

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. juni 2025 blev i sag nr. 102966:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 23/1 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er ikke enig med min forsikringsafgørelse. Jeg har haft indbrud hos mig hvor jeg med det samme kontaktede politiet. Efter jeg havde kontakte min forsikring blev jeg ringet op og fik fortalt det var min egen skyld, fordi jeg ikke havde den låst ind i et safe. Jeg er ikke en rig person, og jeg tænker ikke det er alle personer der tænker at bruge penge på en safe når de skal bruge pengene på noget der er vigtigere. Jeg følte mig ikke respekteret gennem forløbet og det har påvirket mig mentalt da der slet ikke var noget sammenarbejde fra deres side. I går (22/01/2025) da jeg havde snakket med min forsikring Top Danmark, ringede jeg til politiet. Politiet fortalte hvis forsikringen har brug for yderligere oplysninger skal de kontakte politiet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne have forståelse for det der er sket. Jeg vil gerne have kompensation, fordi der er en grund til jeg har en forsikring. Jeg forventer hjælp fra min forsikring."

Selskabet har den 3/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klagen. Foranlediget heraf har vi gennemgået sagen på ny, men må desværre fastholde, at den er afgjort korrekt.

Forsikringen

Vores kunde har tegnet indboforsikring hos os pr. 1. marts 2024. Forsikringen er tegnet på vilkår 6676-2. Police og vilkår fremlægges som **bilag A og B**.

Forsikringen dækker såvel simpelt som indbrudstyveri. Smykker er dog ikke omfattet af dækningen for simpelt tyveri, hvilket er branchesædvanligt. Vi henviser til dækningsskemaet i vilkårenes punkt 17, kolonne 3 og 4.

Sagsfremstilling

Da vi ikke kan genkende vores kundes fremstilling af sagen i klageskemaet, vil vi kort redegøre for sagsforløbet.

Vores kunde anmeldte den 24. oktober 2024, at hun havde haft indbrudstyveri på sin bopæl. Anmeldelsen til os var en kopi af en onlineanmeldelse, som hun havde indgivet til politiet. Anmeldelsen fremlægges som **bilag C**.

Det fremgår af anmeldelsen, at hun har mistet en række smykker. Hun har i anmeldelsen anført, at hun sidst så smykkerne den 16. september 2024 kl. 10.30, og at hun opdagede de var væk den 7. oktober 2024 kl. 17.00 I anmeldelsens beskrivelse har hun anført:

'det startede med den 4. oktober 2024, så var jeg på ud med ..., og så ville jeg have mine 4 guld ringe på. så lagde jeg mærke til de ikke var der, men jeg havde lidt travlt så jeg tænkte ikke så meget over det. da jeg kom hjem, gik jeg bare i seng og ikke tænkte over det. lørdag den 5. oktober, om aftenen tog jeg ud ... og kom hjem søndag aften ca. kl. 20-20:30 og gik i seng uden at have tænkt på mine smykker. mandag morgen tog jeg på arbejde, og da jeg kom hjem passede jeg mit hjem ... og først om aftenen kl 17, efter jeg havde været i bad, så åbnede jeg mit skab og huskede at jeg ikke kunne finde mine ringe i fredags. så var det der jeg begyndte med at lede efter mine ringe. imens jeg ledte, så checkede jeg resten og så at alt andet var også væk. jeg gik i panik så jeg prøvede at ringe til min udlejer. han tog ikke telefonen, så uden at vide hvad jeg skulle gøre ringede jeg til 112 for at få fat på politiet. efter at have fortalt min situation fik jeg at vide at de ville være der indenfor en time. efter jeg ikke havde fået visit eller opkald til den 11 oktober, så ringede jeg igen. og der havde jeg fået fat på dem og de kom efter et par timer. ... jeg var i panik over hvordan det kunne ske at mine smykker var blevet væk. før det var sket, havde udlejer ringet og sagt at der går tyve rundt omkring i [by]. men der havde jeg ikke checket om der var noget der var væk hjemme hos mig.'

Den 29. oktober 2024 ringede vi til vores kunde og meddelte hende, at skaden blev anerkendt som simpelt tyveri og ikke indbrudstyveri, da hun ikke kunne konkretisere, hvornår og hvordan der var sket indbrudstyveri. Som følge heraf måtte vi afvise krav på erstatning for smykker. Smykker udgjorde hele kravet, hvorfor kravet i sin helhed blev afvist. Hun var uforstående heroverfor. Af skadebehandlerens telefonnotat fra samtalen fremgår herom:

'Fru FT er utilfreds med afvisningen.

Jeg forklarer forskellen på simpelt tyveri og indbrud.

Hun forklarer at hun ikke ved hvornår eller hvordan det er sket. Hun lufter nogengange ud, så hun ved ikke om tyven lige er hoppet ind der.

Jeg forklarer det er nemlig pointen, at ud fra forklaringen kan vi ikke dække.

Jeg henviser fru FT til at klage og sender klagevejledning via e-mail.'

Den opfølgende mail fremlægges som **bilag D**.

Vores kunde klagede herefter til vores kundeklageansvarlige, som dog fastholdt afgørelsen, jf. **bilag E**.

Som det ses af gennemgangen ovenfor har vi altså ikke afvist med henvisning til, at hendes smykker ikke var låst inde i et safe. Vi er kede af at læse, at hun ikke føler sig respekteret. Vi kan dog ikke ud fra den dokumenterede korrespondance se, at hun skulle være behandlet respektløst. Vi kan da også se, at hun såvel før som efter tyveriet har fået dækket skader i løbet af sin forholdsvis korte tid som kunde hos os.

Twisten

Twisten går på, om tyveriet - som vi har anerkendt - opfylder betingelserne for at være et indbrudstyveri i vilkårenes forstand (dækningsskemaet punkt 17, kolonne 3).

Vores vurdering

Som indbrudstyveri dækker vi tyveri fra forsvarligt låst bygning. Vi dækker ikke tyveri fra bygning eller lokale, hvor ingen har været 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.

Vores kunde har angivet et gerningstidsrum, der strækker sig over 3 uger i efteråret. Hun har forklaret, at hun en dag i oktober tilfældigt bemærkede, at nogle ringe, som hun ønskede at bære, ikke lå der, hvor hun havde lagt dem. Hun tænkte ikke mere over det i øjeblikket og først nogle dage senere gik hun sine smykker igennem og konstaterede, at der manglede nogle.

Hun har telefonisk sagt til os, at hun ikke ved, hvordan eller hvornår det er sket, og at det måske er sket i forbindelse med udluftning. Vi har noteret, at hun har forklaret vores kundeklageansvarlige, at hun ikke efterlader sit vindue åbent i lang tid og 'især ikke, når hun ikke er hjemme'. Sidstnævnte kan tolkes som om, hun faktisk indimellem forlader hjemmet med åbentstående vinduer - om end kun i kort tid ad gangen.

Vores kunde har ikke bemærket nogen opbrudsmærker, eller at nogen skulle have rodet hende ting igennem for at finde smykkerne.

Hun kan hverken konkretisere, hvornår tyveriet er sket eller hvordan det er sket, og under de omstændigheder kan vi desværre ikke anerkende det som et indbrudstyveri. Vi har været large ved overhovedet at anerkende det som et simpelt tyveri, henset til at der ingen beviser er for ubudne gæster, og at smykkerne ret beset lige så vel kunne være forlagt. Vi bemærker også, at vi ingen dokumentation har fået for smykkernes værdi eller ejerskab, idet vores kunde alene har fremsendt fotos.

Vi henviser til nævnets afgørelse 83.275 (**bilag F**), der vedrørte en tilsvarende situation. I sagen var gerningstidsrummet angivet til en periode på 10 dage, hvor vi her har en dobbelt så lang periode.

Smykker er ikke omfattet dækningen ved simpelt tyveri, jf. vilkårenes punkt 17.4.F, hvorfor vi fastholder afvisningen af et erstatte smykkerne."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår af anmeldelsen til politiet:

"Tid og sted for tyveriet

Angiv så præcist som muligt tid og sted for tyveriet. Hvis du ikke ved, hvor tyveriet fandt sted, bedes du angive det sted, hvor du sidst havde de stjålne genstande.

Hvornår havde du sidst de stjålne genstande?

Dato 16-09-2024

Tidspunkt 10:30:00

Hvornår opdagede du, at genstandene var stjålet?

Dato 07-10-2024

Tidspunkt 17:00:00

...

Har tyven(e) skaffet sig adgang til en bygning, hvor den eller de ikke var berettiget til at opholde sig?

Ja

...

Hvad er blevet stjålet?

...

Smykker

...

Beskriv hvad der skete

det startede med den 4. oktober 2024, så var jeg på ud ..., og så ville jeg have mine 4 guld ringe på. så lagde jeg mærke til de ikke var der, men jeg havde lidt travlt så jeg tænkte ikke så meget over det. Da jeg kom hjem, gik jeg bare i seng og ikke tænkte over det. Lørdag den 5 oktober, om aftenen tog jeg ud ... og kom hjem søndag aften ca. kl. 20-20:30 og gik i seng uden at have tænkt på mine smykker. Mandag morgen tog jeg på arbejde, og da jeg kom hjem passede jeg mit hjem ... og først om aftenen kl. 17, efter jeg havde været i bad, så åbnede jeg mit skab og huskede at jeg ikke kunne finde mine ringe i fredags. så var det der jeg begyndte med at lede efter mine ringe. imens jeg ledte, så checkede jeg resten og så at alt andet var også væk. jeg gik i panik så jeg prøvede at ringe til ... han tog ikke telefonen, så uden at vide hvad jeg skulle gøre ringede jeg til 112 for at få fat på politiet. efter at have fortalt min situation fik jeg at vide at de ville være der indenfor en time. efter jeg ikke havde fået visit eller opkald til den 11. oktober, så ringede jeg igen. og der havde jeg fået fat på dem og de kom efter et par timer. ... jeg var i panik over hvordan det kunne ske at mine smykker var blevet væk. før det var sket, havde ... ringet og sagt at der går tyve rundt omkring i ... men der havde jeg ikke checket om der var noget der var væk hjemme hos mig."

Det fremgår af selskabets mail til klageren:

"Som aftalt sender jeg dig en afvisningsmail.

...

Vi kan desværre ikke dække din skade

Den anmeldte skade er jf. dine forsikringsbetingelser et simpelt tyveri. Ved simpelt tyveri undtages der forsikringsdækning for guld, sølv og smykker mv.

Af den vedlagte fortegnelsesliste fremgår det, at der alene er stjålet guld, sølv og smykker mv. Vi kan dermed ikke udbetale erstatning, og erstatningskravet afvises derfor." Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"

17 Dækningsskema

☐ = dækket☒ = ikke dækket

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. a. Også når du bruger dem i dit job som lønmodtager b. Også når de har et professionelt tilsnit, så længe du alene bruger dem hobbymæssigt	3. Indbrud 1. Tyveri fra <i>forsvarligt låst</i> * bygning, lokale, <i>godkendt container</i> * eller kundesboks i pengeinstitut 2. Tricktyveri – hvis en eller flere ukendte personer får adgang til din helårsbolig under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra dig	4. Simpelt tyveri Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller <i>godkendt container</i> *, 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, tadbokse, dæk og fælge, hvis du ikke har et køretøj, hvor udstyret kan anvendes. 3. Ting, der bliver anvendt <i>erhvervmæssigt</i> *	1. Hvis boligen har været <i>ubeboet</i> * i mere end seks måneder 2. Fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhængende, eller døre, der ikke har været lukkede og låste 3. Fra hotelværelse, hotellejlighed, <i>feriebolig</i> *, kahyt, togkøje eller kundesboks 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, fastboende medhjælp eller <i>lagerende</i> * 3. Tyveri fra boligen, når den er <i>ubeboet</i> *, udlånt eller udlejet 4. Under opmagasinering
...			
F Guld, sølv og smykker mv. Mønt- og frimærkesamlinger. Smykker, ædelstene, rav og perler. Ting af guld, sølv eller platin. Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D. 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. 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 6.819 kr. (2023) pr. skade i plejehjemsbolig eller beskyttet bolig. 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.

...

Ordforklaring

Forsvarligt låst

Ved forsvarligt låst forstår vi som minimum, at døre og andre indgangsåbninger er låst, og at vinduer og lignende er lukkede og tilhængende, når boligen er forladt."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/10 2024, at hun havde haft indbrud og havde fået stjålet smykker. Selskabet har behandlet anmeldelsen som et simpelt tyveri, og selskabet har på den baggrund afvist at betale erstatning for smykkerne.

Klageren ønsker erstatning. Hun har anført, at hun kontaktede politiet med det samme, hun opdagede indbrudstyveriet. Klageren har anført, at det ikke er alle, der vil bruge penge på et safe. Klageren føler sig ikke respekteret af selskabet og forventer hjælp fra sin forsikring.

Selskabet har anført, at tyveriet kan anerkendes som et simpelt tyveri, men ikke som et indbrudstyveri, hvorfor der ikke er dækning for tyveri af smykker. Selskabet har anført, klageren ikke har konkretiseret, hvornår, hvordan og under hvilke omstændigheder, der skulle være sket indbrud. Der er ikke bemærket opbrudsmærker, eller at nogen skulle have rodet i klagerens ting, og klageren har angivet et gerningstidsrum, der strækker sig over 3 uger. Selskabet har anført, at klageren telefonisk har oplyst, at hun ikke ved hvordan eller hvornår, det er sket, og at det måske er sket i forbindelse med udluftning. Hun oplyste desuden, at hun ikke efterlader sit vindue åbent i lang tid og "især ikke, når hun ikke er hjemme", hvilket kan tolkes som om, hun faktisk indimellem forlader hjemmet med åbentstående vinduer – om end kun i kort tid ad gangen. Selskabet har ingen dokumentation fået for smykkernes værdi eller ejerskab, idet klageren alene har fremsendt fotos.

Det fremgår af anmeldelsen til politiet, at klageren sidst havde de stjålne genstande den 16/9 2024, og at klageren opdagede, at genstandene var stjålet den 7/10 2024. Det fremgår, at "det startede med den 4. oktober 2024 ... så ville jeg have mine 4 guld ringe på. Så lagde jeg mærke til de ikke var der, men jeg havde lidt travlt så jeg tænkte ikke så meget over det. Da jeg kom hjem, gik jeg bare i seng og ikke tænkte over det. Lørdag den 5. oktober, om aftenen tog jeg ud ... og kom hjem søndag aften ca. kl. 20-20:30 og gik i seng uden at have tænkt på mine smykker. Mandag morgen tog jeg på arbejde, og ... først om aftenen kl. 17 ... så var det der jeg begyndte med at lede efter mine ringe. Imens jeg ledte, så checkede jeg resten og så at alt andet var også væk".

Det fremgår af dækningsskemaet, at forsikringen dækker "Guld, sølv og smykker mv." ved "indbrud", dvs. ved tyveri fra forsvarligt låst bygning/lokale. Ved "simpelt tyveri", dvs. tyveri fra bygning/lokale, der ikke var forsvarligt låst, er der ikke dækning for guld, sølv og smykker mv. Ifølge ordforklaringen forstås der ved forsvarligt låst: "som minimum, at døre og andre indgangsåbninger er låst, og at vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede, når boligen er forladt".

Ankenævnet for Forsikring

7.

102966

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at anerkende, at der foreligger et indbrudstyveri. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har behandlet den anmeldte skade som et simpelt tyveri og har afvist at yde dækning for de stjålne smykker i overensstemmelse med dækningsskemaet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er betydelig usikkerhed om, hvornår og hvordan smykkerne er blevet fjernet fra boligen, og om der på gerningstidspunktet har været forsvarligt aflåst.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren har oplyst, at hun sidst var i besiddelse af de stjålne genstande den 16/9 2024, og at hun opdagede, at genstandene var stjålet den 4-7/10 2024. Hertil kommer, at der ikke er påvist fysiske tegn på indbrud, såsom opbrudsmærker på boligen eller andet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings