiet for at få ændret forklaring, min kontakt med politiet har været i forsøg på at hjælpe med at spore min mobiltelefon, give nye oplysninger, oplyse serienummer på ur.

ii. 88.680 – Der bliver flere gange ændret forklaring omkring tyveri af en halskæde på et hospital. Markant anderledes da der i denne sag ændres forklaringer, hvilket ikke er tilfældet i min sag.

iii. 83.738 – En ældre dame bliver frarøvet nogle genstande i sit hjem og indgiver forklaring, selskabet afviser og en pårørende hjælper med at ændre forklaringen som sendes til selskabet. Meget forskellige fra min sag, da alt information tilgår politi og forsikring efterhånden som de kommer.

iv. 78.966 – En pige mister en telefon under rejse og moderen ændrer forklaring da selskabet ikke dækker telefonen. Ændring af forklaring i modsætning til min sag hvor der ikke er tale om ændring af forklaring.

Jeg fastholder at selskabet skal betragte dette som en dækningsberettigende hændelse.

Jeg fastholder at der er tale om en dækningsberettigende hændelse. Jeg mener at mine svar på selskabets påstande giver et klart billede af sagen og at det er tydeligt at jeg blev overfaldet i hændelsen og at der er tale om et røveri. Selskabet forsøger at anvende et symptom som jeg pådragede mig ved overfaldet, hukommelsestab, som divergerende og usammenhængende og ændret forklaring, hvilket jeg mener er tydeligt, også i selskabets egne divergerende oplysninger. Der er sket tekniske fejl fra selskabet som har været årsag at oplysningerne først er nået til dem efter afgørelse af klagen, jeg mener ikke ansvaret for dette kan ligge hos andre end selskabet. Når man dertil lægger utroligt langsom sagsbehandling og manglende dialog omkring sagen så mener at selskabets argumenter omkring informationer skulle være tilgået dem efter afgørelsen mister troværdighed."

Selskabet har i brev af 4/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør bl.a. gældende, at der skulle være sket tekniske fejl fra selskabets side, idet vi først modtog de nye oplysninger den 15. februar 2023, dvs. næsten et halvt år efter, at hændelsen skete (den 24. august 2022). Vi har ikke registreret nogen fejl i vores system, herunder fejl i forbin-

delse med vedhæftning af filer, og vi kan således fortsat konstatere, at de nye oplysninger først er indsendt til selskabet, efter at klager har fået afslag på dækning.

I betragtning af klagers korrespondance med os i løbet af efteråret 2022, kan det således undre, at han ikke på noget tidspunkt i denne forbindelse, fandt anledning til at spørge ind til modtagelsen af oplysningerne og særligt da han modtog svaret fra selskabets kundeklagefunktion den 10. november 2022, hvor han blev oplyst om, at vi havde modtaget en 'tom' besked fra ham.

Herefter sendte klager et svar den 10. november 2022, hvor han oplyste, at det drejede sig om et skadenummer, men ikke nærmere om, hvad henvendelsen vedrørte. Derfor skrev vores kundeklageansvarlige igen til klager den 11. november 2022, og oplyste klager om følgende: *'Du har blot oplyst et skadenummer men ikke nærmere omkring, hvad din henvendelse drejer sig om.'* Herefter modtog selskabets kundeklageansvarlige den 14. november 2022 en mail fra klager om, at det vedrørte følgende: *'Jeg ønsker at klage over afgørelsen i denne sag'*, men uden at klager nævnte noget omkring de nye oplysninger eller medsendte disse i svaret til kundeklager. Efterfølgende modtog vi endnu en mail fra klager den 15. november 2022, hvor han gentog følgende: *'Jeg ønsker at klage over at Topdanmark ikke dækker den pågældende skade.'* Vi henviser til klagers bilag *'Email korrespondance med Topdanmark omkring klage'*.

Med hensyn til klagers alkoholindtag den pågældende aften kan vi fortsat konstatere, at han tidligere dels overfor selskabet og også overfor politiet har udtalt sig om, at han var lettere beruset, hvilket da for selskabet at se, også hænger sammen med det oplyste alkoholindtag i løbet af aftenen:

Jeg indtog fra kl. ca. 18-22 5-6 glas vin (regning fra restaurant fortæller at 7 kolleger drak 5 flasker vin) 1-2 genstande på [bar] kl. 21. Så min promille kl. 24 var ifølge en beregning af indtag over

Vi henviser ligeledes til uddrag af politirapporten:

A/F tog en taxa fra [vej 1]/[sted 2] imod [togstation] med henblik på at tage toget hjem til [by], efter at have drukket et par genstande med nogle kollegaer på en bar på [vej 1]. Han følte sig let beruset, men havde fuldstændig kontrol over sig selv, da han tog taxaen.

Det sidste han kunne huske var at taxaen var omkring [vej 2] og det næste han kunne huske var, at han sad på en bænk, muligt på [sted], og var fuldstændig konfus. Han havde ondt i panden, hvor han havde en bule og et blødende sår. Hans Omega Seamaster armbåndsur til ca. 40.000 kr., et par sony høretelefoner, samt 3-500 kr. i kontanter manglede. Hans rygsæk indeholdende pung og computer var han dog fortsat i besiddelse af.

Afhørte havde ingen erindring om hvorvidt han var blevet overfaldet og frarøvet eller hvad der var sket, men han kunne ikke forstille sig, at han var kommet til skade mv. ved egen uforsigtighed.

For så vidt angår klagers øvrige kommentarer henviser vi til vores tidligere redegørelse af 20. juni 2023 og på denne baggrund fastholder vi, at klager, henset til de mange usammenhængende og usikre oplysninger om hændelsen, fortsat ikke har sandsynliggjort, at han har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Til dette har klageren fremsendt brev af 21/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Selskabet angiver at de ikke har registreret nogen driftsproblemer med deres løsning for rapportering af klager, samt det kan undre at jeg ikke bekræfter selskabets modtagelse af min fuldstæn-

Ankenævnet for Forsikring

13.

99909

dige klage, samt yderligere information. Jeg anvendte rapporteringsmetoden efter selskabets anvisning. Da det uden mit kendskab fejler modtager jeg fra selskabet en mail om en 'tom besked'. Jeg har her ikke nogen chance for at vide at selskabets tekniske løsning ikke har leveret min klage og yderligere oplysninger, så jeg ville forvente en lidt mere tydelig kommunikation omkring udfordringen. Jeg mener selskabet her henholder sig til at alle bør kende deres processer og terminologi og hvis man ikke følger dem, er det ikke selskabets problem. Hvis selskabet forlader sig på ustabile tekniske løsninger, så bør der af klagevejledningen tydeligt fremgå at klager selv skal bekræfte modtagelse af alle information hos selskabet.

I forhold til at selskabet angiver at jeg ikke har kontaktet dem med yderligere information. Første mail er fra en studentermedhjælper som kort skriver om en tom mail. Herefter skriver jeg adskillige gange med en medarbejder i 'Kundeklager', d. 10., 11., 14. og 15. november, og en del gange efterfølgende hvor jeg flere gange spørger om der er yderligere information de har brug for og om der er andet jeg kan gøre for at lette sagsbehandlingen.

Jeg mener at sagen belyses af 'Klagers svar' af 29/6."

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

"24.08.2022

...

Henvendelsesårsag: Udsat for vold. Slag i hovedet, været bevidstløs. Bule i panden.

Anamnese

... årig mand ved 1-2 tiden i nat angiveligt slået hovedet, dog kan patienten ikke huske hændelsen. Let kvalme og hovedpine, ingen opkastninger, ingen bevidstløshed., Kan ikke huske traumet. Pt. får ikke blodfortyndende medicin

Ingen svimmelhed, kvalme, opkast, nakkesmerter, lys/lyd skyhed eller høreforstyrrelser

Ingen andre klager

...

Behandling

Fremstår ikke commotioneret.

Informeret om commotiotegn - skriftlig vejledning medgivet."

Af politiets anmeldelsesrapport af 26/8 2022 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt

Fredag den 26. august 2022 kl. 10.00

Anm. måde

Pers

Sagens art

Røveri mod andre

Ankenævnet for Forsikring

14.

99909

Gerningstidspunkt/-rum

Onsdag den 24. august 2022 kl. 00.00

Onsdag den 24. august 2022 kl. 01.00

Sagens genstand

A/F tog en taxa fra [vej 1]/[sted 2] imod [togstation] med henblik på at tage toget hjem til [by 1], efter at have drukket et par genstande med nogle kollegaer på en bar på [vej 1]. Han følte sig let beruset, men havde fuldstændig kontrol over sig selv, da han tog taxaen.

Det sidste han kunne huske var at taxaen var omkring [vej 2] og det næste han kunne huske var, at

han sad på en bænk, muligt på [sted], og var fuldstændig konfus. Han havde ondt i panden, hvor han havde en bule og et blødende sår. Hans Omega Seamaster armbåndsur til ca. 40.000 kr., et par Sony høretelefoner, samt 3-500 kr. i kontanter manglede. Hans rygsæk indeholdende pung og computer var han dog fortsat i besiddelse af.

Afhørte havde ingen erindring om hvorvidt han var blevet overfaldet og frarøvet eller hvad der var sket, men han kunne ikke forstille sig, at han var kommet til skade mv. ved egen uforsigtighed."

Af skadesanmeldelse af 29/8 2022 fremgår bl.a.:

"Skade dato 24-08-2022

Skadebeskrivelse Efter en middag med ... fra mit arbejde tager jeg ca. kl. 24 mellem tirsdag og onsdag, en taxa til [togstation] for at tage toget hjem til [by 1]. Jeg vågner op på jorden med en skade i hovedet og mangler min telefon, hovedtelefoner, ur og nogle kontanter. Jeg er formentligt blevet slået i hovedet med et rør eller lign, jeg tager en taxa fra [sted] til [by 1] og besøger ... Akutmodtagelse onsdag morgen. De konstaterer at jeg kun har fået en hjernerystelse og der er ikke

brud eller andre alvorlige skader. Jeg anmelder det fredag hos Politiet, da jeg onsdag og torsdag er

meget medtaget."

Af selskabets interne rapport fremgår bl.a.:

"Uanmeldt besøg d. 220922 på FT's adresse

...

FT havde fået hjernerystelse i forbindelse med overfaldet

...

Vedrørende hændelsen forklarede FT, at det var en tirsdag hvor han var ude med ... Efter maden tog de en taxa til [vej 1] – ved 2230 tiden – og lidt før midnat, tænkte FT, at det jo var en hverdag ... hvorfor han forlod selskabet og gik op til [sted 2], hvor han tog en taxa til hovedbanegården for at tage [toget] hjem, da hans cykel stod på [by 1] station.

Ankenævnet for Forsikring

15.

99909

FT vidste ikke, hvor han var blevet sat af taxaen og han vidste ikke, hvad der var sket. FT kunne ikke huske det.

Siden overfaldet er der intet, der er intet, som er kommet tilbage til FT's hukommelse.

FT kunne være sat af hvor som helst omkring [togstation] – han anede det ikke. FT kunne huske at han steg ind i taxaen, men kunne ikke huske, at han var steget ud af taxaen.

FT vågnede op på en bænk – han vidste ikke præcis hvilken bænk det var – han var stadig omtåget – han gik lidt rundt og gik ned ved rundkørslen på [sted].

Forespurgt om han havde betalt for taxaen, oplyste FT, at han havde betalt med sit kreditkort – det kunne han se i sin webbank. Han havde betalt taxaen ca. 0010 d. 24. august - men han kunne ikke huske, at han havde betalt. FT så i sin webbank, at han havde betalt 89 kr. og efterfølgende betalte han 468 kr. til [by 1]

...

Forespurgt, var FT beruset i middel grad – på en skala fra 1-10, sagde FT, at han var på 5-6.

FT tvivlede på, at overfaldet var sket i taxaen ... Der var nogle bænke omkring [sted] ved en slags plads og det var der han vågnede op – kunne huske fra.

...

Lægen på skadestuen havde oplyst, at det ikke var usædvanligt, at når man blev slået så meget omkuld, at man ikke kunne huske et stykke tid forud for hændelsen.

...

Ved overfaldet var FT blevet frarøvet nogle ting. FT havde haft sin rygsæk på, hvor hans computer lå i – den var ikke blevet rørt. Der var blevet stjålet hans armbåndsur, som han havde haft på, sin mobiltelefon, som lå i bukselommen og lidt kontanter.

...

Forespurgt i hvilken forbindelse han fik uret, oplyste FT, at han mistede det, da han var på en musikur med en kammerat i [land]. Forespurgt på hvilken måde han mistede uret, sagde FT, at han mistede det ved et indbrud på hotelværelset ... forespurgt om han havde lagt uret på værelset eller om han havde det på og FT sagde på og sagde igen, at han havde haft uret på. FT sagde nu, at det ikke var på hotelværelset, og kludrede lidt i ordene, og sagde at det var på vej fra hotellet til koncerten ... og efter koncerten, da de var på vej tilbage, blev uret stjålet fra FT. Jeg spurgte om han ikke havde mærket det, og FT sagde nej. Jeg spurgte om det var tricktyveri og FT sagde, at det ville han tro.

...

Slutteligt sagde jeg at det var lidt spøjst, at FT slet ikke kunne huske noget fra overfaldet – FT fastholdt at han var helt væk., og oplyste nu, at politiet havde taget fotos af, at FT havde mærker på knoerne, og jeg sagde i forbindelse med at FT var faldet. FT kunne slet ikke huske det. Det var på venstre hånd og FT var højrehåndet.

...

[Andet forsikringsselskab] kontaktet, som oplyste til sagen, at FT blev overfaldet i [land] og blev slået i hovedet med en flaske."

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og klageren fremgår bl.a.:

"Fra: [Selskabet]

Ankenævnet for Forsikring

16.

99909

Sendt: 10. november 2022 09:52

...

Henvendelse

Vi har den torsdag d. 10. november 2022 kl. 09:52 modtaget en henvendelse om Klage via Topdanmark Forsikring A/S.

...

10. november 2022

...

[Selskabet] Tak for din henvendelse til kundeklagefunktionen. Desværre har du sendt en besked der var 'tom', som du kan se af nedenstående. Derfor bedes du venligst skrive til mig, hvad henvendelsen omhandler. Jeg ser frem til at høre fra dig.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 10. november 2022 14:20

...

Det drejer sig om skadenummer: ...

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 11. november 2022 14:17

...

Tak for din henvendelse til vores kundeklagefunktion.

Du har blot oplyst et skadenummer men ikke nærmere omkring, hvad din henvendelse drejer sig om. Jeg vil meget gerne se nærmere på din henvendelse, men du må oplyse mig lidt nærmere omkring, hvad det er, som du ikke er tilfreds med.

Du kan læse nærmere på vores hjemmeside omkring, hvordan vi behandler klager:

[link]

Du er velkommen til at vende tilbage til mig med flere oplysninger.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 14. november 2022 12:25

...

Jeg beklager at jeg ikke har været tydelig. Jeg ønsker at klage over at Topdanmark ikke dækker den pågældende skade, hvilket jeg mener den retmæssig bør være.

...

Sent: 15-11-2022 9:40

[Selskabet] Tak for dine e-mails til mig, som begge er modtaget.

Jeg vil gennemgå sagens oplysninger lidt nærmere, hvorefter jeg vender tilbage til dig.

Du må desværre forvente, at der godt kan gå 5 uger, før du hører nærmere fra mig, men jeg skal nok vende tilbage til dig, så snart at det er muligt for mig.

...

[Klageren]

Sendt: 15. februar 2023 13:14

...

Da jeg i november klager over den første afgørelse, skriver jeg en udførlig beskrivelse af hændelsesforløbet og hvor jeres antagelser for afgørelsen var forkerte, dette gør jeg i kontaktformularen på mit.topdanmark, hvor jeg vælger "klage" som emne. Det går nu op for mig at I ikke har fået

Ankenævnet for Forsikring

17.

99909

den beskrivelse jeg her gav. Jeg kan se at din kollega skrev at jeg har sendt en tom besked, det misforstod jeg i første omgang og har derfor ikke fremsendt min forklaring.

Jeg vil derfor gerne komme med materialet som burde have været med i min oprindelige klage.

Her er gengivelsen af forløbet. Samme gengivelse som jeg har givet Politiet i takt med min hukkommelse efter 8 uger begyndte dukke op igen. Telefonisk kontakt 7/11, skriftligt 8/11 og igen 18/11.

Efter at have spist middag med kolleger tirsdag d. 23/8 på ... og fået en drink på ... i [vej 1], tager jeg en taxa fra [sted 2] til [togstation] omkring kl. 24.

Taxaen kører via [vej 2] og sætter mig af på hjørnet [vej 3] og [vej 4]. Jeg går ad [vej 5] mod [butik] hvor jeg bliver standset af to yngre mænd, med en forespørgsel om jeg har ild. Manden på min venstre side slår med det samme, med sin højre hånd ud efter mig med et instrument, jeg ikke nærmere kan beskrive. Her mister jeg bevidstheden.

Begge mørklædte formentligt i [alder], men det er lidt svært for mig at sige præcist.

Jeg vågner omtumlet og går mod [sted] efter en taxa, jeg sætter mig på en bænk på [vej 6], hvor en tilfældig kvinde standser og tørret mit ansigt af og giver mig noget vand. Jeg får ikke navn eller nummer på hende.

Herefter går jeg til [sted] og får en taxa hjem til [by 1].

Onsdag morgen tager jeg på skadestuen på ... og bliver tilset. Lægens opfattelse er at jeg er blevet slået med et stumpt instrument, da der ikke er hudafskrabning eller lignende. På dette tidspunkt kan jeg intet huske pga. den alvorlige hjernerystelse. Jeg ringer til Politiet onsdag morgen og fortæller om overfaldet, de optager ikke rapport her, men beder mig komme ind når jeg er i stand til det. Jeg tager til Politiet på [togstation] fredag d. 26/8 hvor jeg med det samme taler med en efterforsker og får taget billeder af min hovedlæsion."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17. Dækningsskema

Ankenævnet for Forsikring

18.

99909

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, godkendt container* eller kundeboks i pengeinstitut 2. Tricktyveri – hvis en eller flere ukendte personer får adgang til din helårsbolig under falsk dække og stjæler eller rører ting fra dig 4. Simpelt tyveri Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller godkendt container*, der ikke var <i>forsvarligt låst</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 tilhæspede, 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>voldeligt 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
...		
E Penge m.m.* Er dækket op til 25.073 kr. (2020) pr. skade.		Ikke: 1. Fra loft- og kælderum 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 6.295 kr. (2020) pr. skade i plejehjemsbolig eller beskyttet bolig.
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 50.037 kr. (2020) pr. skade ved tricktyveri fra din helårsholig. Ikke: 1. Fra loft- og kælderum 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 6.295 kr. (2020) pr. skade i plejehjemsholig 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 6.295 kr. (2020) 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.
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. 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
...		
E Penge m.m.* Er dækket op til 25.073 kr. (2020) pr. skade.		
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.		
"		

Nævnet har fået forelagt udateret fotografi af klageren med en bule i venstre side af panden.

Ankenævnet for Forsikring

19.

99909

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/8 2022, at han den 24/8 2022 formentlig var blevet slået i hovedet med et rør, og at han var vågnet op på jorden med en skade i hovedet, og at han manglede sin telefon, hovedtelefoner, ur og kontanter. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren kræver erstatning. Klageren har anført, at han mistede genstandene, da han blev overfaldet af 2 mænd, som slog ham i hovedet med et instrument. Han fik hukommelsestab og kunne først huske overfaldet efter flere måneder. Klageren har anført, at han den 10/10 2022 oplyste selskabet skriftligt om sin genvundne hukommelse. Selskabets kontaktformular var defekt. Derfor fik selskabet først oplysningen den 15/2 2023. Klageren har anført, at han havde alle genstandene, da han stod ud af taxaen.

Han havde drukket 5-6 glas vin og 2 genstande fra kl. ca. 18-22 og var ikke beruset. Han landede på sin rygsæk med computer og pung, da han mistede bevidstheden. Uret sad på håndledet og penge, telefon og trådløse hovedtelefoner var i bukselommerne og dermed tilgængelige for gerningsmændene. Klageren har anført, at han forklarede til politiet, at han vågnede på jorden og satte sig på en bæk for at komme sig. Klageren har anført, at politiet og skadestuen konkluderede, at det ikke var en skarp kant, asfalt eller flise, der havde forårsaget bulen og hjernerystelsen. Klageren har anført, at politiet ved anmeldelsen vurderede, at der var tale om en "Totenschläger", som er et stumpt instrument.

Selskabet har anført, at der gik et forholdsvist langt tidsrum, før klager opdagede, at han manglede genstandene. Der er tale om en periode på ca. 1 time, hvor klageren ikke har kunnet redegøre nærmere for, hvad der konkret er sket. Det fremgår ikke klart, hvornår klageren opdagede, at han manglede genstandene. Klageren har oplyst, at han var beruset og ikke vidste, hvor taxaen satte ham af, eller hvad der var sket, efter at han var blevet sat af. Selskabet har anført, at klageren fortsat havde sin rygsæk, som indeholdt computer og pung. Det har formodningen imod sig, at klageren har været udsat for et overfald, hvor han har fået frataget nogle – men

ikke samtlige – genstande, herunder en computer. Selskabet har anført, at genstandene lige så vel kan være mistet ved, at klageren har glemt, tabt eller forlagt dem.

Selskabet har anført, at klageren har oplyst til selskabet, at han vågnede op på jorden, men til politiet oplyste han, at han sad på en bænk. Selskabet har anført, at klagerens bule i panden ikke er sket som følge af en dækket forsikringsskade. Henset til klagerens færden i løbet af byturen, herunder besøg på restaurant og bar, samt klagerens oplysning til politiet om, at han var lettere beruset, er det lige så sandsynligt, at klageren er faldet/væltet og har slået hovedet. Selskabet har anført, at klageres forklaring – at to yngre mænd stoppede ham og spurgte efter ild, hvorefter den ene slog klageren bevidstløs – er fremkommet efter selskabets afslag på dækning og næsten et halvt år efter den anmeldte hændelse. Der er ikke registreret fejl i selskabets system. Klageren fik at vide fra klageafdelingen, at han havde sendt en tom besked og ikke havde oplyst, hvad klagen drejede sig om.

Af skadesanmeldelse af 29/8 2022 fremgår det, at "Efter en middag med ... fra mit arbejde tager jeg ca. kl. 24 mellem tirsdag og onsdag, en taxa til [togstation] for at tage toget hjem til [by 1]. Jeg vågner op på jorden med en skade i hovedet og mangler min telefon, hovedtelefoner, ur og nogle kontanter. Jeg er formentligt blevet slået i hovedet med et rør eller lign, jeg tager en taxa fra [sted] til [by 1] og besøger ... Akut-modtagelse onsdag morgen. De konstaterer at jeg kun har fået en hjernerystelse og der er ikke brud eller andre alvorlige skader. Jeg anmelder det fredag hos Politiet, da jeg onsdag og torsdag er meget medtaget".

Af skadestuejournal af 24/8 2022 fremgår det, at "Henvendelsesårsag: Udsat for vold. Slag i hovedet, været bevidstløs. Bule i panden. Anamnese: ... årig mand ved 1-2 tiden i nat angiveligt slået hovedet, dog kan patienten ikke huske hændelsen. Let kvalme og hovedpine, ingen opkastninger, ingen bevidstløshed. Kan ikke huske traumet ... Ingen svimmelhed, kvalme, opkast, nakkesmerter, lys/lyd skyhed eller høreforstyrrelser ... Fremstår ikke commotioneret. Informeret om commotiotegn - skriftlig vejledning medgivet".

Ankenævnet for Forsikring

21.

99909

Af politiets anmeldelsesrapport af 26/8 2022 fremgår det, at "Sagens art: Røveri mod andre. Gerningstidspunkt/-rum: Onsdag den 24. august 2022 kl. 00.00 – 01.00. Sagens genstand: A/F tog en taxa fra [vej 1]/[sted 2] imod [togstation] med henblik på at tage toget hjem til [by 1], efter at have drukket et par genstande med nogle kollegaer på en bar på [vej 1]. Han følte sig let beruset, men havde fuldstændig kontrol over sig selv, da han tog taxaen. Det sidste han kunne huske var at taxaen var omkring [vej 2] og det næste han kunne huske var, at han sad på en bænk, muligt på [sted], og var fuldstændig konfus. Han havde ondt i panden, hvor han havde en bule og et blødende sår. Hans Omega Seamaster armbåndsur til ca. 40.000 kr., et par Sony høretelefoner, samt 3-500 kr. i kontanter manglede. Hans rygsæk indeholdende pung og computer var han dog fortsat i besiddelse af. Afhørte havde ingen erindring om hvorvidt han var blevet overfaldet og frarøvet eller hvad der var sket, men han kunne ikke forstille sig, at han var kommet til skade mv. ved egen uforsigtighed".

Af selskabets interne rapport fremgår det, at klageren den 22/9 2022 oplyste, at "FT havde fået hjernerystelse i forbindelse med overfaldet ... FT vidste ikke, hvor han var blevet sat af taxaen og han vidste ikke, hvad der var sket. FT kunne ikke huske det. Siden overfaldet er der intet, der er intet, som er kommet tilbage til FT's hukommelse. FT kunne være sat af hvor som helst omkring [togstation] – han anede det ikke. FT kunne huske at han steg ind i taxaen, men kunne ikke huske, at han var steget ud af taxaen. FT vågnede op på en bænk – han vidste ikke præcis hvilken bænk det var – han var stadig omtåget – han gik lidt rundt og gik ned ved rundkørslen på [sted]".

Af klagerens e-mail af 15/2 2023 fremgår det, at "Da jeg i november klager over den første afgørelse, skriver jeg en udførlig beskrivelse af hændelsesforløbet ... dette gør jeg i kontaktformularen på mit. TopDanmark, hvor jeg vælger 'klage' som emne. Det går nu op for mig at I ikke har fået den beskrivelse jeg her gav. Jeg kan se at din kollega skrev at jeg har sendt en tom besked, det misforstod jeg i første omgang og har derfor ikke fremsendt min forklaring ... Her er gengivelsen af forløbet. Samme gengivelse som jeg har givet Politiet i takt med min hukommelse efter 8 uger begyndte dukke op igen. Telefonisk kontakt 7/11, skriftligt 8/11 og igen 18/11. ...

Ankenævnet for Forsikring

22.

99909

Taxaen kører via [vej 2] og sætter mig af på hjørnet [vej 3] og [vej 4]. Jeg går ad [vej 5] mod [butik] hvor jeg bliver standset af to yngre mænd, med en forespørgsel om jeg har ild. Manden på min venstre side slår med det samme, med sin højre hånd ud efter mig med et instrument, jeg ikke nærmere kan beskrive. Her mister jeg bevidstheden ... Jeg vågner omtumlet og går mod [sted] efter en taxa, jeg sætter mig på en bænk på [vej 6], hvor en tilfældig kvinde standser og tørret mit ansigt af og giver mig noget vand. Jeg får ikke navn eller nummer på hende".

Af fotografiet af klageren ses en stor bule over venstre øjenbryn.

Af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes punkt 17.4 fremgår det, at forsikringen dækker simpelt tyveri. Ved simpelt tyveri dækker forsikringen ikke penge og guld, sølv og smykker. Af punkt 17.6 fremgår det, at forsikringen dækker røveri, overfald og ran. Røveri er tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod den sikrede. Overfald er tyveri og andre skader på ting, som følge af overfald på den sikrede.

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. Forsikringen dækker ikke glemte, forlagte eller mistede ting.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er muligt at vurdere, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene.

Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

23.

99909

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand