

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. april 2025 blev i sag nr. 102347:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har indboforsikring. I klageskema af 29/9 2024 har klagerne bl.a. anført:

"TopDanmark anfører, at mit stjålne Day just Rolex ur indgår i dækningen af smykkesummen på 121.000 kr. og dermed er vi underforsikrede med 105.000 kr. Vi anfører, at taksatoren har givet mundtlig tilsagn om, at Rolex uret er dækket under kategorien ure, fordi det ikke er et guldur. Er dette tilfældet, er vi ikke underforsikrede i nogle kategorier.

Under vores ferie ..., havde vi for første gang nogensinde indbrud i vores hus i ... Tyvene havde listet 2 vinduer af og tømt skuffer og skabe for ure og smykker. Der var anslået smykker for 115.000 kr. samt et Rolex Day just og andre ting. Rolex uret er købt hos [urbutik] i [by], hvor jeg har kvittering og jeg har også [urbutik]s vurdering af nyprisen på 105.000 kr. for samme ur. Dette er fremsendt til Topdanmark.

Jeg kontakter Topdanmark d. 18.6.24, da jeg modtager en opgørelse over Topdanmarks dækning af indbruddet og efterfølgende modtager jeg denne mail fra Topdanmark:

'Vi har udbetalt maksdækning for smykkerne på 121.000,00kr. Der er ikke lavet en specifik opgørelse over hver enkelt krav, da det samlede krav for smykkerne overstiger maksdækningen. Rolex uret indgår i maksdækningen guld, sølv og smykker mv. eftersom at guld er en del af Rolex uret.'

Jeg har d. 24.6.24 klaget over, at skadeopgørelsen ikke dækker værdien af smykker og Rolex uret. Jeg har anført, at jeg under samtaler d. 27.5.24 kl. 12.29 samt d. 11.6.24 kl. 15.04 talte med [taksator] for at spørge om Rolex uret var dækket af forsikringen - hvilket han bekræftede efter, at jeg havde svaret, at det ikke var et guldur. Mit Rolex ur er et stål ur, men en guld krans og jubilæums-armbånd (stål og guld kombineret). Jeg har endvidere fremført i klagen, at vi som [kunde] ikke har fået tilbudt den obligatoriske forsikringsgennemgang i mere end 10 år, hvilket formentlig ville have tydeliggjort, at Topdanmark ikke betragter dette Rolex ur, som et ur, men som et smykke. Det-

te ville have medført, at vi havde hævet dækningssummen for smykker med urets pris. Jeg vedhæfter et screen shot af Topdanmarks hjemmeside, hvor min forsikring fremgår. Af fanen med forsikringens dæknings sum (andre oplysninger) fremgår det, hvordan jeg er dækket, og på daværende tidspunkt var jeg forsikret for guld, sølv, smykker mm. for 121.000 kr. Det er ganske svært at finde ud af, at mit Rolex ur indgår i denne dækningssum. Det er først hvis jeg nærlæser police og vilkår for indboforsikring 6676-2.nov.2023 og finder dækningsskemaet side 11, at dette fremgår (se foto). Jeg havde ikke læst dækningsskemaet før jeg modtog skadeopførelsen d. 18.6.2024. Vi har 2 gange rettet henvendelse til [kundeklagechef], Topdanmark og sidste gang d. 27.8.24 for at indgå et forlig, hvor Rolex uret kunne erstattes med prisen for et tilsvarende ur i stål dvs. 60.900 kr. men også dette forlig er afvist.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

60.900 kr."

Selskabet har den 1/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Nærværende tvist drejer sig om, at selskabet har afvist at dække klagernes yderligere krav for et Rolex ur i forbindelse med et indbrudstyveri. Selskabet har udbetalt erstatning for uret sammen med stjålne smykker op til policens maks. sum for guld, sølv, smykker, mv. i alt 121.000 kr., idet klagers ur indeholder guld i krans og lænke (guld er bestanddel af uret).

Klagerne gør krav om dækning udover maks.summen svarende til urets værdi på 106.800 kr., hvilket selskabet har afvist, med den anførte begrundelse.

Klagerne gør subsidært gældende, at uret skal dækkes med 60.900 kr. svarende til værdien for et tilsvarende ur i stål. Selskabet har tillige afvist klagers subsidære påstand, da klagers ur ikke er et stålur i vilkårenes forstand.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring og havde på tyveritidspunktet en dækning for guld, sølv, smykker mv. op til 121.000 kr. (2024), og en forsikringssum på øvrigt indbo op til 1.450.000 kr. (2024), jf. bilag 1.

Klager har været forsikret hos selskabet i mange år (siden ...) og siden 1. april 2021 har klagernes indbo været forsikret på selskabets nyeste indboforsikring. Forsikringen er tegnet på vilkår 6676-2, jf. bilag 2.

Sagsforløbet

Klagerne anmeldte telefonisk til selskabet den 21. maj 2024, at der var sket indbrud, imens de var ude at rejse. Indbruddet var efter det oplyste sket den 18. maj 2024.

Klager indsendte efterfølgende en liste med sit krav og grundet kravets størrelse, blev sagen sendt til en af selskabets taksatorer, der efter en nærmere gennemgang anerkendte skaden og opgjorde erstatningen i overensstemmelse med policens maks.sum for guld, sølv, smykker, mv., jf. bilag 1 (police) og bilag 3 (erstatningsopførelse).

Klagerne var ikke tilfredse med erstatningens størrelse, idet erstatningen for Rolex uret var indeholdt i dækningssummen for guld, sølv, smykker, mv. sammen med klagers krav for smykker, og

klagerne rettede herefter efterfølgende henvendelse til selskabets klageansvarlige, der efter en nærmere gennemgang fastholdt afgørelsen i sagen, jf. klagers bilag 'Mailkorrespondance mellem xxxx xxxx'

Der ses ikke at være kommet nye oplysninger til sagens behandling for Ankenævnet, hvorfor vi efter vores fornyede gennemgang, fastholder vores afgørelse i sagen.

Vores syn på sagen

Indledningsvis har vi stor forståelse for den ærgerlige situation, som klagerne står i, hvor der er konstateret underforsikring for deres genstande af guld, heriblandt 'guld' Rolex uret, grundet den gældende forsikringssum på policen for guld, sølv, smykker, mv., herunder ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, jf. vilkårenes punkt 17.F.

Erstatningens størrelse

Det er ubestridt, at der er sket et dækningsberettigende indbrudstyveri, herunder at det omhandlede "guld" Rolex ur blev stjålet ved tyveriet.

Som det fremgår af vores erstatningsopgørelse, er uret indeholdt i dækningssummen for guld, sølv, smykker, mv. på 121.000 kr. Klagernes krav for uret udgør 106.800 kr. – (subsidiært 60.900 kr.) og kravet for smykker udgør ca. 130.000 kr. Da klagernes samlede krav for 'guld' således er større end dækningssummen, har selskabet udbetalt makserstatning i sagen.

Det fremgår af vilkårenes punkt 17.F, at følgende indbo er omfattet under punktet '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. Er dækket op til den sum, som fremgår af din police.'

Det følger således heraf, at ure, hvor guld, indgår som bestanddel, er omfattet af dækningen for guld, sølv, smykker, mv. op til den sum, der fremgår af policen.

Da klagernes ur indeholder guld i urkransen og urremmen, jf. klagers bilag under 'skærm billede', har selskabet i overensstemmelse med den gældende forsikringsaftale korrekt erstattet uret som en del af det samlede erstatningskrav for 'Guld, sølv og smykker, mv.' og da klagerne allerede har fået udbetalt den maksimale erstatning, kan selskabet ikke udbetale yderligere erstatning efter vilkårene.

Selskabet kan i den forbindelse fx henvise til kendelser nr. 95.715 og 99.947, hvor stjalne ure også blev anset for at være en genstand af 'guld', jf. punkt 17.F.

Selskabet må derfor afvise klagernes påstand om, at uret ikke skal indgå i vilkårenes maksimale sum for guld, sølv, smykker, mv., ligesom selskabet af samme grund må afvise klagers subsidiære påstand om at betragte uret som et stålur.

Rådgivningsforpligtelse

Klager anfører videre, at selskabet har svigtet sin rådgivningsforpligtelse ved at de - som [kunde]r - ikke har fået tilbudt en årlig forsikringsgennemgang i mere end 10 år. Klager begrundet dette med, at en gennemgang formentlig ville have tydeliggjort, at selskabet ikke betragter det i sagen

omhandlende Rolex ur, som et 'ur', men som et smykke (guld, sølv, smykker mv.) og at dette ville have medført, at klagerne derefter havde hævet dækningssummen for smykker med urets pris. Derudover henviser klager til, at det er ganske svært at finde ud af, at Rolex uret indgår i dækningssummen for guld, sølv, smykker, mv.

Vi bemærker i denne forbindelse, at det er klagerne, der har bevisbyrden for, at de har givet selskabet en helt konkret anledning til at yde nærmere rådgivning, og at selskabet på trods af anledningen har forsømt at yde den relevante rådgivning.

Vi mener, at klagerne ikke har løftet denne bevisbyrde i sagen. Allerede fordi klagerne ikke henviser til en konkret anledning forud for skaden, men alene til nogle generelle betragtninger, kan det ikke lægges til grund, at selskabet er ifaldet et erstatningsansvar pga. mangelfuld rådgivning.

Som anført indledningsvis har klagerne været kunde i selskabet i mange år (siden 1985). Da klagerne har købt uret den 6. april 2021, jf. klagers bilag IMG 9251, er uret således anskaffet lang tid efter tegning af forsikringen. Dette betyder også, at hvis klagerne skulle have søgt nærmere rådgivning, skulle det i givet fald have været i perioden fra april 2021 og frem til maj 2023. Dette er, som anført, ikke tilfældet.

Vi gør tværtimod gældende, at det er klagerne, der af hensyn til prisen og de vilkår, der gælder for forsikringen, skal give selskabet besked, hvis summerne på policen ikke længere passer til deres behov, jf. vilkårenes punkt 9.A.5:

'Summerne på din police ikke længere passer til dit behov, fx fordi du har købt eller solgt større ting'

Fastsættelse af summerne på policen, herunder også summen for guld, sølv, smykker, mv. påhviler dermed klagerne som forsikringstagere, herunder at sikre, at de summer der er oplyst på policen, er fastsat korrekt og står mål med de værdier, som klagerne har.

I samme forbindelse bemærker vi, at selskabet ikke har nogen mulighed for at vide, hvad klagerne løbende har anskaffet af genstande samt værdien af disse. For god ordens skyld kan vi henvise til kendelserne 69.909, 50.165 og 49.463, der understøtter vores afgørelse. Af kendelserne fremgår det, at det påhviler alene forsikringstageren at sikre sig, at forsikringssummen er fastsat korrekt.

Derudover har vi ved vores vurdering også lagt vægt på, at vi har fremsendt den gældende police til klagerne, ligesom klagerne har adgang til policen i 'MitTopdanmark'. Det fremgår af policen, at der er en gældende maksimumsdækning for guld, sølv og smykker mv. på 121.000 kr. på skadetidspunktet. Denne maksimumsdækning har været gældende siden klagerne overgik til de nye vilkår pr. 1. april 2021 og maksimumsbeløbet er løbende indeksreguleret i opadgående retning, jf. bilag 1 og bilag 4.

Vi henviser i den forbindelse til vores varslingsbrev af 11. februar 2021, hvor det også fremgår, at det er vigtigt at beløbene passer samt at klager skal ændre beløbene, hvis de ikke passer:

Vi foreslår nye beløb for alle dine værdier - men passer de?

Med den nye indboforsikring spørger vi til dine værdier på en anden måde. Ud fra den forsikring, du har i dag, foreslår vi følgende maksimale erstatningsbeløb:

Guld, sølv, smykker mv.	Du har højst værdier op til 111.000 kr.
Designermøbler og -lamper	Du har højst værdier op til 56.000 kr.
Øvrigt indbo	Du har højst værdier op til 1.324.000 kr.
Forsikringssum i alt	Vi dækker op til 1.491.000 kr.
Cykler (pr. cykel)	Vi dækker op til 16.545 kr.
Indbo i kælder i egen bolig	Vi dækker op til 55.150 kr.
Indbo i udhuse og garager	Vi dækker op til 110.300 kr.

Hvis du er i tvivl om, hvad punkterne inkluderer, kan du hente hjælp bagerst i brevet.

Det er vigtigt, at beløbene passer. Ellers risikerer du at få nedsat erstatning ved skade eller tyveri, eller at betale for mere, end du har brug for. Så hvis dine værdier er større eller mindre end de beløb, vi har foreslået, skal du ændre dem. Gør det med det samme og på et øjeblik i Mit Topdanmark:

www.topdanmark.dk/sum

Ændrer du ikke noget inden 5. marts 2021, bruger vi de beløb, vi viser her i brevet.

Selskabet henviser til kendelse nr. 97536, hvor der også var varslet nye vilkår mv.

Endelig skal det anføres, at selskabet ikke er forpligtet til at afholde en årlige 'forsikringsgennemgang' med klageren. Efter bekendtgørelse nr. 1779 af 6. september 2021 skal et skadesforsikrings-selskab årligt oplyse forbrugeren om de skadesforsikringer, som forbrugeren har hos selskabet, og selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer. Der henvises til § 24. Selskabet har imødegået dette ved, at kunderne til enhver tid via 'MitTopdanmark' kan tilgå deres forsikringer, dækninger mv.

Klager gør også gældende, at svært at finde ud af, at Rolex uret indgår dækningssummen for guld, sølv, smykker, mv. Selskabet kan hertil bemærke, at en police ikke kan indeholde oplysning om samtlige genstande, der er omfattet af de forskellige summer mv., samt at en forsikringsaftale består af en police og et sæt forsikringsvilkår, som der henvises til i policen. Derudover har selskabet i varslingsbrevet også uddybet, hvilke ting, der skal medregnes under de forskellige kategorier, jf. side 3 bilag 4. Som det fremgår under kategorien **guld, sølv, smykker, mv.** henhører også ure, hvor disse ting indgår:

Hjælp til indboforsikringens forskellige beløb

Guld, sølv, smykker mv. gælder alt, hvad du ejer af smykker, ædelstene, rav og perler, ting af guld, sølv eller platin og ure, hvor disse ting indgår - og faktisk gælder det også mønt- og frimærkesamlinger.

Klagerne er således blevet skriftligt orienteret om, at Rolex urets værdi skulle medregnes i kategorien for guld, sølv, smykker, mv., når guld indgik som en bestanddel af uret.

Vi bemærker tillige, at det også er anført i klagers police af 19. marts 2021 – dvs. forud for anskaffelsen af uret, at klagerne skal give selskabet besked, hvis oplysninger ikke er korrekte:

Police

19. marts 2021

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.

Samt igen i police af 28. september 2021 – dvs. efter anskaffelsen af uret:

Police

28. september 2021

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.

Klagerne er således klart og tydeligt i breve, policer og vilkår – også i tiden omkring urets anskaffelsestidspunkt – gjort opmærksom på, at de skulle give selskabet besked, hvis summerne ikke var korrekte.

Der vil normalvis ikke være noget til hinder for at lave forsikringssummerne om i henhold til de ønsker og værdier, man har som forsikringstager. Det ville dog have medført en højere præmie for forsikringen, da præmien skal afspejle risikoen. Det fremgår intet sted i vores systemer, at der skulle have været drøftet en ændring af forsikringssummen for smykker og ure forud for indbruddet, hvorfor forsikringen er fastsat ud fra de oplyste summer, da vi som bekendt ikke er blevet oplyst om forhøjede summer fra klagerne side.

Ud fra det ovennævnte finder vi således ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at selskabet ikke har opfyldt sin rådgivningsforpligtelse.

Dækningstilsagn

Klagerne gør endelig gældende, at selskabets taksator har givet mundtligt tilsagn om, at Rolex uret var dækket under kategorien ure, fordi det ikke er et guldur. Vi mener ikke, at klagerne har sandsynliggjort, at selskabets taksator – helt i strid med den tegnede dækning – skulle have givet dækningstilsagn for uret udover summen for guld, sølv, smykker, mv.

Vi har herved lagt vægt på, at klagerne i klageskemaet til Nævnet har anført, at de har talt med taksatoren den 27.5.2024 samt den 11.6.2024, hvor de spurgte om Rolex uret var dækket af forsikringen, hvilket taksator bekræftede efter, at klagerne havde svaret, at det ikke var et guldur, jf. uddrag af klageskema:

'... talte med taksator xxxxxx x xxxxxxxx for at spørge om Rolex uret var dækket af forsikringen - hvilket han bekræftede efter, at jeg havde svaret, at det ikke var et guldur. Mit Rolex ur er et stål ur,...'

Dette bekræfter efter selskabets vurdering, at der er blevet oplyst, at der var tale om et stålur.

Derudover har vi også lagt vægt på, at taksatoren har afvist, at han skulle have givet dækningstil-sagn udover den gældende maks.sum, hvis han var blevet oplyst om, at der var tale om et guldur. Samtidig fremgår det af telefonnotat af 27. maj 2024 udarbejdet af taksator, at klagerne var opmærksomme på maks.summer samt at det blev oplyst, at der var stjålet stålure, herunder et Rolex ur:

...

Som var meget frustreret over indbruddet.
De havde endda alarm, men tyvene var gået ind hvor der ikke var sensor (soveværelse/bad)
Det er ændret nu! fortæller hun. (Da jeg anbefalede et sikringssskab, fortalte hun at de havde et våbenskab, men der havde smykkerne ikke ligget)

De udfyldte sp ark og indsender dette.
Hun er obs på max summer, som jeg også har oplyst dem.

Der er stjålet stålure - herunder rolex og tag heuer.

[Minimer](#)

Ud fra det foreliggende oplysninger i sagen, finder vi således ikke, at taksatoren skulle have tilkendegivet, at uret var dækket udover summen for guld, sølv, smykker, mv., ligesom vi samtidig bemærker, at der er tale om en erfaren taksator med mange års erfaring, hvorfor vi også mener, at det har formodningen imod sig, at han skulle have oplyst klagerne, at et guldur ville være dækket udover summen for guld, sølv, smykker, mv.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund fastholder vi, at erstatningen er opgjort korrekt i henhold til den gældende police på skadetidspunktet, hvorfor vi ikke kan udbetale yderligere erstatning for klagernes guldur.

Derudover finder vi ikke at klager har løftet bevisbyrden for, at selskabet ikke har overholdt sin rådgivningsforpligtelse eller at taksator har givet tilsagn om dækning for uret udover den i policens gældende dækningssum."

Klagerne har i brev af 3/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Topdanmark omtaler på side 2 / 7 det stjalne ur som 'guld' Rolex ur. Jeg tillader mig at henvise til Rolex's egen hjemmeside, hvor de selv beskriver modellen om som værende af 'østersstål'. Rolex anfører også gult guld, fordi det findes som en del af lænken og som krans om urskriven, men det er en mindre del af uret. Den tilsvarende model som guldur, beskrives på Rolex's hjemmeside, som 'gult guld' (se nedenstående). Jeg finder det derfor dokumenteret, at uret var et stålur og ikke er et guld ur, og at mit svar til taksatoren var i overensstemmelse med Rolex's egen beskrivelse af uret.

Taksatoren stillede ikke opklarende spørgsmål til, om der var andre bestanddele end stål, men gav mundtligt tilsagn om, at Rolex uret ville blive dækket som ur og dermed ikke indgå i smykkesummen. Jeg har tidligere oplyst, at samtalen med taksatoren fandt sted d. 11.6.24 kl. 15.04 samt d. 27.5.24 kl. 12.29 fra mobilnummer ... Jeg antager, at disse samtaler er optaget, så det må være muligt for Topdanmark, at aflytte samtalerne, så de kan dokumentere deres påstande.

Tekst på Rolex's hjemmeside:

Rolex Day just model, som er stjålet, beskrives således på hjemmesiden:

Østers, 31 mm, østersstål og gult guld

Reference 278273

109.300 DKK

Mens en tilsvarende model som guldur, beskrives således:

Østers, 31 mm, gult guld

Reference 278278

266.100 DKK

Topdanmark omtaler på side 4/7 at de ikke er forpligtede til at afholde en årlig 'forsikringsgennemgang'.

Jeg har fået oplyst af [kunderådgiver i Topdanmark], at det er normal kutyme for kunder med [forsikringer] at der er årlig gennemgang, men at den manglende gennemgang kunne skyldes, at der var kommet ny assurandør.

Topdanmark anfører på side 4/7 at der er sendt varslingsbrev d. 11.2.2021 og opdateret police d. 19.3.2021. Begge dele er inden Rolex uret blev købt (købsdato 6.4.2021), og har derfor ikke været relevant på det tidspunkt, det blev fremsendt. Jeg finder det ikke særlig kundevenligt, at Topdanmarks kunder ikke blot skal gennemlæse forsikringspolice, men også 6676-2 vilkårene for indbo-forsikring, for at finde frem til dækningsskemaet på side 17 og deraf kunne udlede, at mit Rolex ur ville indgå i smykkesummen. Det er indlysende, at jeg i givet fald ville have hævet forsikringssummen med urets værdi, hvis jeg havde haft den viden, jeg har fået efter tyveriet.

Afslutningsvis kan jeg oplyse, at Topdanmark efter den første skadeopgørelse har ændret dækningen på disse stjålne ting:

Tag Heuer Carrera var oprindelig dækket med 20.000 kr., men hævede beløbet til 36.595 kr.

Hermes hårspænde af horn var indregnet i smykkesummen på 121.000 kr., men blev efterfølgende dækket som hårpynt til 2.600 kr. jf. faktura.

Dette skete efter vores første klage og kan give anledning til at tænke, at Topdanmark alene er interesseret i at yde den lavest mulige dækning.

På baggrund af ovenstående fastholder jeg, at Topdanmark's assurandør har givet tilsagn om dækning af mit Rolex ur, jeg har handlet i god tro og derfor indstiller jeg til Nævnet, at afgøre sagen."

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102347

Selskabet har i brev af 14/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Med hensyn til klagers henvisning til Rolex omtale af uret, kan vi oplyse, at det er klagers forsikringsvilkår, der gælder i sagen. Idet der indgår guld som bestanddel i uret (i både urkrans og urrem), vil det derfor henhøre under vilkårenes punkt 17.F 'Guld, sølv og smykker mv.'

Vedrørende klagers henvisning til samtalerne med taksator, har vi tidligere besvaret dette og henviser således til vores redegørelse af 1. november 2024. For god ordens skyld kan vi samtidig oplyse, at eventuelle samtaler ikke gemmes i mere end 6 måneder, hvor en eventuel optaget samtale fra april eller maj 2024 vil være slettet. Vi henviser derfor i stedet til tidligere telefonnotat udarbejdet af taksator den 27. maj 2024.

Klagers anbringende om en årlig gennemgang giver heller ikke anledning til yderligere. Det er ikke (og har aldrig været) aftalt, at klager ikke skal opfylde sin pligt til at give information om ændret risiko, jf. vilkår og varslingsbrev.

Klagers bemærkninger om varslingsbrevet giver ej heller anledning til yderligere bemærkninger, da det tydeligt fremgår heraf, at klager skal give selskabet besked. Ligeledes giver klagers bemærkning om at læse i vilkår ikke anledning til yderligere, da klager aldrig har givet selskabet anledning til *særligt* at vejlede om problemstillingen."

Klagerne har i brev af 18/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg noterer mig, at Topdanmark i deres svar af d. 14.1.2025 skriver flg.:

'For god ordens skyld kan vi samtidig oplyse, at eventuelle samtaler ikke gemmes i mere end 6 måneder, hvor en eventuel optaget samtale fra april eller maj 2024 vil være slettet'.

Jeg finder det bemærkelsesværdig, at Topdanmark har valgt at slette mine 2 samtaler med ..., Topdanmarks taksator fra d. 27.5.24 kl. 12.29 og d. 11.6.24 kl. 15.04 fra mobilnummer ... og nu beskriver samtalerne som 'eventuelle'. Jeg vedhæfter endnu engang dokumentation for, at samtalerne faktisk har fundet sted.

Topdanmark har haft god tid til at sikre bevismaterialet for netop disse 2 samtaler, som første gang er blevet nævnt i klagen d. 24.6.24 til klage@topdanmark.dk (vedhæftet) og siden vedlagt som bilag til Ankenævnet for Forsikring d. 2.10.24. Samtaler, som netop vil bekræfte min påstand om, at [taksator] gav tilsagn om, at Rolex uret var dækket af min forsikring, og at der ikke var yderligere dialog om urets bestanddele.

Det kan kun undre, at når jeg d. 3.12.24 foreslår, at Topdanmark aflytter samtalerne, så svarer modparten først tilbage d. 14.1.24, at samtalerne 'ikke gemmes i mere end 6 måneder'. Samtalen fra d. 11.6.24 ville kunne aflyttes frem til d. 11.12.24 og det havde været tilstrækkelig tid, hvis ikke Topdanmark igen havde bedt Ankenævnet om udsættelse af svarfristen.

På baggrund af ovenstående kan man ikke udelukke, at Topdanmark finder det fordelagtigt, at et så væsentligt bevismateriale i denne sag er slettet. Jeg håber ikke, at denne fremgangsmåde belønnes, og jeg fastholder derfor, at Topdanmarks assurandør har givet tilsagn om dækning af mit Rolex ur og afventer Nævnets afgørelse."

Selskabet har i brev af 6/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det er beklageligt, at evt. optagelser er slettet. Imidlertid gælder der særlige regler for at optage og opbevare telefonsamtaler, der er gennemført med selskabets kunder. Disse regler overholder Topdanmark selvfølgelig, og det betyder bl.a., at der skal foreligge et samtykke fra kunden til optagelsen. Det betyder også, at fx telefonopkald der udgår fra Topdanmark ikke kan optages, allerede fordi, der ikke foreligger et samtykke.

I aktuelle sag, hvor selskabet har haft mulighed for at drøfte sagen med den pågældende medarbejder, har selskabet beklageligvis ikke fundet anledning til at gemme evt. mulige samtaler (et indgående opkald, hvor der er givet samtykke). Sletningen er således alene sket i overensstemmelse med gældende regler, og er – selvfølgelig – ikke foretaget fordi, det skulle være 'fordelagtigt' i forhold til aktuelle sag.

Selskabet har heller ikke forstået klagerens henvendelser som en egentlig anmodning om, at optagelserne blev gemt til brug for sagen.

Herefter vil selskabet i det hele henholde sig til den erklæring, som den pågældende medarbejder har givet vedr. den dialog, der har været. Der henvises til selskabets svar af 1. november 2024 samt klagers bilag 'uddrag af mailkorrespondance'.

Samtidig kan vi henvise til tidligere ankenævns sag 98679, hvor 'sletning' af telefonsamtale var en del af sagen. I sagen havde klageren gjort gældende, at selskabet havde givet dækningstilsagn i telefonsamtale og at selskabet ikke havde gemt den pågældende samtale. Selskabet oplyste, at samtalen ikke var optaget og her bemærkede Nævnet, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har handlet ansvarspådragende i eksempelvis telefonsamtaler med klageren. Nævnet fandt ikke, at klageren havde bevist, at selskabet i telefonsamtalen havde tilkendegivet dækning og lagde bl.a. vægt på, at klageren ikke havde fremlagt dokumentation for indholdet af telefonsamtalen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af brev fra selskabet til klageren af 11/2 2021 fremgår bl.a.:

"Du får ny indboforsikring

Den 1. april 2021 opdaterer vi din indboforsikring til [adresse]. Den version af forsikringen, du har i dag, udgår nemlig, og i stedet får du vores nyeste indboforsikring, som har været kåret Bedst i test af Forbrugerrådet Tænk hele tre gange i træk.

Vi foreslår nye beløb for alle dine værdier – men passer de?

Med den nye indboforsikring spørger vi til dine værdier på en anden måde. Ud fra den forsikring, du har i dag, foreslår vi følgende maksimale erstatningsbeløb:

Guld, sølv, smykker mv.
Designermøbler og -lamper
Øvrigt indbo
Forsikringssum i alt
Cykler (pr. cykel)
Indbo i kælder i egen bolig
Indbo i udhuse og garager

Du har højst værdier op til 111.000 kr.
Du har højst værdier op til 56.000 kr.
Du har højst værdier op til 1.324.000 kr.
Vi dækker op til 1.491.000 kr.
Vi dækker op til 16.545 kr.
Vi dækker op til 55.150 kr.
Vi dækker op til 110.300 kr.

Hvis du er i tvivl om, hvad punkterne inkluderer, kan du hente hjælp bagerst i brevet.

Det er vigtigt, at beløbene passer. Ellers risikerer du at få nedsat erstatning ved skade eller tyveri, eller at betale for mere, end du har brug for. Så hvis dine værdier er større eller mindre end de beløb, vi har foreslået, skal du ændre dem. Gør det med det samme og på et øjeblik i Mit Topdanmark:

www.Topdanmark.dk/sum

Ændrer du ikke noget inden 5. marts 2021, bruger vi de beløb, vi viser her i brevet.

Prisen på din nye indboforsikring

Prisen på din nye indboforsikring er højere end den, du kommer fra.

- Prisen på din indboforsikring i dag..... 2.985 kr./år (2021-pris)
- Prisen på din indboforsikring fra 1. april 2021..... 3.183 kr./år (2021-pris)

...

Hjælp til indboforsikringens forskellige beløb

Når vi skriver du, dig og dine gælder det hele husstanden – altså alle, der er omfattet af indboforsikringen.

Guld, sølv, smykker mv. gælder alt, hvad du ejer af smykker, ædelstene, rav og perler, ting af guld, sølv eller platin og ure, hvis disse ting indgår – og faktisk gælder det også mønt – og frimærkesamlinger.

Designmøbler og – lamper gælder kun design af de 10 klassiske danske designere: Arne Jacobsen, Bruno Mathsson, Børge Mogensen, Finn Juhl, Hans J. Wegner, Piet Hein, Poul Henningsen (PH), Poul Kjærholm, Poul M. Volther og Verner Panton.

Øvrigt indbo er populært sagt alt det, der falder ud, hvis du vender dit hjem på hovedet. Du skal ikke tælle de ting med, du har medregnet under 'Guld, sølv, smykker mv.' og under 'Designermøbler og – lamper'.

Forsikringssum i alt er den maksimale erstatning, du kan få udbetalt, hvis dit indbo bliver beskadiget eller stjålet, og du skal købe nyt."

Af police af 19/3 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, smykker mv. op til..... 110.000 kr.

Designermøbler og – lamper op til (designerliste – se vilkår 6676-2).... 56.000 kr.

Øvrigt indbo.....1.324.000 kr.

Forsikringssum i alt.....1.491.000 kr.

...

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

102347

Ankenævnet for Forsikring

14.

102347

Prisoplysninger

Årsdag.....	1. april Betales.....	Helårlig
		Pris
01.04.2021 Fornyelse		3.183 kr."

Af faktura af 6/4 2021 fremgår bl.a.:

"**ROLEX DATEJUST-31-ROLESOS 18 CT YELLOW**
DARK GREY 10BR Y-63363
Serienr. 0537F0X1
Model M278273
Kr. 85.000,00"

Af police af 28/9 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, smykker mv. op til.....	110.000 kr.
Designermøbler og – lamper op til (designerliste – se vilkår 6676-2)....	56.000 kr.
Øvrigt indbo.....	<u>1.324.000 kr.</u>
Forsikringssum i alt.....	1.491.000 kr.

...

Prisoplysninger

Årsdag.....	1. april Betales.....	Helårlig
		Pris
23.09.2021 Ændring af forsikring.....		3.074 kr. "

Af police af 7/3 2024 fremgår bl.a.:

"

Guld, sølv og smykker 121.000,00
mv - op til
Designermøbler og - 61.000,00
lamper - op til
Dyreste genstand 61.000,00
øvrigt indbo - op til
Øvrigt indbo 1.450.000,00

"

Ankenævnet for Forsikring

15.

102347

Af skærbillede af samtale med taksator af 27/5 2024 fremgår bl.a.:

"27. maj 2024

12.29 Indgående opkald

10 minutter"

Af skærbillede af samtale med taksator af 11/6 2024 fremgår bl.a.:

"11. juni 2024

15.04 Udgående opkald

8 minutter"

Af e-mail af 18/6 2024 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen.

Som aftalt sender jeg en mail om opgørelsen.

Vi har udbetalt maksdækning for smykkerne på 121.000,00kr. Der er ikke lavet en specifik opgørelse over hver enkelt krav, da det samlede krav for smykkerne overstiger maksdækningen. Rolex uret indgår i maksdækningen guld, sølv og smykker mv. eftersom at guld er en del af Rolex uret.

Hvis du ønsker til fremtiden at summen skal justeres, så kan i kontakte vores kundeservice."

Af e-mail af 24/6 2024 fra klagerne fremgår bl.a.:

"Vi klager principalt over skadeopgørelsen ikke dækker værdien af vores smykker, Rolex ur mm. samt at vurderingen af Tag Heuer herreuret ikke svarer til den værdi et tilsvarende ur, kan købes for i Danmark.

Vi er, som [kunde] hos Topdanmark, blevet tilbud gennemgang af [forsikringer], men aldrig gennemgang af vores privatforsikringer, hvilket if. [kunderådgiver], er normal kutyme hos Topdanmark.

En gennemgang af fx. indboforsikringen ville have betydet, at vi havde fået rådgivning om, at Rolex uret indgår i forsikringen som et smykke og ikke et ur, og at vi derfor skulle have hævet max. dækningen af smykker med min. 100.000 kr., for at have tilstrækkelig dækning af smykker og det Rolex datejust-31-rolesor-18ct yellow. For dette Rolex ur, er ikke et ur, men det viser sig, at det er et smykke og dermed er vores dækningssum for smykker for lav.

Vi henholder os også til, at i samtale d. 27.5.24 kl. 12.29, svarede [taksator], at Rolex uret ikke indgik i værdien af smykker, men var i kategorien ure i forhold til dækningen. Det samme bekræftede han i samtale d. 11.6.24 kl. 15.04. Det udtrykte [klageren] naturligvis en lettelse over at få svar på.

Sekundært vil jeg klage over den opgjorte værdi af Tag Heuer Carrera Day Date silver herreur CV2A11.FC6235, som er opgjort til kr. 20.000. Modellen forhandles ikke længere, men den model, der er næsten identisk, har en nypris på kr. 52.900 + 2.000 for en læderrem jf. Tag Hauers hjemmeside (se vedhæftet foto). I tilfælde af, at I kan henvise til en dansk forhandler, der sælger den

oprindelige model i samme stand for 20.000 kr., må vi bede Jer oplyse dette. Alternativ vil vi bede om en nypris vurdering på samme måde, som dameuret fra Georg Jensen er opgjort.

Subsidiært kan jeg oplyse, at [klageren] i samtalen med kunderådgiveren har tilrettet dækningen på forsikringen, så den nu svarer til vores værdier. I den forbindelse fik vi oplyst, at når vi har Verisure alarm så falder forsikringspræmien. Denne viden ville vi også kunne have fået, hvis vores privatforsikringer var blevet gennemgået. Det ville have medført en lavere forsikrings præmie, for vi har haft Verisure alarm de sidste 10 år.

På baggrund af ovenstående vil vi bede om at skadeopgørelsen revurderes i forhold til ovenstående klagepunkter."

Af e-mail af 23/8 2024 fra kundeklagechef fremgår bl.a. :

"Jeg har nu haft lejlighed til at gennemgå jeres henvendelse og drøfte sagen nærmere med mit bagland. Jeg vil i det nedenstående forsøge at redegøre nærmere for de klagepunkter, som I rejser. Desværre giver min gennemgang af sagen mig ikke anledning til at imødekomme jeres klage, dog har jeg imødekommet jer angående Hermes spændet.

Her får I en uddybende forklaring på afgørelsen

Det fremgår af sagen, at I har været udsat for et indbrudstyveri, hvor I bl.a. har fået stjålet flere kostbare smykker og et Rolex ur, som vi har opgjort til 121.000 kr. med henvisning til policens maksdækning for 'Guld, sølv, smykker mv.'.

I nævner, at I er utilfredse med erstatningen for smykkerne og uret, da I ikke føler jer tilstrækkeligt rådgivet om, at Rolex urets værdi skulle indgå ovenstående kategori.

I forbindelse med min gennemgang af sagen kan jeg se, at vi den 11. februar 2021 har sendt et varslingsbrev til jer, hvori vi oplyste om, at jeres daværende indboforsikring vil blive omtegnet til vores nyeste indboprodukt den 1. april 2021 (se vedhæftede). På side 3 i brevet uddyber vi, hvilke ting der skal medregnes under de forskellige kategorier, herunder at kategorien 'Guld, sølv, smykker mv.' gælder alt, hvad I ejer af smykker, ædelstene, rav og perler, ting af guld, sølv eller platin og ure, hvor disse ting indgår. Vi har således orienteret jer skriftligt om, at Rolex urets værdi skulle medregnes i kategorien, når guld indgik som en bestanddel af uret.

I henviser endvidere til, at vores taksator flere gange under sagens behandling skulle have tilkendegivet, at urets værdi ikke indgik i værdien af jeres smykkesum.

Jeg har for en god ordens skyld forelagt ovenstående for ham, hvilket han afviser. Han erindrer, at I har talt om urene, men han vil naturligvis ikke give dækningstilsagn udover smykkesummen, hvis han var blevet oplyst, at der var tale om et guldur. I et internt notat på sagen fra den 27. maj 2024 fremgår det, at [klageren] skulle have meddelt ham, at Rolex uret var et stålur. Såfremt han har givet dækningstilsagn udover smykkesummen, har det i givet fald været på et forkert oplyst grundlag. Kopi heraf indsat til jeres orientering.

Jeg vil desuden bemærke, at der er tale om en erfaren taksator med flere års erfaring, hvorfor det må have alle formodninger imod sig, at han skulle have meddelt jer, at et guldur ikke indgik i summen for 'Guld, sølv, smykker mv.'.

Ankenævnet for Forsikring

17.

102347

På baggrund af ovenstående må jeg fastholde, at vi ikke kan imødekomme yderligere erstatning for hverken de stjålne smykker eller Rolex uret, da jeg ikke finder det for sandsynliggjort, at vores taksator skulle have givet dækningstilsagn herfor udover policens maksdækning."

Af e-mail af 27/8 2024 fra klagerne til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi har d. 23.8.24 fået tilsendt en afgørelse fra klagefunktionen vedr. opgørelsen af de stjålne dele i forbindelse med indbrudstyveriet.

Rolex dameur:

Du anfører i afgørelsen, at jeg har udtalt, at det er stålure vi har fået stjålet og at taksatoren naturligvis ikke har givet dækningstilsagn udover smykkesummen. Det er korrekt, at der ikke er givet dækningstilsagn udover smykkesummen, for det er aldrig blevet drøftet. Det er også korrekt, at jeg har svaret, at Rolex uret er et stålur, hvortil taksatoren svarede, at det derfor vil blive dækket som ur og ikke indgå i smykkesummen. I dialogen blev der ikke talt om uret havde dele af sølv, guld eller andet og deraf opstår misinformationen om, at Rolex uret er dækket som ur og ikke indgår i smykkesummen. Jeg er naturligvis vidende om, at uret havde en guld krans om urskiven og et jubilæumsarmbånd af stål og guld, så jeg var i god tro, da jeg talte med taksatoren d. 27.5.24 kl. 12.29 og igen d. 11.6.24 kl. 15.04

Jeg vedhæfter et screen shot af Rolex uret fra Rolex's hjemmeside, som viser, hvordan det stjålne ur så ud.

Forsikringsgennemgang:

Afslutningsvis har denne sag afstedkommet, at vi d. 20.8.24 fik en mail fra ..., Topdanmark med et tilbud om den årlige gennemgang af [forsikringer]. Det er netop denne gennemgang vi ikke har fået tilbudt de sidste 10 år, hvilket undrer os, når vi også er [kunde]. En årlig gennemgang ville have gjort, at forsikringerne løbende ville være tilpasset til vores investeringer.

På baggrund af ovenstående vil vi bede om at skadeopgørelsen revurderes endnu engang i forhold til de oplysninger, vi har fremført ovenfor.

Vi vil foreslå følgende kompromis/forlig:

40.500 kr. til dækning af Tag Heuer Carrera VC 2115 ur

60.900 kr. svarende til dækningen af et Rolex Day just i stål"

Af e-mail af 27/9 2024 fra kundeklagechef fremgår bl.a.:

"I forhold til Rolex uret må jeg fastholde, at vi ikke kan imødekomme yderligere erstatning herfor. Som oplyst tidligere er den nærmere begrundelse herfor, at vi under sagsforløbet ikke har tilkendegivet, at uret var dækket udover smykkesummen, hvilket I nu også selv bekræfter."

Af skærbillede af 29/9 2024 fremgår bl.a.:

"DATEJUST 31

Østers, 31 mm, østersstål og gult guld

Reference 278273

Ankenævnet for Forsikring

18.

102347

109.300 DKK"

Af skærbillede af 30/10 2024 fra klagerens skadesopgørelse fremgår bl.a. :

Opgørelse									
	ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
		Øvrige		5	13/3				165.955,00
1	2	Georg Jensen KOPPEL UR I RUSTFRIT STÅL MED MESHLÆNKE 3575704 (Dame)	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	1	18/0		4.760,00	0%	4.760,00
1	3	Tag Heuer Carrera Day Date Silver Dial Poleret Stål - CV2A11.FC6235 (Herre)	Smykker, Ure & Tilbehør - Luksusure	1	18/0		36.595,00		36.595,00
Model CV2115) med læderrem. Jeg har kun en kvittering fra [urbutik], hvor jeg har købt ny rem. Købt i [udlandet].									
	23	boss bælt	Tøj & Sko - Herre	2	3/11		1.000,00		1.000,00
	24	Maks. dækning jvf. vilkår.	Cykler & Tilbehør - Cykler	1	0/0		121.000,00		121.000,00
	25	Hårspænde	Tøj & Sko - Øvrige	1	0/0		2.600,00	0%	2.600,00
Subtotal:									165.955,00 kr.
Selvrisko:									0,00 kr.
:									0,00 kr.
Samlet erstatningssum:									165.955,00 kr. "

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"16 Indbodækning

A Hvilke ting omfatter forsikringen, og hvilke skader er dækket?

I dækningsskemaet pkt. 17 står, hvilke ting der er omfattet af forsikringen, hvilke skader den dækker, samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder for forsikringen.

...

17 Dækningsskema

A Forsikringen omfatter

Ting der er nævnt i pkt. C-K, hvis du ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.

...

3. Indbrud

1. Tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale, godkendt container eller kundedoks i pengeinstitut

...

D. Særlig værdifuldt indbo

...

Ure, kikkerter, musikinstrumenter, pelse, pelsværk, antikviteter, designermøbler og - lamper, malerier, kunstværker, ægte tæpper, vin, spiritus, våben og ammunition.

...

F Guld, sølv og smykker

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. Er dækket op til den sum, som fremgår af din police."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

19.

102347

Klagerne anmeldte et indbrud og den 18/6 2024 betalte selskabet maksdækning på 121.000 kr. for stjålne guld, sølv og smykker mv. Selskabet vurderede, at Rolex uret indgik i denne maksdækning, idet guld indgår som bestanddel af Rolex uret. Klagerne ønsker, at Rolex uret ikke indgår i maksdækningen, og at selskabet betaler 60.900 kr. udover maksdækningen.

Klagerne har anført, at uret er et stålur, men med en guldkrans og jubilæumsarmbånd (stål og guld kombineret). Klagerne har henvist til Rolex' hjemmeside, hvor modellen beskrives som "østersstål", mens en tilsvarende model som guldur beskrives som "gult guld". Klagerne har anført, at selskabets taksator gav mundtligt tilsagn om, at Rolex uret var dækket under kategorien ure, da det var et stålur. Klagerne har anført, at de ikke er blevet tilbudt en forsikringsgennemgang i mere end 10 år, og at en sådan forsikringsgennemgang ville kunne have forhindret en underforsikring af uret.

Selskabet har anført, at uret indeholder guld i urkransen og urremmen, hvorfor selskabet korrekt har erstattet uret som en del af det samlede erstatningskrav for "Guld, sølv og smykker mv.". Selskabet har anført, at klagerne har ansvaret for, at summerne på policen stemmer overens med deres behov, og at klagerne ved flere lejligheder var blevet skriftligt orienteret om at give selskabet besked, hvis oplysningerne ikke var korrekte. Selskabet har anført, at selskabet ikke er forpligtet til at afholde en årlig forsikringsgennemgang. Selskabet har anført, at det ikke er bevist, at selskabets taksator – i strid med den tegnede dækning – skulle have givet dækningstilsagn for uret udover summen for guld, sølv og smykker mv. Selskabet har oplyst, at optagelser af telefonsamtaler ikke gemmes i mere end 6 måneder, og at en eventuel optaget samtale fra april eller maj 2024 vil være slettet. Selskabet har i stedet henvist til telefonnotat udarbejdet af taksator den 27/5 2024.

Det fremgår af brev af 11/2 2021 fra selskabet, at "Vi foreslår nye beløb for alle dine værdier – men passer de?... Hjælp til indboforsikringens forskellige beløb ... Guld, sølv, smykker mv. gælder alt, hvad du ejer af smykker, ædelstene, rav og perler, ting af guld, sølv eller platin og ure, hvis disse ting indgår".

Ankenævnet for Forsikring

20.

102347

Det fremgår af klagerens skærbillede af samtale af 27/5 2024 med taksator, at "12.29 Indgående opkald. 10 minutter". Det fremgår af klagerens skærbillede af samtale af 11/6 2024 med taksator, at "15.04 Udgående opkald. 8 minutter".

Det fremgår af klagernes e-mail af 24/6 2024, at "Vi henholder os også til, at i samtale d. 27.5.24 kl. 12.29, svarede [taksator], at Rolex uret ikke indgik i værdien af smykker, men var i kategorien ure i forhold til dækningen. Det samme bekræftede han i samtale d. 11.6.24 kl. 15.04. Det udtrykte [klageren] naturligvis en lettelse over at få svar på".

Det fremgår af e-mail af 23/8 2024, at "Vi den 11. februar 2021 har sendt et varslingsbrev til jer, hvori vi oplyste om, at jeres daværende indboforsikring vil blive omtegnet til vores nyeste indboprodukt den 1. april 2021 (se vedhæftede). På side 3 i brevet uddyber vi, hvilke ting der skal medregnes under de forskellige kategorier, herunder at kategorien 'Guld, sølv, smykker mv.' gælder alt, hvad I ejer af smykker, ædelstene, rav og perler, ting af guld, sølv eller platin og ure, hvor disse ting indgår. Vi har således orienteret jer skriftligt om, at Rolex urets værdi skulle medregnes i kategorien, når guld indgik som en bestanddel af uret... I henviser endvidere til, at vores taksator flere gange under sagens behandling skulle have tilkendegivet, at urets værdi ikke indgik i værdien af jeres smykkesum. Jeg har for en god ordens skyld forelagt ovenstående for ham, hvilket han afviser. Han erindrer, at I har talt om urene, men han vil naturligvis ikke give dækningstilsagn udover smykkesummen, hvis han var blevet oplyst, at der var tale om et guldur. I et internt notat på sagen fra den 27. maj 2024 fremgår det, at [klageren] skulle have meddelt ham, at Rolex uret var et stålur. Såfremt han har givet dækningstilsagn udover smykkesummen, har det i givet fald været på et forkert oplyst grundlag".

Det fremgår af klagernes e-mail af 27/8 2024, at "Du anfører i afgørelsen, at jeg har udtalt, at det er stålure vi har fået stjålet og at taksatoren naturligvis ikke har givet dækningstilsagn udover smykkesummen. Det er korrekt, at der ikke er givet dækningstilsagn udover smykkesummen, for det er aldrig blevet drøftet. Det er også korrekt, at jeg har svaret, at Rolex uret er et

Ankenævnet for Forsikring

21.

102347

stålur, hvortil taksatoren svarede, at det derfor vil blive dækket som ur og ikke indgå i smykke-summen. I dialogen blev der ikke talt om uret havde dele af sølv, guld eller andet og deraf opstår misinformationen om, at Rolex uret er dækket som ur og ikke indgår i smyksesummen".

Det fremgår af skærbillede af 29/9 2024 fra Rolex' hjemmeside, at uret er et "DATEJUST 31. Østers, 31 mm, østerstål og gult guld".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17F (dækningsskema), at kategorien "Guld, sølv og smykker" blandt andet indbefatter "Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D. Er dækket op til den sum, som fremgår af din police."

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at selskabets taksator har givet et dækningstilsagn for så vidt angår Rolex uret. Nævnet har lagt vægt på, at der i dialogen – ifølge klagerens oplysninger – ikke blev talt om, at uret havde bestanddele af guld. Nævnet bemærker, at det er uhensigtsmæssigt, at selskabet slettede lydoptagelsen af den indgående telefonsamtale fra den 11/6 2024 på et tidspunkt, hvor der var tvist mellem klageren og selskabet om indholdet af samtalen, der blev ført mellem klageren og taksatoren. Forholdet kan dog efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Nævnet finder, at klagerne ikke har godtgjort, at selskabet ifalder et erstatningsansvar som følge af mangelfuld information til klagerne om forsikringsdækningerne. Nævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet uret er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 17F og dermed af maksdækningen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er guld i Rolex uret, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at guld blot skal indgå som en bestanddel for at være omfattet af punkt 17F.

Ankenævnet for Forsikring

22.

102347

Nævnet bemærker, at selskabet den 11/2 2021 oplyste, hvad der skulle forstås ved indboforsikringens forskellige beløb, såsom punktet "Guld, sølv og smykker mv". I breve af 19/3 2021 og af 28/9 2021 oplyste selskabet, at klagerne skulle være opmærksomme på værdien af indboet, og straks meddele, hvis oplysningerne i forsikringspoliceen ikke var korrekte, da det ellers kunne betyde at erstatningen blev nedsat eller bortfaldt.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck