

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. september 2025 blev i sag nr. 103387:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 8/4 2025 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Vi er for det første uforstående overfor, at man kan rette forsikringen ned på den måde, og dernæst at TRYG har en tricktyveribegrænsning. Det må være noget TRYG har lavet og det er unormalt indenfor branchen, og derved har de et troværdighedsproblem i forhold til branchestandard. Vi har været igennem 10 selskabers betingelser og har ikke i nogen af dem kunne finde tricktyveri begrænsning. Vi synes, at TRYG har begået flere fejl i håndteringen af ... forsikring samt denne sag. Vi håber, at I vil kigge på den.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Få det dækket det vi har ret til."

Klageren har i brev af 1/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"[Klageren og ægtefælle] har haft TRYG siden 1996 – og tidligere Baltica (som Tryg opkøbte / fusionerede med). Da [ægtefælle] levede, var han ofte i dialog med forsikringen, og de kom ligeledes på besøg for at gennemgår forsikringer og dækninger. [ægtefælle] har altid lagt stor vægt på at være forsikret ordentligt, og havde derfor før hans død i 2016 en indbosum på 2.430.000 kr.

Efter [klageren] har haft dette indbrud, har vi erfaret, at hun efter [ægtefælle] død pludselig var overgået til en standard forsikring med en indbosum på blot 100.000 kr. Det virker meget besynderligt for os, at TRYG har foretaget en automatisk nedskrivning af indbo summen, da en af forsikringstagerne er død. Man har jo ikke færre ting fordi den ene er død!
Desuden undrer det os, at TRYG pludselig tilføjer et punkt på forsikringen med tricktyveri med en begrænsning på.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103387

Dette er, hvad vi ved, der skete den 13.1.2025, og som ligeledes er oplyst til politiet:

Kl. 14:04 modtager [familiemedlem1] et opkald fra [klageren], som fortæller at hun har haft besøg af en forsikringsmand, der har oplyst hende om, at han havde lavet en aftale med [familiemedlem2]

Kl. 14:08 ringer [familiemedlem1] til [familiemedlem2] og oplyser, at [klageren] har ringet og fortalt, at hun har haft en forsikringsmand på besøg, som fortalte, at han havde lavet en aftale med [familiemedlem2].

Da vi er inde over alle [klageren] aftaler, og ikke kendte noget til en aftale med en forsikringsmand, kører [familiemedlem2] straks op til [klageren].

[familiemedlem2] konstaterer ved ankomsten, at [klageren] pung ligger åben på sofaen i stuen, og at dankortet er væk. [familiemedlem2] ringer derfor straks til [familiemedlem1] (kl. 14:23) og beder ham om at spærre kortet. Herefter går [familiemedlem2] ind i soveværelset og ser, at der står skotøjsæsker på gulvet, at hylder fra skabet ligger på sengen sammen med nogle ting i plastikposer, samt at boksen som sad boltet fast bagest i skabet, er brækket fri og er væk.

Derefter kører [familiemedlem1] derop og politiet kommer og optager rapport om tyveriet.

Det eneste ... [klageren] kan huske er, at der har været en rigtig flink mand fra forsikringsselskabet på besøg. Hun kan desværre ikke huske yderligere, og dermed heller ikke give et signalement af manden.

Derefter melder vi det til TRYG.

[familiemedlem1] blev derefter ringet op af TRYG, som fortalte, at de takserede det til RAN, og ikke ville betragte det som et tyveri. Dette synes vi i den grad ikke var i overensstemmelse med virkeligheden, og ville under ingen omstændigheder godkende dette. For at et tyveri, skal betragtes som RAN skal det være et tyveri, som du selv eller andre ser ske.

Efterfølgende er det TRYG's vurdering, at det er et tricktyveri.

Da ... blev de af TRYG opfordret til at få installeret en boks til værdigenstande ... og derfor er [klageren] smykker meget unikke ...

Hvorfor skal man have ulejlighed med at få installeret en boks, hvis forsikringen alligevel ikke dækker?

Vi har sendt billeder til politiet samt til en facebookgruppe for guldsmede, I håb om, at vi kan købe smykkerne tilbage hvis nogen forsøger at sælge smykkerne.

Vi er for det første uforstående overfor, at man kan rette forsikringen ned på den måde, og dernæst at TRYG har en tricktyveribegrænsning.

Det må være noget TRYG har lavet og det er unormalt indenfor branchen, og derved har de et troværdighedsproblem i forhold til branchestandard. Vi har været igennem 10 selskabers betingelser og har ikke i nogen af dem kunne finde tricktyveri begrænsning.

Ankenævnet for Forsikring

3.

103387

Vi synes, at TRYG har begået flere fejl i håndteringen af ... forsikring samt denne sag. Vi håber, at I vil kigge på den."

Selskabet har den 22/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet kun har dækket klagerens smykker med 32.308 kr., svarende til forsikringens dækningsmaksimum, da klagerens tidligere familieforsikring havde en højere dækning for særlige private værdigenstande.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et tricktyveri og udbetalt erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og den for policen gældende dækningsmaksimum.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 1211. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Varsling af ny indboforsikring

Klagerens afdøde ægtefælle tegnede en familieforsikring hos selskabet den 1. marts 1996 på forsikringsbetingelser 1202. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 2**.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3.4 fremgår bl.a.:

'3.4 Særlige private værdigenstande'

Som 'særlige private værdigenstande' anses:

- [...]
- Ting af guld, platin eller sølv*)
- Møntsamlinger
- Perler *)
- Smykker
- Ædelstene

**) Genstande, hvori de med *) markerede ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.*

Dækningen er begrænset til maks. 15% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

Seneste fremsendte police på klagerens familieforsikring inden varslingen over på selskabets nye indboforsikring blev sendt til klagerens afdøde ægtefælle den 11. februar 2013. Af policen fremgår:

'Forsikringen omfatter

Privat indbo mv. 2.401.000 kr.

Her er særlige private værdigenstande dækket med 15 % af forsikringssummen 360.150 kr.'

Policen fremlægges som **bilag 3**.

Ved brev af 14. november 2015 orienterede selskabet klagerens afdøde ægtefælle om, at klagerens afdøde ægtefælle ville overgå til selskabets nye indboforsikring. Grundet den forløbne tid er det ikke muligt for selskabet at fremlægge det præcise brev, der blev sendt til klagerens afdøde ægtefælle. Selskabet kan alene fremlægge skabelonen 32I, som blev individuelt tilpasset til selskabets kunder ud fra deres eksisterende forsikringssummer. Skabelonen fremlægges **som bilag 4**.

Af brevet fremgår bl.a.:

'Din indboforsikring har ikke længere nogen øvre forsikringssum. Derfor behøver du ikke længere forholde dig til, hvad dit indbo samlet set er værd.'

'Du får nye forsikringsaftaler og betingelser

Vi sender dig dine nye forsikringsaftaler (policer) og forsikringsbetingelser umiddelbart før de gælder fra. Du kan se, hvornår det præcis sker på de næste sider. Hust at tjekke de nye forsikringsaftaler, når du modtager dem. Ønsker du ikke at fortsætte dine forsikringer, skal du give os besked senest 1 måned før de nye forsikringer gælder fra.'

'Sådan dækker din nye indboforsikring

Alle dine ting er nu dækket med op til 51.500 kr. pr. ting. Derudover er nogle af dine ting inddelt i grupper, som hver dækker med op til 103.000 kr.:

1. Smykker
2. Guld og sølv (fx sølvtøj)
3. Designmøbler (fx møbler af Arne Jacobsen)
4. Samlinger (frimærker og mønter, våben, malerier, skulpturer samt bøger og kort)

Du har mulighed for at vælge højere summer. Og husk at give os besked, hvis du anskaffer ting til en højere værdi end de nævnte summer.'

'Din dækning og pris er desuden baseret på oplysninger fra din nuværende indboforsikring.'

Herefter fulgte en oversigt over klagerens dækninger, hvilket selskabet i sagens natur ikke kan gengive, da selskabet ikke kan fremlægge den præcise skrivelse. Videre fremgår af brevet:

'Husk at tjekke dækningen på din nye indboforsikring

Vi har sammensat din nye forsikring, så den passer bedst muligt til dig, og ud fra oplysningerne i din nuværende indboforsikring. Hvis du ønsker en anden dækning, end den vi foreslår, skal du kontakte os. Du skal også huske at tjekke din nye forsikringsaftale, når du modtager den.

Du skal være opmærksom på dine særligt værdifulde ting:

- *Har du smykker, guld og sølv eller en mønt- og frimærkesamling? Så skal du være opmærksom på, at dette på din nuværende indboforsikring er samlet under 'Særlige Private Værdigenstande'. Nu er disse ting inddelt i grupperne smykker, guld og sølv eller samlinger, der hver er dækket med op til 103.000 kr. Så du skal sikre dig, at den foreslåede sum passer til dine særligt værdifulde ting.'*

Selskabet sendte klagerens afdøde ægtefælles nye police ved brev af 10. februar 2016. Af brev med policen fremgår bl.a.:

Her er den nye forsikringsaftale (police) for din indboforsikring, som vi tidligere har informeret om i november 2015.

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftaleloven grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov.'

'Forsikringens betingelser

For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Indbo nr. 1211. Forsikringsbetingelserne findes på Min side på www.tryg.dk/min-side eller i e-Boks.

Du kan også kontakte os, hvis du ønsker betingelserne tilsendt.'

'Standardsummer

Forsikringen har ingen øvre forsikringssum. Det betyder, at du ikke behøver at vurdere den samlede værdi af dine ting.

Men forsikringen har dog følgende begrænsninger:

[...]

Summer du har valgt

[...]

Smykker, i alt 422.493 kr. pr. skade

Åbenlyst tyveri (ran)

Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene 26.405 kr. pr. skade'

Brevet med policen fremlægges som **bilag 5**.

Klagerens afdøde ægtefælles nye police trådte i kraft pr. 1. marts 2016, og summerne er løbende blevet indeksreguleret.

Tricktyveri

Klageren anmeldte den 14. januar 2025, at hun havde været udsat for et tyveri den 13. januar 2025.

Af anmeldelsen fremgår:

'Her er din beskrivelse af hændelsen

Jeg er blevet fra stjålet alle mine smykker. Samt mit dankort. Dette sidste nåede jeg at stoppe misbrug af.'

Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag 6**.

Under telefonsamtale med selskabet oplyste klagerens [familiemedlem1] den 14. januar 2025, at klageren har hjemmehjælp flere gange dagligt. Det ringede på døren, hvor der stod en nydelig og flink mand, der udgav sig for at være fra selskabet – og at han havde lavet en aftale om gennemgang af forsikringen med [familiemedlem2], og at hun i øvrigt var på vej.

I løbet af kort tid undrede klageren sig over situationen og ringede til klagerens [familiemedlem1], der fik fat i [familiemedlem2], der skyndte sig hen til klageren. Manden var gået, men klagerens dankort var væk. Klagerens [familiemedlem1] fik spærret kortet, inden det blev misbrugt.

Klagerens [familiemedlem1] oplyste, at en anden person havde sneget sig ind i soveværelset, hvor de bagerst i tøjskabet havde et fastboltet pengeskab...

...

Selskabet kontaktede klagerens [familiemedlem1] dagen efter og anerkendte dækning for tricktyveri. Selskabet oplyste ham om, at dækningsmaksimum for tricktyveri var 32.308 kr. Klagerens

[familiemedlem1] oplyste, at der ham bekendt var en særlig forsikring for smykker, hvorfor han ville gennemgå klagerens dokumenter og forsikringsbetingelser.

Klagerens [familiemedlem1] indsendte den 28. januar 2025 en indsigelse mod selskabets afgørelse. Indsigelsen fremlægges som **bilag 7**.

Klagerens [familiemedlem1] indsendte desuden den 4. februar 2025 vurdering af klagerens smykker lavet i januar 2025 ... Vurderingen fremlægges som **bilag 8-12**.

Selskabet fastholdt ved brev af 5. februar 2025, at selskabet alene kunne udbetale erstatning svarende til dækningsmaksimum på 32.308 kr. Selskabets fastholdelse fremlægges som **bilag 13**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt et tyveri sket den 13. januar 2025, hvor der bl.a. var stjålet smykker for cirka 1½ million kr.

Selskabet har udbetalt dækning for smykker svarende til dækningsmaksimum på klagerens nuværende indboforsikring – og ikke fra klagerens tidligere familieforsikring, hvor dækningssummen for særlige private værdigenstande var højere.

Varsling af ny indboforsikring

Selskabet gør principalt gældende, at selskabet har været berettiget til at varsle klageren over på selskabets indboforsikring, da klagerens eksisterende familieforsikring udgik, og at selskabet har overholdt fristerne i forbindelse hermed. Det er derfor selskabets opfattelse, at den af klageren anmeldte skade skal behandles efter det nye sæt forsikringsbetingelser.

Af de tidligere forsikringsbetingelser, jf. bilag 11, punkt 17, fremgår:

'17. Andre ændringer i præmie, forsikringssummer, selvrisici eller forsikringsvilkår

Såfremt Tryg ønsker at foretage ændringer i forsikringsvilkår, præmie, forsikringssummer og selvrisici ud over ændringer som følge af afsnit 16, kan dette kun ske ved udløbet af en forsikringsperiode ifølge policen, og kun med respekt af det i afsnit 18.1 angivne opsigelsesvarsel. Såfremt ændringen sker i forbindelse med en skade, gælder afsnit 18.3.'

Af de tidligere forsikringsbetingelser, jf. bilag 11, punkt 18.1, fremgår:

'18.1

Forsikringen er tegnet for ét-årige perioder og er fortløbende, indtil den af én af parterne skriftligt opsiges med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb.'

Selskabet har således adgang til - med mindst en måneds skriftligt varsel før hovedforfald - at ændre klagerens forsikring.

Dette er tillige i overensstemmelse med § 28, stk. 1 i god skik bekendtgørelsen, hvoraf fremgår:

'§ 28 Et forsikringsselskab skal senest 30 dage inden forsikringsperiodens udløb varsle enhver væsentlig ændring af forsikringsaftalen, der er til ugunst for kunden. Varslet skal meddeles i papirformat eller på andet varigt medium.'

Af klagerens police, jf. bilag 3, har klagerens police hovedforfald 1. marts.

Selskabets varslingsbrev er dateret 14. november 2015 og sendt til klagerens afdøde ægtefælle. Det har formodningen for sig, at brevet var modtaget af klagerens afdøde ægtefælle før 1. februar 2016, der er en måned før hovedforfald.

Selskabet bemærker, at klagerens summer på selskabets nye indboforsikring afspejlede klagerens allerede eksisterende familieforsikring. Selskabet havde således fastsat klagerens sum for smykker højere end på klagerens eksisterende familieforsikring.

Derudover gjorde selskabet udtrykkeligt opmærksom på, at klageren skulle gennemse sin forsikringsaftale og police og kontakte selskabet, hvis de ønskede højere summer.

På trods af, at selskabet ikke kan fremlægge den præcise varslingskrivelse, der blev sendt til klageren, har det formodningen for sig, at de i polisen, jf. bilag 5, gengivne summer svarer overens med de i varslingsbrevet angivne summer.

Ydermere indeholdt varslingsbrevet information om, at hvis klageren ikke ønskede at fortsætte forsikringen og opsig sin forsikring hos selskabet, skulle klageren kontakte os senest en måned før ikrafttræden, det vil sige den 1. februar 2016.

Til støtte for sin påstand kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 97.536. Sagen vedrørte erstatning efter et anmeldt indbrud af bl.a. smykker, hvor selskabet havde varslet, at hjemforsikringen udgik, og at klageren ville overgå til selskabets indboforsikring, bl.a. med den konsekvens, at dækningsmaksimum for guld, sølv og smykker blev lavere.

Nævnet fandt, at selskabet var berettiget til at lade klagerens hjemforsikring overgå til den nye indboforsikring på baggrund af, at selskabet varslende mindst 30 dage før ikrafttrædelse. Nævnet fandt endvidere, at der ikke var grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for sølvtøj og smykker, da selskabet havde udbetalt dækningsmaksimum.

Kendelsen fremlægges som **bilag 14**.

Selskabet bemærker desuden, at klagerens dækning for smykker mv. blev forhøjet i forbindelse med varslingen over på selskabets nye indboforsikring, ligesom klagerens forsikring blev udvidet til også at omfatte dækning for tricktyveri, hvilket ikke var en del af klagerens gamle familieforsikring.

Varslingen over på selskabets nye indboforsikring har således stillet klageren i en mere gunstig situation i denne konkrete skadesituation end på klagerens tidligere familieforsikring.

Såfremt klageren fortsat havde været på den gamle familieforsikring, havde selskabet således afvist klagerens fulde krav under henvisning til, at tricktyveri ikke var en af de forsikringsbegivenheder, der var oplistet i forsikringsbetingelserne som dækningsberettigende.

Det forekommer således bemærkelsesværdigt, at klageren klager over selskabets varsling over på selskabets nye forsikring, idet klageren i så fald har fået udbetalt 32.308 kr. mere, end hun er berettiget til.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

103387

Tricktyveri

Subsidiært gør selskabet gældende, at selskabet ikke er forpligtet til at udbetale erstatning udover det i policen fastsatte dækningsmaksimum. Selskabet fastholder således, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Af forsikringsbetingelserne, jf. bilag 1, punkt 5.3.5 fremgår bl.a.:

'5.3.5 Røveri, overfald, åbenlyst tyveri (ran) og tricktyveri

- [...]
- *Tricktyveri sket inde i din bolig. Herved forstås tyveri af dine ting begået af en person, som under falsk dække har snydt sig til at komme ind i din bolig. Penge er dækket med den maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale. Ligeledes er guld, sølv, smykker, perler og ædelstene dækket med den samme maks. sum, som gælder for åbenlyst tyveri, og som fremgår af din forsikringsaftale.'*

Det er ubestridt, at klageren har været udsat for et tricktyveri, således som dette er defineret i forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.5.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.5 fremgår, at for guld, sølv, smykker, perler og ædelstene gælder den samme forsikringssum, som gælder for åbenlyst tyveri.

Dækningssummen fremgår af klagerens police, jf. bilag 5, der dog er indekseret til 2025-tal og udgør 32.308 kr. i 2025.

Selskabet gør således gældende, at det er dækningssummen for tricktyveri, der skal anvendes i den konkrete skade – og ikke den af klageren valgte sum for smykker, der finder anvendelse eksempelvis ved brand eller indbrud.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren er korrekt varslet over på selskabets nye indboforsikring, og at selskabet således alene er forpligtet til at yde erstatning svarende til selskabets dækningsmaksimum for tricktyveri.

Selskabet bemærker, at klageren ikke havde dækning for den anmeldte hændelse på klagerens tidligere familieforsikring hos selskabet."

Klagerens repræsentant har i brev af 21/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentar til TRYG's klage svar pr. 22 maj 2025.

TRYG skriver at 14. november 2015 er der sendt et brev til [familiemedlem1], dette er aldrig modtaget, da ...

...

TRYG beskriver, hvad vi anmeldte ved anmeldelsen.

Hændelsesforløbet er med stor usikkerhed, og er kun en mulig forklaring på, hvad der er sket...

...

Så den forklaring er en, som ikke kan bruges, da det er gætteri. Men fakta er, at der er store huller i væggen i klædeskabet, og at boksen er væk.

Vi synes for det første, at det er meget uheldigt at TRYG vælger at udsende nye forsikrings papirer, præcis da ... derved har skiftet adresse. Er forsikringen baseret ud fra ..., da den er nedvurde-

ret til 1/4 af tidligere, men forsikringen er stadig på den gamle adresse. Vi forstår simpelthen hen ikke, hvordan man kan nedjustere i den grad. Det er helt ok, at man laver nye forsikringer, men en nedjustering i det omfang, mener vi burde kræve en form for tilbagemelding, hvorvidt vi accepterer dette. Dette er ikke sket."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets skabelon til varslingsbrev 32I fremgår bl.a.:

"Her er de vigtigste forbedringer til din nye indboforsikring ... Ingen øvre forsikringssum ... Mere fleksibelt Du bestemmer selv, hvordan du vil være dækket. **Nemmere at forstå** Vi har gjort forsikringsbetingelserne nemmere at forstå, og det er nu også lettere at se, hvad du kan få erstattet, fx ved tyveri."

Af police af 10/2 2016 fremgår bl.a.:

"[sendt til ægtefælles adresse]

...

Her er den nye forsikringsaftale (police) for din indboforsikring, som vi tidligere har informeret om i november 2015.

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.

...

Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Forsikringen omfatter ... Tyveri...

...

Standardsummer

Forsikringen har ingen øvre forsikringssum. Det betyder, at du ikke behøver at vurdere den samlede værdi af dine ting.

...

Grupper af ting Guld og sølv, i alt **[Maks. sum år 2016]** 105.623 kr. pr. skade

...

Summer du har valgt

Grupper af ting ...

Smykker, i alt **[Maks. sum år 2016]** 422.493 kr. pr. skade

...

Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt

Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt:

...

Åbenlyst tyveri (ran) Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene **[Maks. sum år 2016]** 26.405 kr. pr. skade"

Ankenævnet for Forsikring

11.

103387

Af police af 21/8 2017 fremgår bl.a.:

"[sendt til forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Din indboforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.

...

Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt Tyveri inde i din bolig

Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt:

...

Åbenlyst tyveri (ran) Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene 26.881 kr. pr. skade"

Af forsikringsoversigt af 6/3 2018 fremgår bl.a.:

"[sendt til forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Her får du den årlige oversigt over dine forsikringer hos os. Det er altid en god ide at tjekke jævnligt, om du har de forsikringer, du har brug for. Selv små ændringer i dit liv kan have stor betydning for dine behov.

...

Indbo

...

Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Forsikringen omfatter ... Tyveri og hærværk...

Forsikringssummer Se forsikringsaftale (police)"

Af forsikringsoversigt af 22/10 2019 fremgår bl.a.:

"[sendt til forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Her får du den årlige oversigt over dine forsikringer hos os. Siden du købte dine forsikringer, kan der være sket små eller store ændringer i dit liv. Måske har du skiftet job, bolig eller bil? Måske har du fået hund eller kat, eller er begyndt på en ny sport? Vi anbefaler, du jævnligt tjekker, om du har de forsikringer, du har brug for.

...

Indbo

...

Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Forsikringen omfatter ... Tyveri og hærværk...

Ankenævnet for Forsikring

12.

103387

Forsikringssummer Se forsikringsaftale (police)"

Af forsikringsoversigt af 13/11 2020 fremgår bl.a.:

"[sendt til forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Vi skriver til dig, fordi der kan være sket små og store ændringer i dit liv, siden du købte dine forsikringer. Vi anbefaler, du jævnligt tjekker, om du har de forsikringer, du har brug for.

...

Indbo

...

Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Forsikringen omfatter ... Tyveri og hærværk...

Forsikringssummer Se forsikringsaftale (police)"

Af forsikringsoversigt af 20/8 2021 fremgår bl.a.:

"[sendt til forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Vi skriver til dig, fordi der kan være sket små og store ændringer i dit liv, siden du købte dine forsikringer. Vi anbefaler, du jævnligt tjekker, om du har de forsikringer, du har brug for.

...

Indbo

...

Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Forsikringen omfatter ... Tyveri og hærværk...

Forsikringssummer Se forsikringsaftale (police)"

Af forsikringsoversigt af 25/4 2022 fremgår bl.a.:

"[sendt til forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Vi skriver til dig, fordi der kan være sket små og store ændringer i dit liv, siden du købte dine forsikringer. Vi anbefaler, du jævnligt tjekker, om du har de forsikringer, du har brug for.

...

Indbo

...

Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Forsikringen omfatter ... Tyveri og hærværk...

Forsikringssummer Se forsikringsaftale (police)"

Af forsikringsoversigt af 26/8 2023 fremgår bl.a.:

"[sendt til forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Vi skriver til dig, fordi der kan være sket små og store ændringer i dit liv, siden du købte dine forsikringer. Vi anbefaler, du jævnligt tjekker, om du har de forsikringer, du har brug for.

...

Indbo

...

Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse]

...

Forsikringen omfatter ... Tyveri og hærværk...

Forsikringssummer Se forsikringsaftale (police)"

Af de tidligere gældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"3.4 Særlige private værdigenstande

Som 'særlige private værdigenstande' anses:

- Frimærkesamlinger
- Ting af guld, platin eller sølv*)
- Møntsamlinger
- Perler *)
- Smykker
- Ædelstene *)

...

4.8 Røveri, overfald mv.

4.8.1 Forsikringen dækker:

4.8.1.1

Tyveri af forsikrede genstande sket under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold (røveri).

4.8.1.2

Tyveri af genstande i sikredes umiddelbare nærhed,

- hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, og der øjeblikkeligt gøres anskrig, eller
- hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende.

Den samlede dækning af penge m.m., jf. afsnit 3.3 (maks. 22.000 kr.) (2013), og særlige private værdigenstande, jf. afsnit 3.4, kan dog ikke overstige 32.800 kr. (2013) pr. forsikringsbegivenhed.

4.8.1.3

Tyveri af tasker med indhold, når disse frarives sikrede.

Den samlede dækning af penge m.m., jf. afsnit 3.3 (maks. 22.000 kr.) (2013), og særlige private værdigenstande, jf. afsnit 3.4, kan dog ikke overstige 32.800 kr. (2013) pr. forsikringsbegivenhed.

...

17. Andre ændringer i præmie, forsikringssummer, selvrisici eller forsikringsvilkår

Såfremt Tryg ønsker at foretage ændringer i forsikringsvilkår, præmie, forsikringssummer og selvrisici ud over ændringer som følge af afsnit 16, kan dette kun ske ved udløbet af en forsikringsperiode ifølge policen, og kun med respekt af det i afsnit 18.1 angivne opsigelsesvarsel.

...

18.1

Forsikringen er tegnet for ét-årige perioder og er fortløbende, indtil den af én af parterne skriftligt opsiges med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb."

Af de nugældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"5.3.5 Røveri, overfald, åbenlyst tyveri (ran) og tricktyveri

Forsikringen dækker:

- Røveri og overfald. Herved forstås tyveri eller ødelæggelse af dine ting, hvor en person bruger eller truer med øjeblikkeligt at bruge vold. Penge er dækket med den maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.
- Åbenlyst tyveri. Herved forstås tyveri af dine ting, som du har på dig eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og uden brug af vold. Det skal bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker. Penge samt guld, sølv, smykker, perler og ædelstene er dækket af den maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.
- Tricktyveri sket inde i din bolig. Herved forstås tyveri af dine ting begået af en person, som under falsk dække har snydt sig til at komme ind i din bolig. Penge er dækket med den maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale. Ligeledes er guld, sølv, smykker, perler og ædelstene dækket med
 - den samme maks. sum, som gælder for åbenlyst tyveri, og som fremgår af din forsikringsaftale."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 14/1 2025, at hun i sit hjem fik stjålet smykker for ca. 1½ mio. kr. Selskabet har behandlet tyveriet som et tricktyveri og har fastsat erstatningen til 32.308 kr. Klageren ønsker en højere erstatning.

Klageren har anført, at selskabet har begået flere fejl. Klageren er "uforstående overfor, at man kan rette forsikringen ned på den måde, og dernæst at [selskabet] har en tricktyveribegrænsning. Det må være noget [selskabet] har lavet og det er unormalt indenfor branchen, og derved har de et troværdighedsproblem i forhold til branchestandard. Vi har været igennem 10 selskabers betingelser og har ikke i nogen af dem kunne finde tricktyveribegrænsning". Klageren har anført, at "da [ægtefællen] levede, var han ofte i dialog med forsikringen, og de kom ligeledes

Ankenævnet for Forsikring

15.

103387

på besøg for at gennemgå forsikringer og dækninger. Han har altid lagt stor vægt på at være forsikret ordentligt, og havde derfor før hans død i 2016 en indbosum på 2.430.000 kr.". Klageren har oplyst, at ægtefællen døde i august 2016. Klageren har anført, at ægtefællen pga. sygdom ikke "var i stand til at føre en forståelig samtale ej heller skriftlig på det tidspunkt", hvor forsikringsbetingelserne blev ændret. Klageren har anført, at selskabets brev af 14/11 2014 aldrig er modtaget.

Selskabet har anført, at selskabet har været berettiget til at varsle klageren/ægtefællen over på selskabets indboforsikring, da den eksisterende familieforsikring udgik. Selskabet har anført, at selskabet har overholdt varslingsfristerne. Selskabet har oplyst, at grundet den forløbne tid er det ikke muligt at fremlægge det præcise brev (fra november 2015), der blev sendt til ægtefællen. Selskabet har anført, at det har formodningen for sig, at brevet var modtaget af ægtefællen før den 1/2 2016, der var en måned før hovedforfald. Selskabet har anført, at klagerens dækning for smykker mv. blev forhøjet i forbindelse med varslingen, ligesom klagerens forsikring blev udvidet til at omfatte dækning for tricktyveri. Havde klageren/ægtefællen været på den gamle familieforsikring, havde selskabet afvist klagerens krav under henvisning til, at tricktyveri ikke var en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klageren ubestridt har været udsat for et tricktyveri. Selskabet har anført, at der gælder samme forsikringssum for guld, sølv, smykker, perler og ædelstene som for åbenlyst tyveri. Selskabet har anført, at det er dækningssummen for tricktyveri, der skal anvendes i den konkrete skade og ikke den af klageren valgte sum for smykker, der finder anvendelse eksempelvis ved brand eller indbrud.

Det fremgår af selskabets skabelon til varslingsbrev 32I, at "Din indboforsikring har ikke længere nogen øvre forsikringssum. Derfor behøver du ikke længere forholde dig til, hvad dit indbo samlet set er værd ... **Du får nye forsikringsaftaler og betingelser** Vi sender dig dine nye forsikringsaftaler (policer) og forsikringsbetingelser umiddelbart før de gælder fra. Du kan se, hvornår det præcis sker på de næste sider. Hust at tjekke de nye forsikringsaftaler, når du modtager dem. Ønsker du ikke at fortsætte dine forsikringer, skal du give os besked senest 1 måned før de nye forsikringer gælder fra ... **Her er de vigtigste forbedringer til din nye indboforsikring ... Ingen**

Øvre forsikringssum ... Mere fleksibelt Du bestemmer selv, hvordan du vil være dækket. **Nemmere at forstå** Vi har gjort forsikringsbetingelserne nemmere at forstå, og det er nu også lettere at se, hvad du kan få erstattet, fx ved tyveri. **Sådan dækker din nye indboforsikring** Alle dine ting er nu dækket med op til 51.500 kr. pr. ting. Derudover er nogle af dine ting inddelt i grupper, som hver dækker med op til 103.000 kr.: 1. Smykker 2. Guld og sølv (fx sølvtøj) ... Du har mulighed for at vælge højere summer. Og husk at give os besked, hvis du anskaffer ting til en højere værdi end de nævnte summer ... Din dækning og pris er desuden baseret på oplysninger fra din nuværende indboforsikring".

Det fremgår af police af 10/2 2016 stilet til ægtefællen, at "Her er den nye forsikringsaftale (police) for din indboforsikring, som vi tidligere har informeret om i november 2015. Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige ... Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse] ... Forsikringen omfatter ... Tyveri ... Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt: ... **Åbenlyst tyveri (ran)** Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene [Maks. sum år 2016] 26.405 kr. pr. skade".

Det fremgår police af 21/8 2017 stilet til klageren, at "Din indboforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police). Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige ... Forsikringssted [forsikringsstedet/klagerens adresse] ... Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt Tyveri inde i din bolig Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt: ... **Åbenlyst tyveri (ran)** Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene 26.881 kr. pr. skade".

Ankenævnet for Forsikring

17.

103387

Det fremgår af forsikringsoversigter af 6/3 2018, 22/10 2019, 13/11 2020, 20/8 2021, 25/4 2022 og 26/8 2023, at "Forsikringen omfatter ... Tyveri og hærværk... Forsikringssummer Se forsikringsaftale (police)".

Det fremgår af klagerens brev af 1/4 2025 til nævnet, at "Dette er, hvad vi ved, der skete den 13.1.2025, og som ligeledes er oplyst til politiet: Kl. 14:04 modtager [familiemedlem1] et opkald fra [klageren], som fortæller at hun har haft besøg af en forsikringsmand, der har oplyst hende om, at han havde lavet en aftale med [familiemedlem2] Kl. 14:08 ringer [familiemedlem1] til [familiemedlem2] og oplyser, at [klageren] har ringet og fortalt, at hun har haft en forsikringsmand på besøg, som fortalte, at han havde lavet en aftale med [familiemedlem2]. Da vi er inde over alle [klagerens] aftaler, og ikke kendte noget til en aftale med en forsikringsmand, kører [familiemedlem2] straks op til [klageren]. [Familiemedlem2] konstaterer ved ankomsten, at [klagerens] pung ligger åben på sofaen i stuen, og at dankortet er væk. [Familiemedlem2] ringer derfor straks til [familiemedlem1] (kl. 14:23) og beder ham om at spærre kortet. Herefter går [familiemedlem2] ind i soveværelset og ser, at der står skotøjsæsker på gulvet, at hylder fra skabet ligger på sengen sammen med nogle ting i plastikposer, samt at boksen som sad boltet fast bagest i skabet, er brækket fri og er væk. Derefter kører [familiemedlem1] derop og politiet kommer og optager rapport om tyveriet. Det eneste ... [klageren] kan huske er, at der har været en rigtig flink mand fra forsikringsselskabet på besøg. Hun kan desværre ikke huske yderligere, og dermed heller ikke give et signalement af manden".

Det fremgår af selskabets brev af 22/5 2025 til nævnet, at "Under telefonsamtale med selskabet oplyste [familiemedlem1] den 14. januar 2025, at klageren har hjemmehjælp flere gange dagligt. Det ringede på døren, hvor der stod en nydelig og flink mand, der udgav sig for at være fra selskabet – og at han havde lavet en aftale om gennemgang af forsikringen med [familiemedlem2], og at hun i øvrigt var på vej. I løbet af kort tid undrede klageren sig over situationen og ringede til [familiemedlem1], der fik fat i [familiemedlem2], der skyndte sig hen til klageren. Manden var gået, men klagerens dankort var væk. [Familiemedlem1] fik spærret kortet, inden

det blev misbrugt. [Familiemedlem1] oplyste, at en anden person havde sneget sig ind i soveværelset, hvor de bagerst i tøjskabet havde et fastboltet pengeskab".

Det fremgår af selskabets brev af 22/5 2025 til nævnet, at "Ved brev af 14. november 2015 orienterede selskabet klagerens afdøde ægtefælle om, at klagerens afdøde ægtefælle ville overgå til selskabets nye indboforsikring. Grundet den forløbne tid er det ikke muligt for selskabet at fremlægge det præcise brev, der blev sendt til klagerens afdøde ægtefælle. Selskabet kan alene fremlægge skabelonen 32I, som blev individuelt tilpasset til selskabets kunder ud fra deres eksisterende forsikringssummer".

Det fremgår af de tidligere gældende forsikringsbetingelser vedrørende "**Røveri, overfald mv.**", at "Forsikringen dækker: ... Den samlede dækning af penge m.m., jf. afsnit 3.3 (maks. 22.000 kr.) (2013), og særlige private værdigenstande, jf. afsnit 3.4, kan dog ikke overstige 32.800 kr. (2013) pr. forsikringsbegivenhed ... Som 'særlige private værdigenstande' anses: ... • Ting af guld, platin eller sølv ... • Perler • Smykker • Edelstene ... **17. Andre ændringer i præmie, forsikringssummer, selvrisci eller forsikringsvilkår** Såfremt Tryg ønsker at foretage ændringer i forsikringsvilkår, præmie, forsikringssummer og selvrisci ud over ændringer som følge af afsnit 16, kan dette kun ske ved udløbet af en forsikringsperiode ifølge policen, og kun med respekt af det i afsnit 18.1 angivne opsigelsesvarsel ... **18.1** Forsikringen er tegnet for ét-årige perioder og er fortløbende, indtil den af én af parterne skriftligt opsiges med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb".

Det fremgår af de gældende forsikringsbetingelser vedrørende "**Røveri, overfald, åbenlyst tyveri (ran) og tricktyveri**", at forsikringen dækker "Tricktyveri sket inde i din bolig. Herved forstås tyveri af dine ting begået af en person, som under falsk dække har snydt sig til at komme ind i din bolig. Penge er dækket med den maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale. Ligeledes er guld, sølv, smykker, perler og edelstene dækket med den samme maks. sum, som gælder for åbenlyst tyveri, og som fremgår af din forsikringsaftale".

Ankenævnet for Forsikring

19.

103387

Varsling af ny indboforsikring

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren/ægtefællen i 2016 overgik til den nye indboforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets oplysninger om, at selskabets skabelon til varslingsbrev "blev individuelt tilpasset til selskabets kunder ud fra deres eksisterende forsikringssummer", og at selskabet herefter ved brev af 14/11 2015 varslede ægtefællen om overgangen til den nye indboforsikring. Nævnet har ikke grundlag for at statuere, at brevet ikke er kommet frem til ægtefællen på dennes folkeregisteradresse inden den 1/2 2016, der var en måned før hovedforfald.

Nævnet har henset til, at selskabet herefter har sendt en årlig forsikringsoversigt til klageren samt police af 21/8 2017.

Nævnet bemærker, at ægtefællens sygdom i perioden omkring selskabets varslingsbrev i november 2014 ikke kan føre til, at selskabet ikke har overholdt varslingsreglerne i henhold til forsikringsbetingelserne.

Erstatningen

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen til 32.308 kr., der er dækningsmaksimummet ved åbenlyst tyveri (ran) og tricktyveri ifølge forsikringsbetingelserne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har været udsat for et tricktyveri, og at dækningsmaksimum ved tricktyveri for guld, sølv, smykker, perler og ædelstene er 26.405 kr. pr. skade (2016-niveau).

Nævnet har henset til, at den tidligere forsikring indeholdt et dækningsmaksimum på 32.800 kr. (2013-niveau) for røveri, overfald mv. (som også under visse betingelser omfatter tyveri af gen-

Ankenævnet for Forsikring

20.

103387

stande i sikredes umiddelbare nærhed) af f.eks. guld, sølv smykker mv., hvorfor klageren/ægtefællen hele tiden har været underlagt et dækningsmaksimum vedr. sådanne dækningsberettigende hændelser.

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.



Peter Thønnings