

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. august 2025 blev i sag nr. 103624:

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 20/5 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ændrer i november 24 rammer for vores indboforsikring. Det sker ved en telefonsamtale. Rammerne for designmøbler bliver sat op. ... fra Tryg nævner ikke et krav om, at vi med den nye dækning skal have alarmselskab tilknyttet vores ejendom. Det påstår Tryg, at han har nævnt. Så situationen er påstand mod påstand.

To problemstillinger, som jeg ønsker at fremhæve:

1. Har Tryg ret i eller har jeg ret i, at Tryg siger, at de har oplyst mig om krav til alarmselskab under vores telefonsamtale i november 24?

Påstand mod påstand.

Tryg siger, at de har oplyst mig om dette krav. Det er direkte usandt og let at sige for personen hos Tryg.

Jeg synes, jeg i min adfærd, eller faktisk i mangel på samme, signalerer, at jeg ikke er blevet oplyst om krav til alarmselskab:

- Jeg ville have sat proces med etablering af alarm i gang.
- Jeg ville have undersøgt behovet for den ændrede dækning (vi behøver faktisk ikke merdækningen på designmøbler, efter Tryg definition af designmøbler, ved vi nu efterfølgende).
- Jeg ville have forholdt mig til en merudgift til alarmselskab på 6-7T DKK pr. år., før jeg blot sagde ja.
- Jeg ville have talt med [familiemedlem] om behovet inden en beslutning, når det krævede alarmselskab.

- Jeg reagerer ikke på min E-boks fra Tryg, netop fordi jeg ikke forventer nogle markante ændringer, blot dækning på designmøbler, der er sat op for en mindre præmieforhøjelse. Vi lå midt i flytterod, derfor blev det ikke prioriteret, det var jo ikke væsentligt.

Tryg bør overveje at optage telefonsamtaler med kunder, det gør vi i min virksomhed (kapitalforvaltning). Det er let at afklare misforståelser.

2. Er det juridisk bindende for mig, når Tryg fremsender en besked til mig på Eboks, som de ikke beder mig underskrive?

Man er ikke tvunget til at læse sin Eboks, mig bekendt.

Kan alle sende bekræftende e-mails i Eboks, der så vil være juridisk bindende – eller skal man ved den type væsentlige ændringer bede om kundens accept. Det er en væsentlig ændring, når man nu står uden indboforsikring. Underskrift i E-boks ville give fornuft og misforståelser som denne ville kunne undgås.

De bør ændre deres procedure, så kunden skal acceptere ændringer i forsikringsaftalen, når det er væsentligt, som i vores tilfælde.

Jeg vedhæfter den samlede korrespondance.

## Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener, jeg er i god tro.

Jeg mener, at Tryg taler direkte usandt, når de siger, at de har oplyst alarm krav under telefonsamtalen.

Jeg synes, at min adfærd taler sit tydelige sprog, jeg er i god tro.

Jeg ønsker, at Tryg erkender deres fejl, at de ikke har oplyst alarm krav.

Jeg erkender, at begge parter kan have et ansvar for misforståelsen."

Selskabet har den 2/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren hævdede dækningsmaksimum for designermøbler og blev pålagt krav om tyverialarm. Selskabet afviste dækning for smykker og kontanter ved et anmeldt indbrud som følge af, at klageren ubestridt ikke havde installeret en alarm på tyveritidspunktet.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 20G2. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 1**.

## Sagsfremstilling

Klageren hævdede den 7. november 2024 summen for designermøbler til 340.000 kr. på hans indboforsikring. I den forbindelse indsatte selskabet en klausul i klagerens police, der blev tilsendt til klageren. Af klausulen fremgår:

*'Det er en betingelse for dækning af tyveri i din bolig, at der på forsikringsstedet er installeret et godkendt tyverialarmanlæg.*

*Anlægget skal omfatte tyverialarm med alarmoverførsel til vagtcentral.*

*Det er en forudsætning: at anlægget er i funktion, når forsikringsstedet forlades, at anlægget er funktionsdygtigt selvom almindelig strømforsyning svigter, at der, hvis anlægget er i uorden, træffes aftale med installatøren om at bringe anlægget i orden inden for 24 timer. Er disse betingelser ikke opfyldt, dækker forsikringen efter reglerne for tyveri fra ikke forsvarligt aflåst bolig.'*

Desuden fremgår af policen:

*'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.'*

Policen fremlægges som **bilag 2**.

Selskabet noterede i forbindelse med ændringen på policen, at:

*'Sum for designermøbler hævet til 340.000,-. Informeret om alarm. +452.-/år. pr. dd.'*

Selskabets notat fremlægges som **bilag 3**.

Klageren anmeldte den 17. marts 2025, at han havde haft indbrud den 16. marts 2025. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

*'Der har været indbrud i vores hus. Politiet har oprettet en journal der har nr. .... Vi kender ikke omfanget af hvad der er stjålet, da vi er på rejse og først kommer hjem den 29. marts.'*

Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag 4**.

Under telefonsamtale med klageren den 19. marts 2025 oplyste klageren, at han var på ferie og først var hjemme igen den 29. marts 2025. Klageren oplyste, at han ikke kendte til kravet endnu, men at han ville vende tilbage, når han kom hjem fra ferien. Adspurgt oplyste klageren, at der ikke havde været sat alarm til. Telefonnotat fremlægges som **bilag 5**.

Den 19. marts 2025 kontaktede klageren selskabet, da han kunne se i sin forsikringsoversigt, at der var krav om alarm grundet værdierne. Klageren oplyste, at han ikke var blevet telefonisk informeret om selskabets alarmkrav, men kun via policen. Klageren havde derfor ikke alarm på skadetidspunktet og ønskede at få oplyst, hvorledes han stod stillet. Telefonbesked fremlægges som **bilag 6**.

Selskabet kontaktede klageren den 20. marts 2025 og informerede ham om, at smykker ikke var dækket. Telefonnotat fremlægges som **bilag 7**.

Under telefonsamtale med klageren den 24. marts 2025 orienterede selskabet om, at selskabet ikke kunne erstatte smykker og kontanter, da der ikke var alarm på forsikringsstedet. Selskabet dækker derfor som om, at boligen ikke var forsvarligt aflåst. Klageren oplyste, at han ikke var tilfreds med selskabets rådgivning i forbindelse med forhøjelsen af dækningssummen. Selskabets telefonnotat af 24. marts 2025 fremlægges som **bilag 8**.

Selskabet afviste dækning for smykker og kontanter ved brev af 28. marts 2025 under henvisning til, at det var en betingelse for dækning, at der på forsikringsstedet var installeret et godkendt ty-

verialarmanlæg med tilslutning til vagtcentral, og at dette var i funktion, når forsikringsstedet forlades. Afvisningen er fremlagt af klageren.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets afgørelse ved mail af 31. marts 2025. Indsigelsen er fremlagt af klageren.

Den klageansvarlige enhed fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 1. maj 2025. Selskabets fastholdelse er fremlagt af klageren.

Ved mail af 2. maj 2025 gjorde klageren indsigelser mod selskabets fastholdelse. Klagerens indsigelser er fremlagt af klageren.

Selskabets klageansvarlige enhed fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 15. maj 2025. Selskabets fastholdelse er fremlagt af klageren.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

## Selskabets vurdering

Klageren kontaktede selskabet og forhøjede summen for designermøbler. Selskabet orienterede i den forbindelse klageren om selskabets alarmkrav, hvilket blev noteret i selskabets forsikringssystem. Klageren modtog herefter en police, hvor selskabets klausul om alarmkrav tydeligt fremgik og konsekvenserne af, at alarm ikke blev installeret eller levede op til selskabets krav.

Klageren anmeldte et indbrud til selskabet sket den 16. marts 2025.

Selskabet har efterfølgende kunne konstatere, at klageren ikke har installeret alarm på forsikringsstedet, og har derfor afvist dækning for smykker og kontanter.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, jf. **bilag 1**, fremgår bl.a., at guld, sølv, smykker, perler, ædelstene og penge dækkes ved tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at afvise klagerens krav på smykker og kontanter. Selskabet fastholder derfor afvisningen heraf.

Ved vurdering af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at selskabet i forbindelse med ændringerne på klagerens police har noteret, at klageren er orienteret omkring alarmkravet, jf. **bilag 3**.

Samme dag, den 7. november 2024, sendte selskabet et brev til 'Mit Tryk', jf. **bilag 2**, hvor selskabet fremhævede på forsiden, at alarmkravet var ændret fra 'Nej' til 'Ja med vagt'. Endvidere fremgik ovenstående klausul tekst af den tilsendte police under 'Særlige betingelser'.

Selskabet har endvidere gjort opmærksom på, at klageren skulle læse policen og kontakte selskabet, hvis policen ikke var korrekt.

Den fremsendte police indeholdt ovenstående klausul tekst om alarm såvel som konsekvensen af, at en sådan ikke fandtes eller ikke opfyldte de beskrevne krav, nemlig at forsikringen dækker efter reglerne for tyveri fra ikke forsvarligt aflåst bygning. Smykker og kontanter dækkes ved tyveri fra forsvarligt aflåst bygning – og dermed ikke fra bygning, der ikke var forsvarligt aflåst.

Selskabet bemærker også, at ændringen af klagerens police er sket under et opkald, hvor klageren kontaktede selskabet om ændringen af dækningsmaksimum for designermøbler.

Det forekommer sandsynligt, at der under telefonsamtalen med selskabet den 7. november 2024 er foretaget en behørig kravs- og behovsafdækning under samtalen henset til, at der er tale om et indgående opkald uden andre ændringer, hvorfor det må antages, at ændringen er sket på klagerens foranledning.

Krav om alarm er en objektiv dækningsbetingelse. Trods dette har der ubestridt ikke været installeret tyverialarm på forsikringsstedet. Klager kan ikke have været uvidende om kravet eller konsekvenserne af ikke at opfylde kravet, da selskabet både har oplyst dette telefonisk til klageren i forbindelse med forhøjelsen af dækningssummen og fremsendt klagerens police, hvoraf såvel alarmkrav som konsekvenserne ved manglende opfyldelse klart fremgik.

Til yderligere belysning heraf kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 86.310, hvor nævnet fandt, at klausulens krav om, at forsikringsstedet var forsynet med en tyverialarm med abonnementsordning hos et alarmfirma, må fortolkes som en objektiv dækningsbetingelse. Kendelsen er fremlagt af klageren.

Det af klageren anførte om, at han ikke er forpligtet til at læse sin post, kan ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse, idet selskabet bemærker, at man altid har en forpligtelse til at åbne og læse den post, som man modtager fra sit forsikringsselskab, herunder for at sikre, at der ikke er sket fejl eller lignende. Havde klageren levet op hertil, havde det stået klart, at klageren var omfattet af alarmkrav.

Til støtte for sin påstand kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 101.761, hvor nævnet for så vidt angår policeændringen bl.a. bemærkede:

*'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at statuere, at klageren ikke er omfattet af sumforhøjelsen og af de skærpede sikringskrav, der fremgår af polisen af 19/6 2023. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at polisen er udformet på en sådan måde, at selskabet ikke vil kunne gøre aftalen gældende over for klageren. Policen regulerer derfor retsforholdet mellem selskabet og klageren.'*

*Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at polisen blev fremsendt efter et møde mellem klageren og selskabet, idet klageren havde anskaffet nye ure, som skulle dækkes af forsikringen. Efter mødet fremsendte selskabet dels en rapport og dels en ny police. Måtte klageren – på dette tidspunkt – mene, at det var en fejl, at han modtog en police med ny forsikringssum og med skærpede sikringskrav, påhviler det klageren at gøre indsigelse herom.'*

Kendelsen fremlægges som **bilag 9**.

## Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at afvise dækning for smykker og kontanter, og at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Klageren har ubestridt ikke haft installeret tyverialarm på forsikringsstedet, hvilket var et krav i henhold til klausulen i klagerens police.

Konsekvenserne af, at en sådan alarm ikke blev installeret eller opfyldte kravene, fremgår tydeligt af klausulen, hvorefter forsikringen dækker efter reglerne for tyveri ved ikke forsvarligt aflåst bygning. Smykker og kontanter er kun dækket ved tyveri fra forsvarligt aflåst bygning – og ikke ved simpelt tyveri."

Klageren har i kommentar af 10/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg synes egentlig, at denne sag handler om, om Tryg har ret, når de siger, at jeg er blevet telefonisk orienteret om alarm krav.

Har Tryg ret i dette, har jeg ingen sag.

Tryg tager for givet, at deres medarbejder har ret, når han siger, at han har orienteret mig om alarmkrav. Det er lidt let købt, synes jeg.

Har jeg omvendt ret i, at jeg i min adfærd, eller mangel på samme, ikke er blevet orienteret om alarm krav, så synes jeg, at Tryg har uret og så bør de betale erstatning.

Jeg er via mit job, vant til at agere rimeligt ansvarligt ... og ved godt lidt om aftaler og forpligtelser.

Jeg synes, det er meget tydeligt, at jeg ikke er orienteret om alarmkrav, jeg sætter ikke proces i gang med alarmselskab og vurderer ikke det egentlige behov for ændrede dækninger. Det havde jeg nok gjort, hvis jeg var blevet orienteret om dette krav, tænker jeg? Udgift til alarmselskab på ca. DKK 6.000 pr. år. Vi har i øvrigt ikke behov for den forhøjede dækning på designmøbler, har vi efterfølgende konstateret.

Jeg læser heller ikke min E-boks, da det jeg venter fra Tryg, er en simpel justering af vores dækninger, mod en mindre præmieforhøjelse. Vi lå midt i flytterod. Min anke er også, at Tryg bør indhente kundens accept, når ændringerne er så væsentlige, som de er.

Havde de gjort dette, havde vi været foruden denne situation.

Tænk hvis vores hus var blevet tømt for værdier og ødelagt af tyvene, det havde været en katastrofe.

Tryg mener omvendt, at det er mindre ændringer af forsikringsbetingelserne, henvist til husets størrelse og postnummer, underlig vurdering, jeg er meget uenig i dette.

Det er markante ændringer, vi står nu uden forsikringsdækning, det kunne have kostet en formue. Tryg bør indhente min skriftlige accept. De bør ændre deres procedure, herunder at overveje at optage samtaler med kunder.

Jeg/vi beder egentlig bare om at være dækket forsikringsmæssigt, som vi var inden november 2024 og som vi igen er efter indbruddet. Dvs. de gamle dækninger, uden alarmkrav.

Jeg synes ikke Tryg behandler os særligt pænt. Det skrider til himlen, at det er Trygs medarbejder, der har begået en fejl.

# Ankenævnet for Forsikring

7.

103624

Tryg udnytter denne misforståelse/tvivl, til ikke at betale erstatning.

Uden denne misforståelse, påstand mod påstand, havde Tryg skulle betale erstatning efter vores gamle dækninger. Nu prøver de at undslå sig.

Vi har været kunder i Tryg i mange år, stort set uden skader. Det er meget skuffende.

Uanset udfaldet af denne ankesag, er jeg glad for Ankenævnets uvildige vurdering. Det har jeg virkelig behov for."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 7/11 2024 fremgår bl.a.:

"Din Indbo er blevet ændret med følgende:

Alarmkrav fra Nej til Ja, vagt

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.

...

**Forsikringsaftalen gælder fra 7. november 2024**

...

**Særlige betingelser**

**Tyveri - alarm til vagtcentral**

Det er en betingelse for dækning af tyveri i din bolig, at der på forsikringsstedet er installeret et godkendt tyverialarmanlæg.

Anlægget skal omfatte tyverialarm med alarmoverførsel til vagtcentral.

Det er en forudsætning: at anlægget er i funktion, når forsikringsstedet forlades, at anlægget er funktionsdygtigt selvom almindelig strømforsyning svigter, at der, hvis anlægget er i uorden, træffes aftale med installatøren om at bringe anlægget i orden inden for 24 timer. Er disse betingelser ikke opfyldt, dækker forsikringen efter reglerne *tor* tyveri fra ikke forsvarligt aflåst bolig."

Af selskabets interne telefonnotat af 7/11 2024 fremgår bl.a.:

"Sum for designermøbler hævet til 340.000,-. Informeret om alarm. +452.-/år. pr. dd."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene

Penge

Dækkes ved tyveri fra

forsvarligt aflåst bygning eller lokale."

**Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte et indbrudstyveri, der skete den 16/3 2025, hvor der blev stjålet smykker og penge. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke var installeret et godkendt tyverialarmanlæg. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at det er usandt, når selskabet siger, at selskabet har oplyst om tyveri-alarmskrav under telefonsamtalen. Klageren har oplyst, at han via sit job er vant til at agere rimeligt ansvarligt – og ved godt lidt om aftaler og forpligtelser. Klageren har anført, at han ville have sat proces med etablering af alarm i gang, hvis han var bekendt med kravet. Klageren har anført, at han ikke reagerede på selskabets besked i E-Boks, fordi han ikke forventede markante ændringer, men blot den ønskede dækning på designermøbler, der var sat op for en mindre præmieforhøjelse. Klageren har anført, at man ikke er tvunget til at læse beskeder i E-Boks. Klageren har anført, at selskabet ved denne type af væsentlige ændringer skal bede om accept/underskrift. Klageren erkender, at begge parter kan have et ansvar for misforståelsen.

Selskabet har anført, at klageren blev orienteret om alarmskrav i forbindelse med hans ønske om ændring af dækningsmaksimum for designermøbler. Selskabet har noteret i selskabets forsikringssystem, at klageren blev informeret om alarmskravet. Selskabet har anført, at klageren modtog en police, hvor klausulen om alarmskrav og konsekvenserne af, at en alarm ikke blev installeret eller levede op til kravene tydeligt fremgik. Selskabet har anført, at kravet om et godkendt tyverialarmanlæg er en objektiv dækningsbetingelse. Selskabet har anført, at det forekommer sandsynligt, at der under telefonsamtalen den 7/11 2024 blev foretaget en behørig krav- og behovsafdækning henset til, at der var tale om et indgående opkald uden andre ændringer, hvorfor det må antages, at ændringen skete på klagerens foranledning.

Det fremgår af selskabets interne telefonnotat af 7/11 2024, at "Sum for designermøbler hævet til 340.000,-. Informeret om alarm. +452.-/år. pr. dd.".

# Ankenævnet for Forsikring

9.

103624

Det fremgår af fremsendelsesbrev af 7/11 2024, hvor ny police blev fremsendt, at "Din Indbo er blevet ændret med følgende: Alarmkrav fra Nej til Ja, vagt. 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".

Det fremgår af den fremsendte police, at aftalen "gælder fra 7. november 2024 ... **Særlige betingelser Tyveri - alarm til vagtcentral**. Det er en betingelse for dækning af tyveri i din bolig, at der på forsikringsstedet er installeret et godkendt tyverialarmanlæg. Anlægget skal omfatte tyverialarm med alarmoverførsel til vagtcentral".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at smykker og penge alene dækkes ved tyveri fra forsvareligt aflåst bygning eller lokale.

## Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnets flertal, at selskabets indsættelse af vilkåret i policen den 7/11 2024 (om et godkendt tyverialarmanlæg som betingelse for dækning ved tyveri) udgjorde en byrdefuld og væsentlig ændring af den eksisterende forsikringsaftale, som krævede klagerens accept, idet den ændrede police reelt må anses for en ny forsikringsaftale og ikke blot en opdatering af forsikringsteknisk karakter i anledning af klagerens ønske om ændring af forsikringssummen.

Det påhviler derfor selskabet at bevise, at klager er blevet oplyst om alarmkravet og dets betydning – herunder at forsikringen ikke længere dækkede ved tyveri, medmindre alarmkravet var opfyldt – og at klageren har accepteret ændringen af forsikringsaftalen. Nævnets flertal finder, at selskabet ikke alene ved telefonnotatet "Informeret om alarm" har bevist, at klageren, da han talte med selskabet den 7/11 2024, er blevet oplyst om alarmkravet samt dets indhold og betydning.

Flertallet finder, at selskabet heller ikke i øvrigt har godtgjort, at klageren accepterede alarmvilkåret. Flertallet bemærker, at klageren ikke ses at have foretaget andre handlinger efterfølgende, som kan udgøre en accept af den byrdefulde ændring af aftaleforhold. Flertallet bemærker i den forbindelse, at forsikringen har forfald 1/7, hvorfor klageren på indbrudstidspunktet i marts 2025 endnu ikke havde betalt for et nyt forsikringsår. Klagerens eventuelle betaling af præmien for udvidet dækning af designermøbler ("452.-/år. pr. dd."), jf. selskabets interne telefonnotat af 7/11 2024), kan efter flertallets vurdering ikke anses for en accept af alarmkravet, idet klageren har kunnet forvente at få en sådan, mindre præmiestigning inden forfaldstidspunktet.

Flertallet finder på den baggrund, at vilkåret om alarmkrav i policen af 7/11 2024 ikke er gældende for aftaleforholdet på indbrudstidspunktet i marts 2025, hvorfor selskabet ikke kan afvise at dække stjålne penge og smykker med den begrundelse, at klageren ikke har installeret et godkendt tyverialarmanlæg på indbrudstidspunktet. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal realitetsbehandle klagerens krav på dækning.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at vilkåret indebar en betydelig og ny handlepligt for klageren, og at klagerens manglende opfyldelse af det pålagte nye byrdefulde vilkår ville kunne have alvorlige konsekvenser for klageren i tilfælde af indbrud.

Flertallet har også lagt vægt på, at policen af 7/11 2024 angiver, at den trådte i kraft samme dag, som selskabet havde talt med klageren. Klageren havde ikke i forvejen installeret et alarmanlæg, og det har formodningen imod sig, at det skulle være muligt for klageren at få etableret det krævede tyverialarmanlæg med øjeblikkelig virkning, hvorfor klageren under alle omstændigheder er blevet bragt i en urimelig situation.

Flertallet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet efter § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder, og at selskabet som følge heraf på passende måde må sikre, at kunderne ikke utilsigtet kommer til at stå uden dækning i situationer, hvor der hidtil har været dækning.

Nævnets flertal henviser endvidere til vejledning nr. 9971 af 23/9 2016, til bekendtgørelse nr. 330 af 7/4 2016 om god skik for finansielle virksomheder, hvori det om "Oplysninger ved ændringer i aftalen" til bekendtgørelsens dagældende § 28 om forsikringsaftaler bl.a. anføres, at "Væsentlige ændringer vil typisk være ændringer af aftalens vilkår, f.eks. præmiestigninger, indskrænkninger af dækningsomfang eller tilsvarende forhold, der reelt bevirker, at der er tale om en ny aftale, som skal accepteres af kunden". Bestemmelsen i den dagældende § 28 er videreført i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 19, stk. 1-3.

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder at klageren (hvis han havde læst selskabets brev) let kunne se, at der var krav om alarm – kan ikke føre til andet resultat.

## Mindretallet udtaler:

Nævnets mindretal finder efter en samlet vurdering, at klageren på indbrudstidspunktet i marts 2025 var omfattet af policens krav om, at der på forsikringsstedet er installeret et godkendt tyverialarmanlæg. Mindretallet finder, at kravet om tyverialarm er en objektiv dækningsbetingelse. Da der ikke var installeret tyverialarm på forsikringsstedet på indbrudstidspunktet, har mindretallet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af fremsendelsesbrevet, at alarmkravet var ændret fra nej til ja, ligesom det fremgår af policen, at der er krav om alarm.

Mindretallet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren tog initiativ til at få udvidet sit dækningsmaksimum for designermøbler, hvorfor klageren også – når han som forventet modtager en ny police som konsekvens af hans henvendelse til selskabet – må bruge tid på at kontrollere, at alt er korrekt. Mindretallet bemærker, at fremsendelsesbrevet er på 9 linjer (inkl. overskriften), og at kravet om tyverialarm fremgår af tredje linje i brevet. Kravet om tyverialarm fremgår derfor tilstrækkeligt klart af det brev, som selskabet har fremsendt via E-Boks.

# Ankenævnet for Forsikring

12.

103624

Mindretallet bemærker, at klageren i et gensidigt bebyrdende aftaleforhold (som et forsikringsforhold er) har en loyal samarbejdspflicht, hvorfor klageren ikke blot kan undlade at læse de breve, som forsikringsselskabet fremsender. Det gælder også, når breve sendes via E-Boks, som må betragtes som et almindeligt kommunikationsmiddel i 2024.

Mindretallet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets telefonnotat af 7/11 2024, at klageren ved policeændringen blev informeret om kravet om alarm.

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

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at vilkåret om alarmkrav i policen af 7/11 2024 på indbrudstidspunktet i marts 2025 ikke var gældende for aftaleforholdet, hvorfor selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning under henvisning til, at der på forsikringsstedet ikke var installeret et godkendt tyverialarmanlæg. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal realitetsbehandle klagerens krav på dækning for indbruddet i marts 2025 i henhold den police, der var gældende før den 7/11 2024. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck