

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. august 2025 blev i sag nr. 103083:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 16/2 2025 har klageren bl.a. anført:

"Mit ur bliver stjålet på vores sommerferie i juli mdr. 2024. Jeg bliver udsat for et tricktyveri midt inde i byen hvor der er en stor menneskesamling, mens jeg er i selskab med min familie. Samme aften som hændelsen sker, er jeg i dialog m. det [udenlandske] politi, og dagen efter igen nede på det lokale turistkontor for at få foretaget rapport og efterfølgende er jeg forbi det lokale og få lavet en oversættelse af rapporten og hændelsen. LB-forsikring har ifm. skadesanmeldelsen haft en meget uprofessionel tilgang til hændelsen. Først da jeg ringer og rykker for status på min sag, så går der mindre end 5 min, hvor en behandler kort læser sagen op og konkludere vi erkender der er sket tyveri men vi dækker ikke. Dette uden at have spurgt ind til urets materiale. Dernæst klager jeg og får fat i en ny, som nu kommer men en anden forklaring om skjulte diamanter og fortæller mig inden at han ikke kan finde ud af hvad urets materiale er lavet af. Jeg fortæller at jeg gerne vil finde den præcise sammensætning til ham så de kan tage en korrekt vurdering. Dette afviser han at han vil have og fastholder mit afslag. Jeg klager her igen og er uforstående overfor at uret ikke dækkes og at jeg mener at LB har et rådgiveransvar overfor mig som kunde. Det har ifm. indtegning været en meget tæt dialog mellem [navn] og netop fordi vi har mange værdigenstande og vi har snakket om urets materiale hvortil han nævner for mig at så længe uret ikke er ren guld, men også af stål så skal jeg ikke være bekymret så dækker de. Jeg oplever et selskabet ikke vil tage imod at jeg vil finde yderligere dokumentation til dem, hvis de har brug for det. Ligeledes er deres værdiansættelse helt ude af proportioner og de vil ikke dokumentere hvor de har fundet deres værdier. De oplyser samtidig at de ikke har nogle optagelser hvilket jeg finder besynderligt da jeg har både mailet og snakket med [navn] samtlige gange. Jeg har på intet tidspunkt været tilbageholdende med informationer og ifm. indtegning har man givet mig en falsk tryghed tilsyneladende og ladet mig være i god tro at alle mine værdier er dækket med alle de tilvalgsdækninger

og situationer vi end måtte komme ud for. Og det er netop her jeg ikke synes at man lever op til sit rådgiveransvar som forsikringsselskab.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker fuld dækning af mit ur."

Selskabet har den 28/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores medlem har indboforsikring i LB Forsikring A/S, hvor vedlagte forsikringsbetingelser er gældende. Vores medlem er utilfreds med, at vi har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af et armbåndsur.

Vi har afvist med henvisning til, at uret er en 'særlig privat værdigenstand' i forsikringsbetingelsernes forstand, og at forsikringen ikke dækker sådanne genstande ved et simpelt tyveri. Der er tale om et Rolex Oyster Datejust i stål og hvidguld. Urskiven er grå med romertal, hvoraf sekstallet er af diamanter.

Derudover mener vi, at vores dialog med medlemmet i forbindelse med tegningen af forsikringen hverken kan begrunde en dækning eller et erstatningsansvar i forhold til medlemmet.

Da [andet forsikringsselskab] er en del af LB Forsikring A/S, besvarer LB Forsikring A/S (herefter LB) denne klage. Vi vil i det følgende redegøre for sagsforløbet samt begrunde vores afgørelse:

Sagsfremstilling:

Der er tilsyneladende tale om et armbåndsur af denne slags – dog er farven på urskiven grå. [link]

...

I december 2023 tegnede medlemmet bl.a. en indboforsikring. Hun havde tidligere været forsikret i [andet forsikringsselskab]. I forbindelse med tegningen af forsikringen talte hun i telefon med en medarbejder i LB. Der er ikke noget telefonnotat fra telefonsamtalen med medlemmet – udover følgende tekst: 'Informeret om låsekraft' fra den 20/12 2023. Teksten relaterer sig til cykel-dækningen og er ikke relevant for sagen.

Ved skadeanmeldelse af 28/7 2024 anmeldte medlemmet:

'Vi befinder os i [...], inde i byen. Jeg er sammen med min partner, og [antal] børn og vi har spist på en lokal restaurant, ved navn [...]. Dernæst forlader vi restauranten og går langs den kilometer lange gågade og kigger i butikker. Gaden er fyldt med mange mennesker. Vi stopper op af flere gange og kigger på nogle som danser og laver shows. Folk går helt tæt på og jeg kan huske jeg bliver irriteret flere gange fordi jeg synes det er ubehageligt at få gå så tæt på. Det er svært for os at komme igennem de store menneskemængder som også er stoppet op for at kigge. Da vi endelig kommer ud af menneskemængden, befinder vi os ca ved [...] og jeg opdager her at min ur er blevet stjålet. Jeg ved ikke præcis hvor det skete men i tidsrummet mellem ca. 21.30-22. Jeg ringer til rejseforsikringens akut nummer, som siger at jeg skal kontakte politiet for at få lavet en anmeldelse dernede. Jeg går ind i den nærmeste butik, som er en brilleforretning og beder om nummeret på det lokale politi, da jeg ikke selv kunne finde det på nettet. De har lukket fortæller de mig, men at jeg kan være heldig at finde en patruljebil omkring gågaden, som kører rundt. Vi går ud fra butikken og finder kort tid efter en politibil, jeg går hen og stopper den og forklare hvad

der er sket. de fortæller mig at jeg skal henvende mig på et turistkontor næste dag og få lavet en hændelsesrapport. og derefter tage det dokument med til politiet/ [...] hvor de laver en officiel anmeldelse. Lørdag morgen tager vi til turistkontoret og får udfærdiget dokumentet, jeg vedlægger kopi heraf, det er på engelsk, hvorefter jeg skulle tage dokumentet til [...] / lokal politi som oversætter det til [...] og lavede den officielle rapport. Denne er også vedlagt. Uret er af mærket Rolex, oyster datejust, stål og hvidguld, urskiven er grå med romertal, hvoraf sekstallet er af diamanter'.

Vores vurdering af sagen:

For så vidt angår vurderingen af det anmeldte i henhold til forsikringsbetingelserne:

Der er tale om et armbåndsur, hvori der bl.a. indgår hvidguld og diamanter. Gullet og diamanterne er en væsentlig bestanddel af armbåndsuret; det skyldes, at disse indgår som en essentiel og vigtig del af armbåndsurets udtryk. Armbåndsuret er derfor omfattet af kategorien 'særlig private værdigenstande', jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 1.1.c. Vi henviser til ankenævnets praksis på området som f.eks. AK 94.593.

Efter vores opfattelse udgør det anmeldte hændelsesforløb ikke én af de forsikringsbegivenheder - fx. indbrudstyveri, ran eller røveri – som berettiger til dækning for 'særlige private værdigenstande', jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 3 og 6. Ifølge forsikringsbetingelsernes pkt. 4.3.c, dækkes 'særlige private indbogenstande' ikke ved 'simpelt tyveri'.

Vi har anerkendt, at der er tale om et 'simpelt tyveri', jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4, selvom vi ud fra medlemmets anmeldelse reelt set ikke ved, hvad det er, der er sket med armbåndsuret.

På baggrund af det ovenfor anførte mener vi, at medlemmet ikke er berettiget til forsikringsdækning for det anmeldte tyveri af armbåndsuret. Vi afviser herefter fortsat at yde forsikringsdækning.

Med hensyn til den telefoniske drøftelse ved tegningen af indboforsikringen:

Den drøftelse LB har med et medlem i forbindelse med tegning af indboforsikringen, går bl.a. ud på – så vidt det er muligt – at sikre, at der er sammenhæng mellem forsikringssummen og værdien af medlemmets indbo med henblik på at undgå, at der foreligger underforsikring. Det vil sige, at der er tale om en samtale, som bl.a. skal forsøge at fastslå, hvilken omtrentlig værdi medlemmets indbo har.

Her kan genstande, der i øvrigt kan høre under kategorien 'særlige private værdigenstande' også blive omtalt, da sådanne genstande kan have en vis værdi og således vil være relevante i forhold til vurderingen af, om medlemmets samlede indbo kan rummes inden for forsikringssummen.

Som led i vores behandling af medlemmets tidligere henvendelser om skaden, talte vi med den medarbejder, som var i kontakt med medlemmet i forbindelse med tegningen af indboforsikringen i december 2023. Efter vi har modtaget klagen fra Ankenævnet for Forsikring, har vi har talt med den pågældende medarbejder igen. Han har oplyst, at han mindes samtalen i 2023 med medlemmet, hvor armbåndsuret også blev nævnt i relation til afdækningen af, om summen stod mål med indboets værdi.

Som han husker de oplysninger, han fik om armbåndsuret, så var hans vurdering dengang, at der var tale om et ur, der ikke hørte til 'særlige private værdigenstande'. Denne vurdering viste sig ikke at være rigtig, men det var vel at mærke på grund af de oplysninger, medarbejderen fik om uret. Medarbejderen har oplyst, at han er sikker på, at han ikke fik oplysninger om, at uret var diamanbesat, hvilket ellers efter LB's interne retningslinjer ville føre til, at uret som udgangspunkt skal anses for at være i kategorien 'særlige private værdigenstande'. Han oplyser, at såfremt han havde fået oplysninger om, at det var diamanbesat, ville han have vurderet, at der var tale om en særlig privat værdigenstand. Det er nemlig relevant i forhold til afdækningen af, om værdien af særlige private værdigenstande kan indeholdes i vilkårenes dækningsmaksimum, jf. f.eks. forsikringsbetingelsernes punkt 1.l.c, om at 'særlige private værdigenstande' dækkes med højst 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

Vi vil gerne understrege, at uret blev nævnt i forbindelse med en afdækning af, om der var sammenhæng mellem indboets værdi og forsikringssummen, som medarbejderen altid skal foretage i forbindelse med tegning af en indboforsikring. I den forbindelse er det vigtigt at fastslå, at et ur – uanset om det karakteriseres som en særlig privat værdigenstand eller ej – grundlæggende er omfattet af forsikringen (men at der som bekendt er visse indskrænkninger for nogle dækninger ved 'særlige private værdigenstande', herunder ved simpelt tyveri som denne sag vedrører).

Det er vores opfattelse, at det ikke ligger inden for rammerne af denne overordnede afdækning af sammenhængen mellem forsikringssummen og indboets værdi at begynde at redegøre for, hvorledes en given indbogenstand er dækket i relation til forsikringens mange forskellige dækninger. Vores medarbejder er dog som nævnt sikker på, at han ikke fik oplysninger om diamanter på uret. Vi bemærker for god ordens skyld, at vi kan konstatere, at den pågældende type ur fås i mange udgaver herunder både med og uden diamanter.

På denne baggrund er det vores opfattelse, at der ikke er begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med samtalen med medlemmet.

Hertil kommer, at medlemmet efter vores opfattelse under alle omstændigheder ikke har sandsynliggjort, at hun har lidt et tab som følge af samtalen.

I og med at armbåndsuret blev stjålet under omstændigheder, der kan betegnes som simpelt tyveri, hvor 'særlig private værdigenstande' ikke dækkes, ville medlemmet netop ikke være stillet anderledes i dag, om vores medarbejder havde meddelt, at det omhandlede armbåndsur var at betegne som en 'særlig privat værdigenstand'.

Herudover bemærker vi, at medlemmets tidligere indboforsikring i [andet forsikringsselskab] heller ikke dækkede diamanbesatte Rolex-armbåndsure ved simpelt tyveri. Således følger det af de tilgængelige forsikringsbetingelser for indboforsikring på [andet forsikringsselskabs] hjemmeside, at indboforsikringen ikke dækker 'simpelt tyveri' af 'særlige private værdigenstande'. 'Særlige private værdigenstande' er defineret på samme måde, som medlemmets forsikringsbetingelser i LB. Det er i øvrigt vores opfattelse, at denne afgrænsning af dækningen er standard i branchen. Eksempelvis undtager [tredje forsikringsselskabs] indboforsikringsbetingelser, som er tilgængelig på deres hjemmeside, dækning for 'simpelt tyveri', som det anmeldte, af 'Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D'.

Medlemmet ville derfor umiddelbart ikke kunne have opnået dækning for 'simpelt tyveri' af det omhandlede armbåndsur, såfremt indboforsikring i [andet forsikringsselskab] var fortsat eller tegnet andetsteds i branchen.

På baggrund af det ovenfor anførte mener vi, at vores samtale med medlemmet ved indtegningen af indboforsikringen ud fra de erstatningsretlige regler ikke kan begrunde et erstatningsansvar for LB. Vi afviser herefter at erstatte udgiften til det omhandlede armbåndsur."

Klageren har i brev af 15/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Mangelfuld rådgivning og ansvarspådragende adfærd

Ved tegningen af indboforsikringen havde jeg en samtale med en medarbejder hos LB, hvor mit Rolex-ur konkret blev nævnt. Jeg oplyste i den forbindelse, at vi havde flere værdigenstande og **spurgte specifikt, om der var behov for dokumentation – herunder billeder – på disse, herunder uret.**

Desuden blev **urets materiale drøftet allerede under nytegningen**, og det burde derfor have været tydeligt for jeres medarbejder, at uret havde en høj værdi og var lavet af særlige materialer. Det er ikke acceptabelt, at LB nu forsøger at fraskrive sig ansvaret med henvisning til, at der ikke blev nævnt diamanter, når materialet og urets karakter blev behandlet i samtalen, og jeg som kunde ovenikøbet **aktivt forsøgte at afdække, om der var behov for yderligere dokumentation.**

Hvis jeres medarbejder var i tvivl om urets dækningsomfang, burde det være blevet præciseret og fulgt op på. Det skete ikke. Tværtimod blev jeg efter samtalen efterladt med en klar opfattelse af, at uret – som en del af vores samlede indbo – var dækket.

Jeg gør derfor gældende, at LB Forsikring har udvist **mangelfuld og ansvarspådragende rådgivning**, og at selskabet burde have vejledt mig tydeligt om, at visse genstande – herunder netop dette ur – krævede særskilt opmærksomhed, eller muligvis ikke var dækket under visse omstændigheder. Det skete ikke.

2. Forventningsbrist og loyal oplysningspligt

Jeg har som kunde haft en berettiget forventning om, at uret var dækket i tilfælde af tyveri. Det kan ikke være rigtigt, at en kunde, der nævner både ur, værdi og materialer, samt spørger til dokumentationskrav, ikke bliver gjort opmærksom på væsentlige undtagelser i forsikringsdækningen.

Det er i strid med princippet om loyal oplysningspligt, når der først i skadessituationen henvises til betingelser, der burde være blevet forklaret langt tidligere, netop fordi spørgsmålet om ur og værdi blev konkret bragt op. Det er i realiteten en grov forventningsbrist – og den må komme selskabet til skade.

3. Standardvilkår i branchen er irrelevant

Det forhold, at andre selskaber måtte have tilsvarende undtagelser, ændrer ikke på, at LB konkret rådgav mig forkert i min konkrete sag. Jeg baserede min beslutning om forsikringstegning på den rådgivning, jeg modtog – ikke på generelle vilkår hos andre selskaber.

På denne baggrund fastholder jeg følgende:

1. At jeg har modtaget utilstrækkelig og misvisende rådgivning ved tegning af forsikringen

Ankenævnet for Forsikring

6.

103083

2. At jeg blev efterladt med en klar forventning om, at uret var dækket
 3. At LBs medarbejder burde have indhentet yderligere oplysninger, når uret blev nævnt, og dokumentation blev tilbudt
 4. At LB derfor bærer et rådgiveransvar og bør erstatte det stjålne ur.
- Jeg anmoder derfor om, at sagen revurderes med henblik på fuld eller delvis erstatning."

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

"Forsikringssummer

Forsikringssum:	1.876.200,00 kr.
Heraf sum for særlige private værdigenstande op til	281.430,00 kr."

Af klagerens e-mail af 24/9 2024 fremgår bl.a.:

"I indtegningsfasen taler og mailer jeg meget med jeres salgskonsulent [navn]. Her har vi en meget grundig og detaljeret dialog, særligt omkring vores værdigenstande. Heriblandt vores designer møbler i hjemmet, hvorfor vi blandet andet har alarm tilknyttet, samt mine dyre private ejendele. Inklusiv mit Rolex ur. [navn] og jeg har en dialog ift. uret om det er guld eller stål. Hvortil jeg siger at det er stål og hvidguld."

Af klagerens e-mail af 27/11 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Da jeg ved indtegnelse har været meget opmærksom på at alle vores værdier er dækket og når jeg ligeledes spørger om I ønsker billeder fremsendt af vores værdier, får jeg at vide at det ikke var nødvendigt. Jeg forventer at jeres rådgivere er kvalificerede til at kunne afdække i dette tilfælde mig kundens behov. I har også et rådgiveransvar som I skal leve op til. [navn] forsikre mig om at så længe uret ikke er ren guld, men der også er stål er det ikke et problem. Og han virker det at have et godt kendskab til ure i den prisklasse."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "I. Hvilke ting dækker forsikringen skader på?

...

b. Særligt privat indbo

...

- ure

...

c. Særlige private værdigenstande

Mønt- og frimærkesamlinger, ting af guld, sølv eller platin, perler, ædelstene og smykker. Genstande, hvori disse ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles som særlige private værdigenstande, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande. Vi dækker dine særlige private værdigenstande med højst 15 % af forsikringssummen* pr. forsikringsbegivenhed.

...

3. Indbrudstyveri

...

1. Forsikringen dækker:

...

b. Tricktyveri*

...

3. Forsikringen dækker skader på:

Du kan se, hvilke ting vi dækker skader på ved at sammenholde punkterne nedenfor med oversigten i afsnit 1.l:

...

b. Særligt privat indbo - se afsnit 1.l.b - er dækket.

...

4.Simpelt tyveri – generelt

...

1. Forsikringen dækker disse skader:

Forsikringen dækker:

a. Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.

...

3. Forsikringen dækker skader på:

Du kan se, hvilke ting vi dækker skader på ved at sammenholde punkterne nedenfor med oversigten i afsnit 1.l:

...

c. Særlige private værdigenstande - se afsnit 1.l.c - er ikke dækket.

...

6. Ran, røveri og overfald

...

1. Forsikringen dækker disse skader:

Forsikringen dækker:

a. Røveri. Ved røveri forstås tyveri sket under brug eller trussel om øjeblikkelig brug af vold

b. Ran. Ved ran forstås tyveri af ting i sikredes umiddelbare nærhed, når sikrede eller andre:

- Har set gerningsmanden tage det stjålne eller
- Har set gerningsmanden være i besiddelse af det stjålne eller
- Har bemærket særlige omstændigheder omkring tyveriet og straks i forbindelse med ovenstående har undersøgt tingene nærmere og bekræftet tyveriet.

c. Tasketyveri. Ved tasketyveri forstås tyveri af tasker med indhold, når de frarives sikrede

d. Skade som følge af overfald på de sikrede personer.

...

3. Forsikringen dækker skader på

Du kan se, hvilke ting vi dækker skader på ved at sammenholde punkterne nedenfor med oversigten i afsnit 1.l:

...

c. Særlige private værdigenstande - se afsnit 1.l.c – er dækket.

...

Ordliste

...

Tricktyveri er et tyveri begået af en eller flere ukendte gerningsmænd, som skaffer sig adgang til forsikringsstedet ved at foregive at have brug for hjælp eller ved at bruge andet falsk påskud over for den sikrede. Det anses også for et tricktyveri, hvis gerningsmanden skaffer sig adgang ved at opgive falsk stillingsbetegnelse som myndigheds-person eller offentlig visiteret plejehjælp."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun fik stjålet et Rolex Oyster Datejust i stål og hvidguld. Urskiven har romertal, og sekstallet er af diamanter. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri af særlige private værdigenstande. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at hun var udsat for tricktyveri, og at selskabet har ydet mangelfuld og ansvarspådragende rådgivning, da hun købte forsikringen. Klageren har anført, at hun ved indtegningen talte med medarbejderen om urets materialer, og at medarbejderen oplyste, at så længe uret ikke var rent guld (men også af stål), så dækkede forsikringen. Klageren har anført, at "Jeg oplyste ..., at vi havde flere værdigenstande og spurgte specifikt, om der var behov for dokumentation – herunder billeder – på disse, herunder uret. Desuden blev urets materiale drøftet allerede under nytegningen, og det burde derfor have været tydeligt for jeres medarbejder, at uret havde en høj værdi og var lavet af særlige materialer. Det er ikke acceptabelt, at LB nu forsøger at fraskrive sig ansvaret med henvisning til, at der ikke blev nævnt diamanter, når materialet og urets karakter blev behandlet i samtalen, og jeg som kunde ovenikøbet aktivt forsøgte at afdække, om der var behov for yderligere dokumentation ... Jeg har som kunde haft en berettiget forventning om, at uret var dækket i tilfælde af tyveri. Det kan ikke være rigtigt, at en kunde, der nævner både ur, værdi og materialer, samt spørger til dokumentationskrav, ikke bliver gjort opmærksom på væsentlige undtagelser i forsikringsdækningen ... Jeg baserede min beslutning om forsikringstegning på den rådgivning, jeg modtog".

Selskabet har anført, at uret er omfattet af kategorien "særlig private værdigenstande". Selskabet har anført, at gullet og diamanterne er en væsentlig bestanddel af armbåndsuret, idet disse indgår som en essentiel og vigtig del af armbåndsurets udtryk. Selskabet har anført, at det anmeldte hændelsesforløb ikke udgør en af de forsikringsbegivenheder, der berettiger til dækning for "særlige private værdigenstande".

Selskabet har anført, at der ikke er begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med telefonsamtalen. Klagerens ur er grundlæggende omfattet af forsikringen, men der er visse indskrænkninger for nogle særlige dækninger, herunder simpelt tyveri. Selskabet har anført, at medarbejderen har oplyst, at hans vurdering dengang – som han husker de oplysninger, han fik om armbåndsuret – var, at der var tale om et ur, der ikke hørte til "særlige private værdigenstande". Medarbejderen er sikker på, at han ikke fik oplysninger om, at uret var diamantbesat, hvilket efter selskabets interne retningslinjer ville føre til, at uret skulle anses som en særlig privat værdigenstand. Dette er relevant i forhold til afdækningen af, om værdien af særlige private værdigenstande kan indeholdes i vilkårenes dækningsmaksimum, idet særlige private værdigenstande dækkes med højst 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at uret fås både med og uden diamanter. Selskabet har anført, at uret blev nævnt i forbindelse med en afdækning af, om der var sammenhæng mellem indboets værdi og forsikringssummen. Selskabet har anført, at det ikke ligger inden for rammerne af den overordnede afdækning af sammenhængen mellem forsikringssummen og indboets værdi at begynde at redegøre for, hvorledes en given indbogenstand er dækket i relation til forsikringens mange forskellige dækninger.

Selskabet har anført, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun har lidt et tab som følge af samtalen. Hvis medarbejderen havde meddelt klageren, at uret var at betegne som en "særlig privat værdigenstand", ville klageren ikke have været stillet anderledes i forbindelse med tyveriet. Selskabet har anført, at klageren ikke vil kunne få dækning for "simpelt tyveri" af det omhandlede armbåndsur ved andre selskaber, idet afgrænsningen af dækningen er standard i branchen. Selskabet har anført, at klagerens tidligere forsikringsselskab heller ikke dækker diamantbesatte Rolex-armbåndsure ved simpelt tyveri.

Det fremgår af skadesanmeldelse af 28/7 2024, at "Gaden er fyldt med mange mennesker. Vi stopper op af flere gange og kigger på nogle som danser og laver shows. Folk går helt tæt på og jeg kan huske jeg bliver irriteret flere gange fordi jeg synes det er ubehageligt at få gå så tæt på. Det er svært for os at komme igennem de store menneskemængder som også er stoppet op

Ankenævnet for Forsikring

10.

103083

for at kigge. Da vi endelig kommer ud af menneskemængden, befinder vi os ca. ved [...] og jeg opdager her at min ur er blevet stjålet. Jeg ved ikke præcis hvor det skete men i tidsrummet mellem ca. 21.30-22".

Det fremgår af klagerens e-mail af 24/9 2024 til selskabet, at "I indtegningsfasen taler og mailer jeg meget med jeres salgskonsulent [navn]. Her har vi en meget grundig og detaljeret dialog, særligt omkring vores værdigenstande. Heriblandt ..., samt mine dyre private ejendele. Inklusiv mit Rolex ur. [navn] og jeg har en dialog ift. uret om det er guld eller stål. Hvortil jeg siger at det er stål og hvidguld".

Det fremgår af klagerens e-mail af 27/11 2024 til selskabet, at "Da jeg ved indtegningsfasen har været meget opmærksom på at alle vores værdier er dækket og når jeg ligeledes spørger om I ønsker billeder fremsendt af vores værdier, får jeg at vide at det ikke var nødvendigt. Jeg forventer at jeres rådgivere er kvalificerede til at kunne afdække i dette tilfælde mig kundens behov. I har også et rådgiveransvar som I skal leve op til. [navn] forsikre mig om at så længe uret ikke er ren guld, men der også er stål er det ikke et problem. Og han virker det at have et godt kendskab til ure i den prisklasse".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.I.b, at særligt privat indbo omfatter ure. Det fremgår af punkt 1.I.c, at særlige private værdigenstande omfatter ting af guld, sølv eller platin, perler, ædelstene og smykker. Genstande, hvori disse ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles som særlige private værdigenstande, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande. Det fremgår af punkt 3.1.b om dækning ved indbrudstyveri, at forsikringen dækker tricktyveri. Ved tricktyveri forstås tyveri begået af en eller flere ukendte gerningsmænd, som skaffer sig adgang til forsikringsstedet ved at foregive at have brug for hjælp eller ved at bruge andet falsk påskud over for den sikrede. Det anses også for et tricktyveri, hvis gerningsmanden skaffer sig adgang ved at opgive falsk stillingsbetegnelse som myndighedsperson eller offentlig visiteret plejehjælp. Det fremgår af punkt 4.1.a, at simpelt tyveri er tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. Det fremgår af punkt

4.3.c, at særlige private værdigenstande ikke er dækket ved simpelt tyveri. Det fremgår af punkt 6.1.a, b og c, at forsikringen dækker ran, røveri og overfald. Ved røveri forstås tyveri sket under brug eller trussel om øjeblikkelig brug af vold. Ved ran forstås tyveri af ting i sikredes umiddelbare nærhed, når sikrede eller andre: Har set gerningsmanden tage det stjålne, har set gerningsmanden være i besiddelse af det stjålne eller har bemærket særlige omstændigheder omkring tyveriet og straks i forbindelse med ovenstående har undersøgt tingene nærmere og bekræftet tyveriet. Det fremgår af punkt 6.3.c, at forsikringen dækker særlige private værdigenstande ved ran, røveri og overfald.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at guld og diamanter indgår som en væsentlig bestanddel af det stjålne Rolex ur, som derfor er omfattet af "særlige private værdigenstande".

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at uret har en krans i 18 karat hvidguld, børstet/poleret og et romertal med diamanter.

Nævnet har ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har behandlet den anmeldte anmeldelse som simpelt tyveri.

Nævnet har lagt vægt på, at klagerens beskrivelse af hændelsesforløbet ikke opfylder betingelserne for at være tricktyveri eller ran i forsikringsbetingelsernes forstand. Det fremgår af klagerens anmeldelse, at hun først opdagede, at uret var væk, da hun kom ud af menneskemængden. Klageren har ikke set konkrete gerningsmænd eller lignende, som kan begrunde, at der skulle være tale om tricktyveri eller ran.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren har været i en indgående dialog med selskabets medarbejder for at opnå den bedst mulige dækning. Nævnet har på den baggrund forståelse for, at klageren ikke er tilfreds med selskabets rådgivning.

Ankenævnet for Forsikring

12.

103083

Trods dette finder nævnet efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning på erstatningsretligt grundlag i den foreliggende situation, hvor klageren ved simpelt tyveri har mistet sit Rolex ur, som indeholder diamanter.

Det indgår i vurderingen af kravene til selskabets rådgivning i forbindelse med forsikringens tegning, at en familieforsikring indeholder en række dækningsregler og dækningsundtagelser, og at der ikke kan stilles krav om, at rådgivningen uden konkret anledning hertil omfatter en nærmere gennemgang af de enkelte dækningsregler eller undtagelser.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er sædvanligt, at indbo-/familieforsikringer ikke giver ret til dækning ved simpelt tyveri af et Rolex ur med diamanter. Nævnet har henset til, at selskabet har oplyst, at klageren ved sit tidligere forsikringsselskab ikke ville have fået dækning ved simpelt tyveri af et Rolex ur med diamanter, og klageren heller ikke kunne have forsikret det pågældende ur mod simpelt tyveri ved andre forsikringsselskaber.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har godtgjort, at medarbejderen var bekendt med, at urets ene romertal var af diamanter.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

13.

103083

Hans-Jørgen Nymark Beck