

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. december 2024 blev i sag nr. 102108:

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 12/8 2024 har klageren bl.a. anført:

"Selskabet nedsætter dækning af værdigenstande opbevaret i sikringsboks efter tyveri.

Forsikringen tegnes under corona-nedlukning og selskabet ønsker ikke at besigtige forholdene på ejendommen, og har ej heller efter nedlukningen besøgt ejendommen. Således blev betingelserne drøftet telefonisk.

Policen indeholder 2 betingelser for dækning af værdigenstande (smykker m.v.): 1) at der er godkendt døgnbemandet vagtcentral 'bag' alarmer og 2) at det benyttede sikringsskab er af typen EN-1143-1 Grade 0 (eller bedre/mere sikkert).

Efter tyveriet af værdier for ca. 2 mio. kr. konstaterer selskabet, at sikringsskabet, som var indmuret, ikke lever op til kravene, hvorfor dækningen nedsættes til kr. 300.000 kroner.

## Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selskabet dækker det fulde beløb som angivet på policen med henvisning til, at de har forfejlet deres rådgivningsforpligtigelse.

Vi er aldrig blevet spurgt om denne type af skab, og ville i givet fald ikke kunne have svaret herpå. Vi fik en e-mail af selskabet hvori der fremgik, at efter samtalen levede vi op til betingelserne for dækningen på policen."

Selskabet har den 11/9 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager tegnede i starten af 2021 en række forsikringer hos Topdanmark Forsikring A/S) [selskabet], herunder en indboforsikring med ikrafttrædelse d. 1. februar 2021.

Police gældende ved ikrafttrædelse samt police og vilkår gældende på skadetidspunktet er vedhæftet som bilag 1a, 1b og 2.

Twisten vedrører klagers utilfredshed med, at selskabet i forbindelse med et anmeldt tyveri har udbetalt begrænset erstatning for guld, sølv og smykker mv. som følge af, at klagers sikringsskab ikke opfyldte sikringskravene på policen.

Klager ønsker, at selskabet dækker det fulde beløb som angivet på policen, da klager mener, at selskabet har forfejlet vores rådgivningsforpligtelse.

## 2.0 Sagsfremstilling

Selskabet var i forbindelse med klagers køb af indboforsikring i dialog med klager d. 15. december 2020 om tyverisikring af klagers bopæl. Sikringskravene opsættes, når en kunde har guld, sølv og smykker mv. til en samlet værdi på over 400.000 kr. Grundet Corona foregik dialogen telefonisk mellem selskabets sikringskonsulent og klager og ikke som en fysisk besigtigelse på adressen.

Selskabets sikringskonsulent gennemgik i telefonsamtalen de forskellige betingelser for henholdsvis alarm og sikringsskab med klager for at sikre sig, at klager forstod de krav, som selskabet stiller hertil.

Efterfølgende sendte sikringskonsulenten en e-mail til klager, hvor han bekræftede, at de havde gennemgået sikringskravene, og at vi ved gennemgangen fik bekræftet, at klager opfyldte sikringskravene. E-mailen er fremlagt af klager.

D. 6. februar 2024 skete der et indbrud i klagers hjem, og klager anmeldte skaden til selskabet d. 12. februar 2024. Selskabet har behandlet og anerkendt skaden. I forbindelse med taksators besigtigelse af klagers hjem, blev det desværre konstateret, at det opbrudte sikringsskab ikke overholdt betingelserne for godkendte sikringsskabe. På baggrund heraf udbetalte selskabet en begrænset erstatning på 300.000 kr. for de værdier, som var opbevaret i sikringsskabet.

Klager var ikke tilfreds med afgørelsen, da han mente, at selskabet ved e-mailen d. 15. december 2020 havde bekræftet, at sikringsskabet netop levede op til betingelserne. Han gjorde derfor indsigelse overfor selskabets taksator, og efterfølgende sendte han en klage til selskabets kundeklageansvarlige d. 29. april 2024.

Selskabets kundeklageansvarlige besvarede klagen d. 26. juli 2024 og fastholdt, at selskabet ikke havde svigtet vores rådgivningsforpligtelse, og at der derfor ikke kunne udbetales yderligere i erstatning for de stjålne værdier.

Korrespondancen med selskabets taksator og kundeklageansvarlige er fremlagt af klager.

Herefter modtog vi nærværende ankenævnsklage d. 19. august 2024.

### 3.0 Konklusion og begrundelse

Efter modtagelse af klagen har selskabet gennemgået sagen igen.

#### 3.1 Selve skadesagen

For god ordens skyld skal selskabet i forhold til selve skadesagen anføre, at der tilsyneladende er enighed mellem parterne om, at erstatningen er opgjort korrekt i henhold til vilkårene i forsikringsaftalen, herunder navnlig policens sikringskrav. Vi henviser til policens sikringskrav, hvoraf bl.a. fremgår krav om tyverialarmanlæg og sikringsskab. Om sikringsskab fremgår:

##### *Sikringsskab*

Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvstøj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt klassificeret sikringsskab på forsikringsstedet.

Det er en betingelse, at:

- de nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades
- sikringsskabet er testet og klassificeret efter den europæiske standard EN- 1143-1 Grade 0 (Skafor blå)
- sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr.

Er betingelserne for tyverialarmanlægget og sikringsskabet ikke opfyldt ved indbrudstyveri, erstatter vi med højst 150.000 kr.

En eventuel selvrisko bliver fratrasket, når erstatningen er gjort op.

Der er enighed om, at klagers sikringsskab ikke levede op til krav om at være testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-0 Grade 0 (Skafor blå).

Vilkåret er en objektiv dækningsbegrænsning, og det er derfor uden betydning, om klager kunne bebrejdes den manglende overholdelse, og om der var årsagssammenhæng mellem den manglende overholdelse og skadens størrelse. Konsekvensen af manglende overholdelse er, at erstatningen højst udgør 300.000 kr.

Vi henviser til AK 85.727, hvor nævnet fandt, at en policebestemmelse om en Skafor-godkendt hængelås var en objektiv dækningsbetingelse.

Spørgsmålet er herefter alene, om forhold ved indtegning (herunder rådgivning) kan medføre, at vi alligevel skal dække klagers krav ud over de 300.000 kr.

Vi bemærker, at vi ikke har taget stilling til de enkelte krav, og hvis nævnet måtte give klager medhold i hans påstand, skal vi derfor venligst bede om at få sagen hjemvist til fornyet erstatningsopgørelse.

## 3.2 Fejlrådgivning

I forhold til klagers påstand om forfejlet rådgivningsforpligtelse, fastholder vi, at selskabet ikke har svigtet vores rådgivningsforpligtelse, og at vi derfor ikke kan udbetale yderligere for de stjålne værdier i det omhandlede sikringsskab.

Her følger vores begrundelse.

Indledningsvis skal selskabet anføre, at det påhviler klager at løfte bevisbyrden for, at selskabet har svigtet vores rådgivningsforpligtelse. Det er derfor klager, der skal sandsynliggøre, at vores sikringskonsulent ikke har rådgivet ham tilstrækkeligt om de stillede sikringskrav, og at han som følge deraf har været i god tro om, at sikringsskabet opfyldte betingelserne for godkendelse. Selskabet mener ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde.

I den e-mail, som selskabets sikringskonsulent sendte til klager d. 15. december 2020, fremgik bl.a. følgende:

*vi talte sammen i telefonen i dag omkring tyverisikringen af din bopæl på adressen [klagers adresse] i forbindelse med tegning af indboforsikring hos os.*

*Ved gennemgangen fik vi bekræftet, at du opfylder følgende sikringskrav som vil fremgå af policen:*

*[herefter opremses de sikringskrav, som der henvises til ovenfor under pkt. 3.1, og som i øvrigt kan ses af den af klager fremlagte korrespondance og bilag 1a og 1b]*

Efter dialogen med klager sendte sikringskonsulent en intern mail med sikringsrapporten (vedlagt som bilag 3), hvor følgende bl.a. fremgår:

*Jeg har ikke besøgt forsikringsstedet, men har talt med kunden i telefonen. han fortæller at der er højt hegn på grunden. At der er alarm og tågesikring med overførsel til godkendt kontrolcentral samt stort sikringsskab installeret.*

*Jeg godkender derfor sikringstekst G: krævet alarm og sikringsskab.*

*Police kan sendes til kunden.*

Selskabets taksator, som i forbindelse med skadesagen, besøgt klagers hjem, har oplyst, at det opbrudte sikringsskab var et lille sikringsskab. Taksator har endvidere oplyst, at klager - på tidspunktet for besøget - også havde et våbenskab, et brandskab og et sikringsrum med en særlig tyverisikret dør. Hvorvidt et af skabene eller sikringsrummet opfylder policekravet om skab for blå, har han ikke undersøgt. Det fremkommer dog sandsynligt, at det kunne være ét af disse eller sikringsrummet, som klager og sikringskonsulent har talt om d. 15. december 2020, jf. henvisningen i den interne mail til '... samt stort sikringsskab installeret.'

Selskabet gør derfor principalt gældende, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at sikringskonsulent har godkendt, at det konkrete sikringsskab, som indeholdt de stjålne værdier, levede op til betingelserne for godkendte sikringsskabe.

Klager gør gældende, at sikringskonsulent burde have tydeliggjort, at godkendelsen hviler på specifik viden fra klager, fx ved at skrive 'Forsikringstageren har oplyst at ...'.

Selskabet medgiver, at det kunne fremstå tydeligere, at bekræftelsen bygger på oplysninger fra klager. Sammenholdt med det faktum, at sikringskonsulenten ikke var på fysisk besigtigelse og derfor ikke havde mulighed for at se det konkrete sikringsskab, mener vi dog ikke, at formuleringen var egnet til at give klager den forventning, at klager ikke skulle foretage sig yderligere, herunder undersøge om sikringsskabet rent faktisk levede op til betingelserne for godkendte sikrings-skabe.

Selskabet gør derfor subsidiært gældende, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at sikringskonsulenten har svigtet rådgivningsforpligtelsen i forbindelse med gennemgang af de gældende sikringskrav.

Som følge af den principale og subsidiære påstand, kan selskabet ikke udbetale yderligere i erstatning for de stjålne værdier."

Klageren har i meddelelse af 12/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Nyt i sagen er tilgået fra selskabet, som nu fremlægger den interne email fra sikringskonsulenten. Her citeres der: Jeg har ikke besigtiget forsikringsstedet, men har talt med kunden i telefonen. Han fortæller at der er højt hegn på grunden. At der er alarm og tågesikring med overførsel til godkendt kontrolcentral samt stort sikringsskab installeret. Jeg godkender derfor sikringstekst G: krævet alarm og sikringsskab. Police kan sendes til kunden."

Denne information har jeg efterspurgt i min dialog med selskabet, samt deres klagefunktion, men aldrig blevet præsenteret for.

I dialogen svarer klageren på det adspurgte og det er tydeligt, at klageren ikke bliver spurgt specifikt ind til, om sikringsskabet har minimum SKAFOR BLÅ eller lign. Klager svarer at der er et stort sikringsskab. Sagen ville stå helt anderledes, hvis klager direkte adspurgte om sikringsskabet var af en specifik type, havde svaret bekræftende. Men det har klageren ikke. Det virker som urimeligt dårlig rådgivning ikke at stille et specifikt spørgsmål til sikringsskabets beskaffenhed, som klageren så kunne have været opmærksom på. Det er ikke en police med et hav af specielle betingelser - der er hovedsageligt 2 krav: vagtovervåget alarm og sikringsskab. Søjle 2 meget specifikke spørgsmål kunne have været stillet – men sikringskonsulenten magter kun at stille det ene, nemlig omkring alarmselskab.

I den interne email skriver konsulenten at ejendommen ikke er besigtiget - det har selskabet haft adskillige år efter Corona-pandemiens ophør til at få gjort, men jo altså undladt. Til trods for at konsulenten gør eksplicit opmærksom herpå i sin interne e-mail, formentligt fordi det er normalt ved disse policer med udvidet dækning.

Det virker urimeligt byrdefuldt at pålægge klageren ansvaret for, om den professionelle sikringskonsulent har konkluderet korrekt eller forkert. Det vil formentligt betyde en generel ændring af praksis omkring tegning af forsikringer med særlige vilkår og tilhørende præmisser."

Selskabet har i brev af 27/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

## **"1.0 Dialogen mellem klager og sikringskonsulenten**

Klager anfører, at det er tydeligt, at klager i dialogen med vores sikringskonsulent ikke bliver spurgt specifikt ind til, om sikringsskabet har minimum Skafor blå eller lignende, og at sagen ville stå anderledes, hvis klager havde svaret bekræftende på et sådant spørgsmål. Klager anfører videre, at det virker urimeligt byrdefuldt at pålægge klager ansvaret for, om sikringskonsulenten har lavet en korrekt konklusion ud fra dialogen.

Hertil skal selskabet bemærke, at klager fik tilsendt sikringskravene i mailen fra sikringskonsulenten

dateret d. 15. december 2020, herunder kravet om sikringsskabets klassificering efter standarden Skafor blå. Sikringskravene blev gentaget på policen, som klager modtog dagen efter. Øverst på policen står følgende tekst:

### ***Indbo***

*Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver ned sat eller helt bortfalder.*

Policen har været tilsendt klager flere gange siden, og sikringskravene har hver gang været fremhævet under 'Særlige vilkår'.

Det er ikke muligt at rekonstruere dialogen, og det kan derfor ikke med sikkerhed konstateres, hvad der konkret er blevet sagt i samtalen mellem selskabets sikringskonsulent og klager. Hvis dialogen med sikringskonsulenten ikke specifikt har omhandlet klassificeringskravet Skafor blå – og klager, som anført af klager selv, ikke var bekendt med, om hans sikringsskab opfyldte dette sikringskrav – burde klager have kontaktet selskabet for at sikre, at klagers sikringsskab opfyldte dette sikringskrav.

## **2.0 Besigtigelse af klagers ejendom**

Klager anfører, at selskabet burde have besigtiget klagers ejendom i tiden efter Corona, da der igen blev åbnet op for fysiske besigtigelser.

Selskabet bemærker, at det havde været ønskeligt, hvis der havde været ressourcer til at besigtige samtlige ejendomme, som blev tegnet ind under Corona-nedlukningen.

Manglende fysisk besigtigelse kan dog efter vores vurdering ikke medføre, at selskabet på et erstatningsretligt grundlag skal dække klager fulde krav, idet klager som anført har været bekendt med sikringskravene siden indtegnning."

Klageren har i meddelelse af 1/10 2024 bl.a. anført:

"Det bør måske tilføjes, at da selskabet konkluderer at 'der er stort indmuret sikringsskab' = det lever op til kravene i policen af sikringskonsulenten, så gav det ikke anledning til at der kunne være en diskrepans mellem sikringsskabet og kravene i policen, uanset hvor mange gange det er blevet fremhævet."

# Ankenævnet *for* Forsikring

7.

102108

# Ankenævnet for Forsikring

8.

102108

Selskabet har i meddelelse af 14/10 2024 bl.a. anført:

"For god ordens skyld skal selskabet afslutningsvis bemærke, at vi på intet tidspunkt har konkluderet, at 'der er stort indmuret sikringsskab' men alene, at der var installeret et stort sikrings-skab'."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets e-mail af 15/12 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg sender hermed min sikringsrapport vedr. adressen ...

Jeg har ikke besigtiget forsikringsstedet, men har talt med kunden i telefonen.

han fortæller at der er højt hegn på grunden. At der er alarm og tågesikring med overførsel til godkendt kontrolcentral samt stort sikringsskab installeret.

Jeg godkender derfor sikringstekst G: krævet alarm og sikringsskab.

Police kan sendes til kunde."

Af selskabets e-mail af 15/12 2020 fremgår bl.a.:

"Vi talte sammen i telefonen i dag omkring tyverisikringen af din bopæl på adressen ... i forbindelse med tegning af indboforsikring hos os.

Ved gennemgangen fik vi bekræftet, at du opfylder følgende sikringskrav som vil fremgå af politen:

## **Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab**

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet.

### Tyverialarmanlæg

Det er en betingelse, at anlægget

- har direkte opkobling til godkendt kontrolcentral, og at der er en aftale med et vagtfirma
- altid er aktiveret, når forsikringsstedet forlades
- er funktionsdygtigt, også ved strømsvigt
- holdes ved lige i overensstemmelse med leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for alarmanlægget ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi med højst 50 % af det beløb, som ville blive udbetalt, hvis betingelserne havde været opfyldt. Penge m.m. bliver ikke erstattet.

### Sikringsskab

Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvtoj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse

# Ankenævnet for Forsikring

9.

102108

ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt klassificeret sikringsskab på forsikringsstedet.

Det er en betingelse, at:

- de nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades
- sikringsskabet er testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)
- sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr.

Er betingelserne for tyverialarmanlægget og sikringsskabet ikke opfyldt samtidig ved indbrudstyveri, erstatter vi med højst 150.000 kr.

En eventuel selvrisiko bliver fratrukket, når erstatningen er gjort op.

## Hvad sker der nu

Police vil blive sendt til dig snarest muligt."

Af police af 2/2 2021 fremgår bl.a.:

### "Indbo

Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder

...

### Forsikringssummer

|                                                                     |                |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|
| Guld, sølv og smykker mv. op til                                    | 2.050.000 kr.  |
| Designermøbler og -lamper op til (designerliste - se vilkår 6676-1) | 2.050.000 kr.  |
| Øvrigt indbo                                                        | 6.150.000 kr.  |
| Forsikringssum i alt                                                | 10.250.000 kr. |

...

### Særlige vilkår

#### Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet.

...

### Sikringsskab

Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvtoj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt kvalificeret sikringsskab på forsikringsstedet.

Det er en betingelse, at:

- De nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades.

# Ankenævnet for Forsikring

10.

102108

- Sikringsskabet er testet og kvalificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)
- Sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr."

Af police af 20/1 2023 fremgår bl.a.:

## "Indbo

Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder

...

## Forsikringssummer

|                                                                     |               |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| Guld, sølv og smykker mv. op til                                    | 1.000.000 kr. |
| Designermøbler og -lamper op til (designerliste - se vilkår 6676-1) | 1.500.000 kr. |
| Øvrigt indbo                                                        | 4.500.000 kr. |
| Forsikringssum i alt                                                | 7.000.000 kr. |

...

## Særlige vilkår

### Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet.

...

## Sikringsskab

Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvstøj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt kvalificeret sikringsskab på forsikringsstedet.

Det er en betingelse, at:

- De nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades.
- Sikringsskabet er testet og kvalificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)
- Sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr."

# Ankenævnet for Forsikring

11.

102108

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

## "17 Dækningskema

| A Forsikringen omfatter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Forsikringen dækker direkte skade som følge af                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis du ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.<br>a. Også når du bruger dem i dit job som lønmodtager<br>b. Også når de har et professionelt tilsnit, så længe du alene bruger dem hobbymæssigt                                                                                                                                                                                                 |  | <b>3. Indbrud</b><br>1. Tyveri fra <i>forsvarligt låst</i> * bygning, lokale, <i>godkendt container</i> * eller kundeboks i pengeinstitut<br>2. Tricktyveri – hvis en eller flere ukendte personer får adgang til din helårsbolig under falsk dække og stjæler eller narre ting fra dig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>4. Simpelt tyveri</b><br>Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller <i>godkendt container</i> *, der ikke var <i>forsvarligt låst</i> *.<br><br>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<br>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 du ikke har et køretøj, hvor udstyret kan anvendes.<br>3. Ting, der bliver anvendt <i>erhvervsmæssigt</i> *   |  | 1. Hvis boligen har været <i>ubeboet</i> * i mere end seks måneder<br>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 tilhaspede, eller døre, der ikke har været lukkede og låste<br>3. Fra hotelværelse, hotellejlighed, <i>feriebolig</i> *, kahyt, togkupé eller kundeboks i pengeinstitut, hvis der ikke er konstateret <i>voldeligt opbrud</i> *<br>4. Fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte (se dog kolonne 5: "Simpelt tyveri fra særlige steder") |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>D Særlig værdifuldt indbo</b><br><i>Bærbare elektronik</i> *, PC'er og spillekonsoller af enhver art samt tv og musikantæg – og tilbehør til disse ting. Ure, kikkerter, musikinstrumenter, pelse, pelsværk, antikviteter, <i>designermøbler</i> og <i>-lamper</i> *, malerier, kunstværker, ægte tæpper, vin, spiritus, våben og ammunition.<br><br><i>Designermøbler og -lamper</i> * er dækket op til den sum, som fremgår af din police. |  | Ikke:<br>1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri<br>2. Fra udhuse og garager<br><br>Hvis der efter våbenlovgivningen er krav om opbevaring i låst og godkendt våbenskab, er våben og ammunition kun dækket, hvis dette krav er opfyldt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dækker op til den sum, som fremgår af din police.<br>Ikke:<br>1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri<br>2. Fra udhuse og garager<br><br>Musikinstrumenter, der opbevares i øvelokale, er kun dækket, hvis de er <i>forsvarligt opbevaret</i> * – og kun op til 27.158 kr. (2023) pr. skade.<br><br>Hvis der efter våbenlovgivningen er krav om opbevaring i låst og godkendt våbenskab, er våben og ammunition kun dækket, hvis dette krav er opfyldt. |
| <b>E Penge m.m.*</b><br>Er dækket op til 27.158 kr. (2023) pr. skade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Ikke:<br>1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri<br>2. Fra udhuse, garager og containere<br>3. Hvis boligen har været <i>ubeboet</i> * i mere end to måneder<br>4. Under opmagasinering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dækker dog op til 6.819 kr. (2023) pr. skade i plejehjemsbolig eller beskyttet bolig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>F Guld, sølv og smykker mv.</b><br>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.<br>Er dækket op til den sum, som fremgår af din police.                                                                                                                                 |  | Dækker op til 54.200 kr. (2023) pr. skade ved tricktyveri fra din helårsbolig.<br>Ikke:<br>1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri<br>2. Fra udhuse, garager og containere<br>3. Hvis boligen har været <i>ubeboet</i> * i mere end to måneder<br>4. Under opmagasinering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dækker dog op til 6.819 kr. (2023) pr. skade i plejehjemsbolig eller beskyttet bolig.<br><br>Dækker dog op til 27.158 kr. (2023) pr. skade i sportsklub / fitnesscenter, men kun hvis tingene opbevares i individuelt skab, som er låst med privat lås eller kode.                                                                                                                                                                                       |

## Nævnet udtaler:

Klageren tegnede på baggrund af telefonsamtale med selskabet indboforsikring pr. 1/2 2021.

Klageren fik den 6/2 2024 stjålet værdier fra et sikringsskab og opgjorde kravet til ca. 2 mio. kr.

Selskabet har udbetalt erstatning på 300.000 kr. med henvisning til, at sikringsskabet ikke op-

fylder betingelserne i policen om at være "testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)". Klageren ønsker dækning i forhold til den fulde forsikringssum.

Klageren har anført, at selskabet ikke har opfyldt sin rådgivningsforpligtelse. Klageren har anført, at betingelserne blev drøftet telefonisk, idet policen blev tegnet under corona. Selskabet har ikke besigtiget ejendommen. Klageren har anført, at han ikke blev spurgt specifikt ind til, om sikringsskabet var minimum "Skafor Blå" eller lignende, og at klageren i givet fald ikke ville kunne have svaret på dette. Klageren fik en e-mail af selskabet, hvor det fremgik, at klageren levede op til betingelserne for dækningen på policen. Klageren har anført, at "Sikringskonsulenten konkluderer at betingelserne er opfyldt – når man én gang har fået det at vide, så mener vi det vil være urimeligt byrdefuldt at en forsikringstager skulle kunne tilsidesætte den professionelle vurdering/konklusion, og komme til en anden konklusion". Klageren har anført, at "det virker som urimeligt dårlig rådgivning ikke at stille et specifikt spørgsmål til sikringsskabets beskaffenhed, som klageren så kunne have været opmærksom på. Det er ikke en police med et hav af specielle betingelser – der er hovedsageligt 2 krav: vagtovervåget alarm og sikringsskab".

Selskabet har anført, at sikringskonsulenten i telefonsamtalen gennemgik de forskellige betingelser for henholdsvis alarm og sikringsskab med klageren for at sikre sig, at klageren forstod de krav, som selskabet stiller hertil. Klageren fik tilsendt sikringskravene i mailen fra sikringskonsulenten, hvori kravet om sikringsskabets klassificering efter standarden "Skafor blå" fremgik. Sikringskravene blev gentaget på policen, som klageren modtog dagen efter. Selskabet har anført, at "Det er ikke muligt at rekonstruere dialogen, og det kan derfor ikke med sikkerhed konstateres, hvad der konkret er blevet sagt i samtalen mellem selskabets sikringskonsulent og klager. Hvis dialogen med sikringskonsulenten ikke specifikt har omhandlet klassificeringskravet Skafor blå – og klager, som anført af klager selv, ikke var bekendt med, om hans sikringsskab opfyldte dette sikringskrav – burde klager have kontaktet selskabet for at sikre, at klagers sikringsskab opfyldte dette sikringskrav". Selskabet har anført, at selskabet "medgiver, at det kunne fremstå tydeligere, at bekræftelsen bygger på oplysninger fra klager. Sammenholdt med det faktum, at sikrings-konsulenten ikke var på fysisk besigtigelse og derfor ikke havde mulighed for

at se det konkrete sikringsskab, mener vi dog ikke, at formuleringen var egnet til at give klager den forventning, at klager ikke skulle foretage sig yderligere, herunder undersøge om sikrings-skabet rent faktisk levede op til betingelserne for godkendte sikringsskabe".

Det fremgår af konsulentens interne e-mail af 15/12 2020, at "jeg sender hermed min sikrings-rapport vedr. adressen ... Jeg har ikke besigtiget forsikringsstedet, men har talt med kunden i telefonen. Han fortæller at der er højt hegn på grunden. At der er alarm og tågesikring med overførsel til godkendt kontrolcentral samt stort sikringsskab installeret. Jeg godkender derfor sikringstekst G: krævet alarm og sikringsskab. Police kan sendes til kunde".

Det fremgår af konsulentens e-mail af 15/12 2020 til klageren, at "vi talte sammen i telefonen i dag omkring tyverisikringen af din bopæl på adressen ... Ved gennemgangen fik vi bekræftet, at du opfylder følgende sikringskrav som vil fremgå af policen: Der skal være installeret tyveri-alarmanlæg og sikringsskab. Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på for-sikringsstedet. Tyverialarmanlæg: ... Sikringsskab: Det er en betingelse for dækning ved ind-brudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og ..., at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt klassificeret sikringsskab på forsikringsstedet. Det er en betingelse, at ...

- sikringsskabet er testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå).
- sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger ... Police vil blive sendt til dig snarest muligt".

Det fremgår af police af 2/1 2021: "Indbo: Det er vigtigt, at du læser denne police for indbofor-sikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder ... Forsikringssummer: Guld, sølv og smykker mv. op til 2.050.000 kr. ... Sikringsskab: Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og ..., at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt kvalificeret sikringsskab på forsikringsstedet. Det er en betingelse, at:

- De nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades.
- Sikringsskabet er testet og kvalificeret efter den europæiske standard EN-1143-1

# Ankenævnet for Forsikring

14.

102108

Grade 0 (Skafor blå). •Sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger. Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr.".

Det fremgår af police af 20/1 2023, at "Forsikringssummer: Guld, sølv og smykker mv. op til 1.000.000 kr. ... Sikringsskab: Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvtoj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt kvalificeret sikringsskab på forsikringsstedet. Det er en betingelse, at: •De nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades. •Sikringsskabet er testet og kvalificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå). •Sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger. Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr.".

Nævnet bemærker, at klausulen i policen – hvorefter sikringsskabet skal være testet og kvalificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå) – er en objektiv dækningsbetingelse. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at sikringsskabet ikke opfylder dækningsbetingelsen. Det følger herefter af policen, at der som udgangspunkt alene er dækning op til 300.000 kr. for guld, sølv mv.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet på erstatningsretligt grundlag kan pålægges at yde dækning i videre omfang end det, der følger af policen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at konsulentens e-mail af 15/12 2020 er formuleret på en sådan måde, at selskabet – når selskabet ikke besigtigede sikringsskabet og i stedet telefonisk vejledte klageren om kravene til et sikringsskab – har givet klageren en berettiget forventning om, at sikringsskabet opfyldte de krav, som ville komme til at fremgå af policen.

# Ankenævnet for Forsikring

15.

102108

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, det fremgår af e-mailen, at "vi talte sammen i telefonen i dag omkring tyverisikringen af din bopæl ... Ved gennemgangen fik vi bekræftet, at du opfylder følgende sikringskrav som vil fremgå af policen ... sikringsskabet er testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)".

Nævnet bemærker, at det fremgår af konsulentens interne e-mail, at parterne har talt om, at der er et "stort" sikringsskab installeret.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal yde dækning for klagerens stjalne værdier uden at kunne gøre dækningsmaksimummet på 300.000 kr. gældende.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at selskabet på erstatningsretligt grundlag er afskåret fra at kunne gøre dækningsmaksimummet i policen på 300.000 kr. gældende over for klageren i forbindelse med indbruddet den 6/2 2024. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal foretage en fornyet opgørelse af den erstatning, som klageren har ret til. En mererstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

# Ankenævnet *for* Forsikring

16.

102108

formand