

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. februar 2026 blev i sag nr. 104000:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 20/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Den 28. februar 2025 kom jeg hjem til vores lejlighed og fandt, at køkkendøren stod helt åben. Jeg var i chok og bange, og det var en nabo, der hjalp med at lukke døren senere samme aften. Der var ingen andre adgangsveje til boligen.

Ved indbruddet var der tydelige mærker på døren, og flere værdigenstande – herunder smykker, tøj og elektronisk udstyr – var stjålet, mens møbler og andet indbo var ødelagt.

Topdanmarks afgørelse:

Topdanmark har afvist vores krav ved at klassificere hændelsen som et 'simpelt tyveri' og ikke et indbrud. De henviser bl.a. til:

- En teknisk undersøgelse foretaget den 3. juni 2025 – mere end tre måneder efter hændelsen – hvor det blev konkluderet, at der ikke kunne ses tegn på voldelig opbrydning af døren.
- En udtalelse fra det firma ... der efterfølgende reparerede døren.

Vi mener, at begge disse vurderinger er utilstrækkelige og misvisende, da døren allerede var blevet repareret, inden vurderingerne blev foretaget.

Begrundelse for klagen:

For sen teknisk vurdering

Den tekniske undersøgelse blev foretaget mere end tre måneder efter indbruddet – efter døren var blevet repareret af ... Den dør, som DBI vurderede, afspejlede ikke længere skaderne fra gerningsdagen. Vurderingen er dermed ikke retvisende.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104000

Øjenvidne og bevis

Det er dokumenteret, at døren stod åben, og der var ingen andre mulige adgangsveje til lejligheden. Det er en direkte observation og et bevis, der bør vægtes tungere end tekniske antagelser.

Manglende vejledning

Vi har ikke fået tilstrækkelig vejledning om, hvordan dokumentation skulle indsendes korrekt. Flere oplysninger, herunder kvitteringer og billeder, blev indsendt så godt vi kunne. Enkelte oplysninger er baseret på skøn – ikke for at snyde, men fordi vi aldrig blev instrueret klart.

Opsigelse af forsikring uden dialog

Vi er meget chokerede over, at Topdanmark samtidig med afgørelsen har opsagt hele vores forsikring uden nogen forudgående dialog eller begrundelse. Det opleves som en straf for at anmelde en større skade – og ikke en saglig vurdering.

Oplevelse af forskelsbehandling

Vi har følt os talt ned til og mødt med mistillid. Vi har ikke fået samme behandling som andre kunder, og vi har oplevet, at ... Det har efterladt os med en følelse af ikke at være blevet behandlet ligeværdigt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi beder Ankenævnet om at foretage en grundig og uvildig vurdering af følgende:

1. At hændelsen anerkendes som et indbrud – hvilket vil aktivere de relevante dækninger under vores police.
2. At Topdanmarks sagsbehandling – særligt det manglende hensyn til sproglige og vejledningsmæssige forhold samt den for sene tekniske vurdering – indgår i vurderingen."

Klageren har i kommentar af 4/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Hej, jeg har vedlagt en nyt dokument som fakturaen fra dørfirmaet, som viser konkret udskiftning af dele som tandstangs-bremse og karmkonsol, samt flere timers arbejde. Fakturaen nævner også, at der er tale om 'reparation efter indbrud'. Vi mener, at dette dokument reelt viser, at døren var beskadiget – og at det styrker vores forklaring om, at adgang blev skaffet gennem terrassedøren

1. 'Garant dørbremse-99 / Siegenia tandstangs bremse

- Det er en mekanisk låsemekanisme, som holder terrassedøren lukket og sikret.
- Meget væsentlig del – bliver ofte beskadiget ved forsøg på opbrud eller voldsom åbning.
- At denne blev udskiftet tyder på, at låsen var defekt eller ødelagt – det er præcis den type skade, man forventer ved indbrud.

2. Karm konsol

- En del af dørens karm (rammen), som låsen griber fast i.
- Hvis denne del skal udskiftes, er det typisk fordi, der har været mekanisk belastning eller opvridning.
- Det sker fx, når nogen bruger værktøj til at bryde døren op.

3. Kørsel og svendetimer

- 8 x 'kørsel' og 3 svendetimer (3.000+ kr. alene) viser, at arbejdet ikke var simpelt.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104000

- Deleudskiftning, justering og evt. demontering/montering tager tid – og understreger, at det var mere end almindelig vedligeholdelse."

Selskabet har den 26/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten drejer sig om, hvorvidt et tyveri fra klagers bolig skal behandles efter forsikringsvilkårenes bestemmelser om indbrud eller simpelt tyveri. Det er selskabets opfattelse, at klager på det foreliggende grundlag ikke har løftet bevisbyrden for, at der foreligger et dækningsberettiget indbrud, og vi derfor kun delvist erstattet klagers krav i sagen.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en indboforsikring med en forsikringssum på 545.000 kr. Guld, sølv og smykker m.v. dækkes med op til 121 .000 kr. (bilag 1).

Forsikringen er aftalt på vilkår 6676-2 (bilag 2).

Sagsforløbet

Klager anmeldte telefonisk til selskabets vagttelefon den 28. februar 2025, at der havde været indbrud i klagers bolig. I den forbindelse oplyste klager, at der var skade på en dør og boligen var gennemrodet. Fotos modtaget fra skadeservice fremgår af bilag 3.

Efterfølgende kontaktede klager selskabet den 3. marts 2025 og forklarede nærmere om tyveriet, at alle boligens indgangsåbninger havde været lukkede og låste på gerningstidspunktet. Endvidere at der var mærker efter et koben på den terrassedør, som tyven var brudt ind ad.

Selskabet modtog herefter en opgørelse fra klager den 26. marts 2025, hvor erstatningskravet var opgjort til 379.331 kr. Henset til kravets størrelse blev sagen efterfølgende overdraget til en af selskabets skadeinspektører.

Vores skadeinspektør besigtigede klagers bolig den 19. maj 2025, hvor der ikke kunne konstateres mærker efter et koben på terrassedøren udvendigt. Ved åbning af terrassedøren sås der øverst skade ved en tangstangsbremse, der forud for besigtigelsen var blevet udskiftet af en håndværker rekvireret af klagers udlejer. Der kunne ikke konstateres andre skader på døren udover almindelige

brugsridser. Skadeinspektør foretog tillige en undersøgelse af boligens øvrige døre og vinduer, hvor der ikke blev konstateret tegn på opbrud. Fotos fra besigtigelsen fremgår af bilag 4.

Som følge af de manglende opbrudsmærker på terrassedøren kontaktede selskabet Dansk Brand- og Sikringsteknisk Institut (herefter DBI) for vurdering af, om de skader og mærker, der kunne konstateres på terrassedøren, havde gjort det muligt at skaffe sig adgang til boligen, hvis den havde været lukket og låst. Derudover om det var muligt at manipulere døren på andre måder. DBI foretog efterfølgende en besigtigelse af terrassedøren den 3. juni 2025 og udfærdigede i den forbindelse en rapport hvori DBI konkluderede, at terrassedøren ikke kan have æret opbrudt fra korrekt aflåst tilstand på skadetidspunktet. Rapporten fra DBI fremgår af bilag 5.

På baggrund af ovenstående meddelte vi klager den 2. juli 2025, at betingelserne for indbrudstyveri ikke var opfyldt, og skaden derfor skulle behandles efter reglerne om simpelt tyveri, hvorfor vi ikke kunne dække de stjålne smykker (se klagers bilag 'Topdanmark afgørelse').

Idet klager ikke var tilfreds med selskabets vurdering af sagen, indsendte klager en klage til selskabets skadeafdeling den 6. juli 2025 (se klagers bilag 'Klage vedr. forsikringssag'), der på det foreliggende grundlag fastholdt afgørelsen.

Ved indbringelse af sagen for Nævnet har vi gennemgået sagen på ny. Da der ikke er fremkommet nye oplysninger, finder vi ikke grundlag for at ændre vores tidligere afgørelse.

Forsikringen dækker

Indbrud, jf. forsikringsvilkårenes punkt 17.A.3:

Tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale, godkendt container* eller kundeboks i pengeinstitut.*

Simpelt tyveri, jf. forsikringsvilkårenes punkt 17.A.4:

Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller godkendt container, der ikke var forsvarligt låst*.*

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

Vores syn på sagen

Indledningsvis skal vi henvise til, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det påhviler klager at løfte bevisbyrden for skadens dækningsberettigelse.

Det er ubestridt, at klager har været udsat for et tyveri fra boligen. Vi mener dog ikke, at klager på det foreliggende grundlag har sandsynliggjort, at boligen har været forsvarligt låst på skadetidspunktet.

Til grund for vores vurdering af sagen har vi lagt på, at der ikke er konstateret skader af opbrydende karakter på den terrassedør, som klager oplyser, at tyven brugte til at skaffe sig adgang til boligen. Vi henviser til rapporten udfærdiget af DBI med følgende observationer og konklusion:

- *Nyere terrassedør med glidestager, kan ikke stilles i ventilationsposition, dobbeltfags som aflåser i stående del*
- *Funktionen i åbning og låsning går fint, ingen slør og blokerer ved fuld aflåsning*
- *Dørbremsen er flyttet da den ifgl FT var revet ud - har ingen relevans for opbrydning*
- *Der fremstår små mærker og kosmetiske skrammer på karm og inddækningen i bunden, ingen ved låsepunkter eller andre opbrudsmærker - stagerne har ingen deformation eller andet der kunne indikere opbrydning*
- *Fremspring er ca. 10 mm med tæt på fuld indgribning i slutblik*
- *Der er ingen deformation af slutblik eller hængsler*

Det konkluderes at det er ikke muligt at opbryde døren uden afsat effekt, og at døren ikke har været opbrudt fra korrekt aflåst tilstand.

Det er ingen identikationer på opbrydning af døren og test viser at konstruktionen er solid og der relativt nemt afsættes mærker ved brug af værktøj.

Klager gør gældende, at DBI's undersøgelse af terrassedøren ikke kan tillægges nogen bevismæssig værdi, da besigtigelsen først har fundet sted, efter skaden på terrassedøren var blevet udbedret. Hertil kan vi bemærke, at vi har været i kontakt med klagers udlejer, der oplyste, at de kun

havde modtaget en faktura for udskiftning af en tangstangsbremse i forbindelse med skaden på terrassedøren. Senere har vi også kontaktet den pågældende håndværker, der havde stået for at udbedre skaden på terrassedøren, som tillige bekræftede, at det kun var en tangstangsbremse, som var blevet udskiftet og der ikke var andre skader på terrassedøren. Vi henviser derudover til de af skadeservice optagne fotos, hvoraf det fremgår, at der alene er konstateret skade på tangstangsbremsen i forbindelse med tyveriet. Da der ikke er konstateret andre skader på terrassedøren end skaden på tangstangsbremsen, som DBI har været bekendt med og inddraget i deres vurdering, er det vores opfattelse, at rapporten kan tillægges bevismæssig værdi ved vurderingen af de faktiske forhold på skadetidspunktet. I forhold til skaden på tangstangsbremsen skal vi henvise til DBI's bemærkninger i rapporten om, at dette ingen relevans har i forhold til opbrydning af terrassedøren.

Vi fastholder vores afgørelse

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at klager ikke har bevist, at boligen har været forsvarligt aflåst på skadetidspunktet, da der hverken er konstateret skader af opbrydende karakter på terrassedøren eller bygnings øvrige indgangsåbninger. Skaden skal således behandles efter forsikringsvilkårenes bestemmelser om simpelt tyveri, hvor smykker er undtaget, og klager har derfor ikke krav på yderligere erstatning i sagen.

Idet selskabet har afvist dækning for tyveriet af smykkerne, har vi ikke taget stilling til størrelsen og rigtigheden af klagers fremsatte krav. Vi forbeholder os derfor retten til at tage stilling hertil, hvis klager måtte få medhold i klagen".

Klageren har i brev af 25/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Indbrud vs. simpelt tyveri

Topdanmark anfører, at hændelsen ikke opfylder vilkårenes definition af indbrud, da der ikke foreligger bevis for "voldeligt opbrud". Hertil bemærkes:

• For sen teknisk undersøgelse

Den tekniske undersøgelse blev først gennemført mere end tre måneder efter hændelsen, og på en dør der allerede var repareret. Den kan derfor ikke danne grundlag for en pålidelig konklusion om, hvorvidt der har været voldeligt opbrud.

• Øjenvidnebeviser og politianmeldelse

Umiddelbart efter hændelsen blev det konstateret, at døren stod helt åben og bar tydelige mærker. [familiemedlem1] og nabo måtte sammen lukke døren igen. Disse samtidige iagttagelser – som også fremgår af politianmeldelsen – må tillægges langt større vægt end en efterfølgende teknisk vurdering af en repareret dør.

• Manglende vejledning

Vi modtog ingen vejledning fra Topdanmark om, hvordan bevismateriale skulle sikres. Når forsikringsselskabet ikke lever op til sin vejledningspligt, kan man ikke pålægge os en uforholdsmæssig bevisbyrde eller efterfølgende anfægte sagen med henvisning til manglende dokumentation.

2. Opsigelse af forsikringen

At Topdanmark samtidig har opsagt vores forsikring uden dialog, og på et grundlag vi finder ufuldstændigt og urimeligt, fremstår uproportionalt og i strid med almindelige hensyn til forsikringsstagerens retsstilling.

3. Behandling og forskelsbehandling

Vi oplever, at sagen ikke er blevet behandlet med respekt og tillid, og at vores sproglige og kulturelle udfordringer ikke er blevet taget i betragtning. Dette har yderligere forringet vores mulighed for at imødegå selskabets dokumentationskrav.

4. Konklusion og anmodning

På denne baggrund anmoder vi Ankenævnet om:

1. At anerkende hændelsen som et **indbrud**, så de relevante dækninger under vores police aktiveres (herunder for smykker, elektronisk udstyr og andet indbo).
2. At tage højde for Topdanmarks manglende vejledning og den for sene tekniske undersøgelse, som har haft afgørende betydning for sagens udfald."

Selskabet har i brev af 10/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår klagers bemærkninger om, at selskabet ikke har vejledt hende tilstrækkeligt om sikring af bevismateriale, er vi ikke klar over, hvilket konkret bevismateriale der henvises til, som skulle have betydning for vores vurdering af sagen. Ud fra de oplysninger, der var tilgængelige på anmeldelsestidspunktet, er det selskabets opfattelse, at vi har håndteret sagen på korrekt vis.

I forhold til selskabets opsigelse af klagers indboforsikring henvises til forsikringsvilkårenes punkt 7.B.1, hvoraf det fremgår, at selskabet kan opsiges forsikringen med 14 dages varsel i forbindelse med en skade. Opsigelsen er således sket i overensstemmelse med de gældende forsikringsvilkår.

Det af klager anførte om forskelsbehandling og manglende hensyntagen til kulturelle og sproglige forhold afvises. Sagen er blevet behandlet på lige vis med alle øvrige sager, og klager skal - ligesom alle andre kunder - fremlægge behørig dokumentation for sit krav."

Klageren har i brev af 27/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Manglende vejledning og bevismateriale

Jeg havde en berettiget forventning om, at Topdanmark som professionelt selskab ville vejlede mig i, hvordan jeg bedst kunne sikre og dokumentere skaderne efter et indbrud, især da jeg ikke har teknisk viden eller erfaring med sådanne situationer. Manglende vejledning på dette punkt har haft væsentlig betydning for dokumentationen i sagen.

2. For sen teknisk vurdering og mangelfuld dokumentation

Den tekniske undersøgelse fandt sted mere end tre måneder efter hændelsen – på en allerede repareret dør. Den vurdering kan derfor ikke tillægges afgørende vægt sammenlignet med øjenvidneforklaringerne fra [familiemedlem1] og nabo, som umiddelbart efter hændelsen konstaterede, at døren stod helt åben og bar tydelige mærker.

Jeg har desuden søgt aktindsigt hos politiet og kan konstatere, at Topdanmark tilsyneladende ikke har indhentet politiets billeder fra gerningsstedet. Det betyder, at selskabets vurdering ikke har været baseret på det fulde bevisgrundlag. Politiets billeder blev taget samme aften, men det var mørkt, hvilket kan forklare, at eventuelle mærker ikke fremgår tydeligt. At Topdanmark ikke selv har sikret dette materiale, bør ikke komme mig til skade.

3. Opsigelsen af forsikringen

Topdanmark henviser til, at de formelt kan opsig med 14 dages varsel efter en skade. Jeg stiller ikke spørgsmålstegn ved den juridiske mulighed, men ved rimeligheden i at bruge den i en situation, hvor selve skadens karakter stadig er omtvistet. Opsigelsen virker derfor uproportionel og i strid med almindelige hensyn til forsikringstagerens retsstilling, særligt når sagen ikke er endeligt afgjort.

4. Behandlingen og oplevelsen af manglende tillid

Jeg forsøgte at dokumentere mine smykker ved at sende screenshots af gamle billeder, hvor vi i familien bærer dem. Jeg forstår, at billederne ikke var tidsstemplet, men de viser tydeligt, at smykkerne har været i vores besiddelse. Alligevel oplevede jeg, at mine oplysninger blev mødt med mistro.

Under et besøg fra en repræsentant fra Topdanmark udtalte han, at han fandt det 'mærkeligt', hvis gerningsmanden var kommet ind gennem den pågældende dør. En sådan udtalelse styrker indtrykket af, at selskabet på forhånd havde draget konklusioner om sagen frem for at undersøge den åbent og objektivt.

5. Afsluttende bemærkning

Jeg håber, at Ankenævnet vil lægge vægt på:

at den tekniske undersøgelse blev udført for sent og på et ufuldstændigt grundlag, at jeg ikke blev vejledt tilstrækkeligt i sikring af bevismateriale, og at sagsbehandlingen har været præget af manglende tillid og proportionalitet.

Jeg anmoder derfor om, at hændelsen vurderes som et indbrud og at Topdanmarks håndtering tages op til kritisk vurdering."

Selskabet har i brev af 5/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at selskabet ikke i tilstrækkelig grad har vejledt hende om sikring af bevismateriale. Hertil bemærker vi, at der kun er konstateret skade på dørens tangstangsbremse, hvilken indgår i selskabets vurdering af sagen. Der foreligger ikke andet bevismateriale, som vi kunne have vejledt klager nærmere om at sikre.

Selskabet har den 28. maj 2025 anmodet politiet om fremsendelse af politirapporten inkl. fotomappen, men vi har fortsat ikke modtaget det ønskede materiale. Vi har derfor ikke haft mulighed for at gennemgå politiets fotos fra gerningsundersøgelsen. Selskabet har dog modtaget fotos af de konstaterede skader på terrassedøren fra skadeservicefirmaet, som var ude hos klager aftenen for indbruddet, der er vedlagt som bilag 3."

Klageren har i brev af 25/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Om vejledning og bevismateriale

Topdanmark anfører, at de ikke ved, hvilket bevismateriale vi henviser til. I vores tidligere bemærkninger har vi allerede præciseret dette, men for at undgå misforståelser gentager jeg kort:

- Det drejer sig om skaderne på døren før reparation.
- Vi modtog ingen vejledning om, at døren ikke burde repareres før en teknisk vurdering.
- Vi blev heller ikke vejledt om, at skaderne burde dokumenteres grundigere i dagslys.

Vi havde ingen forudsætninger for at vide dette selv. Topdanmarks manglende vejledning er årsagen til den dokumentationsproblematik, som de nu selv påberåber sig.

2. Om teknisk vurdering og grundlag for afgørelsen

Topdanmark kommenterer ikke på den centrale udfordring:

At deres tekniske undersøgelse blev foretaget over tre måneder efter hændelsen og på en allerede repareret dør.

Dette punkt står derfor stadig ubesvaret.

At selskabet heller ikke har indhentet politiets dokumentation fra samme aften betyder, at deres vurdering ikke hviler på et fuldt eller retvisende bevisgrundlag.

3. Om opsigelsen

Topdanmark henviser til deres formelle adgang til opsigelse efter vilkårene. Vi bestrider ikke denne adgang, men den manglende proportionalitet i at opsiges en kunde midt under en omtvistet skadesbehandling.

Det er netop denne proportionalitet og rimelighedsnorm, vi har påpeget — ikke vilkårenes ordlyd.

Dette forhold er heller ikke adresseret i Topdanmarks bemærkninger.

4. Om forskelsbehandling og mistillid

Topdanmark afviser generelt, at der har været forskelsbehandling, men de forholder sig ikke til de konkrete eksempler, vi har fremlagt:

- At vi blev bedt om 'oprindelige billeder' af smykkerne, hvilket for de fleste almindelige kunder ikke findes.
Vi sendte screenshots af ældre billeder, hvor smykkerne kan ses, men disse blev afvist uden reel vurdering.
- At deres repræsentant ved besøg udtalte, at han fandt det 'mærkeligt', hvis gerningsmanden var kommet ind gennem den pågældende dør.
En sådan udtalelse vidner om en forudindtaget tilgang, ikke en neutral vurdering.

Da Topdanmark ikke kommenterer på disse konkrete forhold, står mine beskrivelser uændrede.

5. Afslutning

Topdanmarks seneste bemærkninger adresserer ikke de centrale problemer i sagen:

- Den mangelfulde vejledning
- Den alt for sene tekniske vurdering
- Det ufuldstændige bevisgrundlag
- Den oplevede mistillid og forudindtagethed
- Opsigelsens manglende proportionalitet

Vi fastholder derfor vores tidligere indsendte redegørelse og beder Ankenævnet om at lægge vægt på, at Topdanmarks bemærkninger ikke imødegår de faktiske kritikpunkter i sagen."

Ankenævnet for Forsikring

9.

104000

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 13/3 2025 fra håndværker fremgår bl.a.:

"Linje 1

Varenr Garant dørbremse-99

Beskrivelse Sigenia tandstangs bremse

Pris 541,02

Linje 2

Varenr Karm konsol

Pris 35,00

...

Linje 4

Beskrivelse Svende timer [3]

Pris 1479,00"

Af undersøgelsesrapport af 19/6 2025 fra Dansk Brand- og Sikringsinstitut fremgår bl.a.:

"Sagsgrundlag

DBI er inviteret som uvildig part i sagen til at afdække forhold omkring skadested i en sag, hvor der skal have været adgang til FT's hus via terrassedør

Undersøgers opgave er at vurdere om de der kan skaffes adgang med den afsatte effekt/tegn, og om det er muligt at manipulerer døren på andre måder.

Undersøgelses-forretningen

Ved undersøgelsen 3/6-2025 fremgår der følgende observationer

- Nyere terrassedør med glidestager, kan ikke stilles i ventilationsposition, dobbeltfags som aflåser i stående del
- Funktionen i åbning og låsning går fint, ingen slør og blokerer ved fuld aflåsning,
- Dørbremsen er flyttet da den ifgl FT var revet ud - har ingen relevans for opbrydning
- Der fremstår små mærker og kosmetiske skrammer på karm og inddækningen i bunden, ingen ved låsepunkter eller andre opbrudsmærker- stagerne har ingen deformering eller andet der kunne indikere opbrydning
- Fremspring er ca. 10 mm med tæt på fuld indgribning i slutblik
- Der er ingen deformering af slutblik eller hængsler

Konklusion

Det konkluderes at det er ikke er muligt at opbryde døren uden afsat effekt, og at døren ikke har været opbrudt fra korrekt aflåst tilstand.

Det er ingen identikationer på opbrydning af døren og test viser at konstruktionen er solid og der relativt nemt afsættes mærker ved brug af værktøj - Det er heller ikke muligt at manipulerer døren da låsen blokerer når håndtaget lukkes korrekt."

Ankenævnet for Forsikring

10.

104000

Af selskabets brev af 2/7 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Det betyder, at terrassedøren på tyveritidspunktet ikke var forsvarligt aflukket og aflåst, og det betyder, at der er tale om simpelt tyveri.

Simpelt tyveri

Ved simpelt tyveri er der ikke dækning for smykker samt ure indeholde ædelt metal mv. og alene derfor afvises disse. Det fremgår af vilkårenes pkt. 17.4.F.

Der er tale om: Id16 til Id34 og Id 38 samt Id40.

Der er ikke taget yderligere stilling til disse krav eller dokumentation.

...

Vi opsiger forsikringen

Vi ønsker ikke at fortsætte forsikringen, som er sendt til ophør."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker direkte skade som følge af

3. Indbrud

Tyveri fra *forsvarligt låst** bygning, lokale, *godkendt container** eller kundeboks i pengeinstitut.

...

4. Simpelt tyveri

Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller *godkendt container**, der ikke var *forsvarligt låst**.

...

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

...

7 Varighed, opsigelse og ændring

...

B Opsigelse eller ændring ved skade

1. Fra den dag, Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil en måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og vi opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel".

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at der den 28/2 2025 var indbrud. Selskabet har opgjort erstatningen efter reglerne for simpelt tyveri med henvisning til, at boligen ikke var forsvarligt aflåst. Klageren ønsker dækning efter reglerne for indbrudstyveri.

Klageren har anført, at Dansk Brand- og Sikringsteknisk Instituts tekniske undersøgelse fandt sted mere end tre måneder efter hændelsen på en allerede repareret dør. Vurderingen kan derfor ikke tillægges afgørende vægt sammenholdt med øjenvidneforklaringerne fra familied medlem1 og nabo, som umiddelbart efter hændelsen konstaterede, at døren stod helt åben og bar tydelige mærker. Klageren har anført, at det er dokumenteret, at døren stod åben, da de kom hjem, og at der ikke var andre mulige adgangsveje til lejligheden. Det er en direkte observation og et bevis, der bør vægtes tungere end tekniske antagelser. Klageren har anført, at hun ikke har fået tilstrækkelig vejledning om, hvordan dokumentation skulle indsendes korrekt, og at selskabet tilsyneladende ikke har indhentet politiets fotos fra gerningsstedet. Politiets fotos blev taget samme aften, men det var mørkt, hvilket kan forklare, at eventuelle mærker ikke fremgår tydeligt. Klageren har anført, at selskabets opsigelse er uproportionel og i strid med almindelige hensyn til klagerens retsstilling, særligt når sagen ikke er endeligt afgjort. Det opleves som en straf for at anmelde en større skade og ikke en saglig vurdering. Klageren har anført, at selskabet har udøvet forskelsbehandling, at sagen ikke er blevet behandlet med respekt og tillid, og at klagerens sproglige og kulturelle udfordringer ikke er blevet taget i betragtning.

Selskabet har anført, at der hverken er konstateret skader af opbrydende karakter på terrassedøren eller bygningens øvrige indgangsåbninger. Der er ikke konstateret andre skader på terrassedøren end skaden på tangstangsbremsen, som Dansk Brand- og Sikringsteknisk Institut har været bekendt med og inddraget i vurderingen, hvorfor rapporten ifølge selskabet kan tillægges bevismæssig værdi ved vurderingen af de faktiske forhold på skadetidspunktet. Klagerens udlejer har oplyst, at de kun har modtaget en faktura for udskiftning af en tangstangsbremse i forbindelse med skaden på terrassedøren. Håndværkeren, der udbedrede skaden på terrassedøren, har bekræftet, at det kun var en tangstangsbremse, der er blevet udskiftet, og at der ikke var andre skader på terrassedøren. Det fremgår af fotos fra skadeservice, at der alene er skade på tangstangsbremsen. Selskabet har anført, at selskabet har behandlet sagen ud fra de oplysninger, der var tilgængelige på anmeldelsestidspunktet, og at der foreligger ikke andet bevismateriale, som selskabet kunne have vejledt klageren om at sikre. Selskabet har den 28/5 2025

Ankenævnet for Forsikring

12.

104000

anmodet politiet om fremsendelse af politirapporten inkl. fotomappen, men selskabet har fortsat ikke modtaget dette materiale. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7.B.1, at selskabet kan opsige forsikringen med 14 dages varsel i forbindelse med en skade.

Det fremgår af faktura af 13/3 2025 fra håndværker, at "**Linje 1 Varenr** Garant dørbremse-99 **Beskrivelse** Sigenia tandstangs bremse **Pris** 541,02 **Linje 2 Varenr** Karm konsol **Pris** 35,00 ... **Linje 4 Beskrivelse** Svende timer [3] **Pris** 1479,00".

Det fremgår af undersøgelsesrapport af 19/6 2025 fra Dansk Brand- og Sikringsinstitut, at "Ved undersøgelsen 3/6-2025 fremgår der følgende observationer • Nyere terrassedør med glidestager, kan ikke stilles i ventilationsposition, dobbeltfags som aflåser i stående del • Funktionen i åbning og låsning går fint, ingen slør og blokerer ved fuld aflåsning, • Dørbremsen er flyttet da den ifgl FT var revet ud - har ingen relevans for opbrydning • Der fremstår små mærker og kosmetiske skrammer på karm og inddækningen i bunden, ingen ved låsepunkter eller andre opbrudsmærker- stagerne har ingen deformering eller andet der kunne indikerer opbrydning • Fremspring er ca 10 mm med tæt på fuld indgribning i slutblik • Der er ingen deformering af slutblik eller hængsler **Konklusion Det konkluderes at det er ikke er muligt at opbryde døren uden afsat effekt, og at døren ikke har været opbrudt fra korrekt aflåst tilstand.** Det er ingen identikationer på opbrydning af døren og test viser at konstruktionen er solid og der relativt nemt afsættes mærker ved brug af værktøj - Det er heller ikke muligt at manipulerer døren da låsen blokerer når håndtaget lukkes korrekt".

Det fremgår af selskabets brev af 2/7 2025 til klageren, at "Ved simpelt tyveri er der ikke dækning for smykker samt ure indeholde ædelt metal mv. og alene derfor afvises disse... **Vi opsiger forsikringen** Vi ønsker ikke at fortsætte forsikringen, som er sendt til ophør".

Det fremgår af selskabets brev af 25/8 2025 til nævnet, at klageren kontaktede "selskabet den 3. marts 2025 og forklarede nærmere om tyveriet, at alle boligens indgangsåbninger havde væ-

ret lukkede og låste på gerningstidspunktet. Endvidere at der var mærker efter et koben på den terrassedør, som tyven var brudt ind ad ... Vores skadeinspektør besigtigede klagers bolig den 19. maj 2025, hvor der ikke kunne konstateres mærker efter et koben på terrassedøren udvendigt. Ved åbning af terrassedøren sås der øverst skade ved en tangstangsbremse, der forud for besigtigelsen var blevet udskiftet af en håndværker rekvireret af klagers udlejer. Der kunne ikke konstateres andre skader på døren udover almindelige brugsridser. Skadeinspektør foretog tillige en undersøgelse af boligens øvrige døre og vinduer, hvor der ikke blev konstateret tegn på opbrud ... Som følge af de manglende opbrudsmærker på terrassedøren kontaktede selskabet Dansk Brand- og Sikringsteknisk Institut (herefter DBI) for vurdering af, om de skader og mærker, der kunne konstateres på terrassedøren, havde gjort det muligt at skaffe sig adgang til boligen, hvis den havde været lukket og låst. Derudover om det var muligt at manipulere døren på andre måder".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "**Forsikringen dækker 3. Indbrud** Tyveri fra forsvarligt låst* bygning ... **4. Simpelt tyveri** Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller godkendt container*, der ikke var forsvarligt låst* ... *Ved forsvarligt låst forstår vi som minimum, at døre og andre indgangsåbninger er låst, og at vinduer og lignende er lukkede og tilhæspede, når boligen er forladt ... **7 ... B Opsigelse eller ændring ved skade** 1. Fra den dag, Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil en måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og vi opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel".

Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at bygningen skal være forsvarligt låst, fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51. Klageren har kun et krav mod selskabet, hvis forsikringsbegivenhedens indtræden – her tyveriet – ikke skyldes en uagtsom overtrædelse af forskriften. Det er forsikringsselskabet, der skal bevise, at der er sket en overtrædelse af forskriften.

Ankenævnet for Forsikring

14.

104000

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at sikkerhedsforskriften objektivt set er overtrådt, og at der er årsagssammenhæng mellem tilsidesættelsen af sikkerhedsforskriften og tyveriet. Nævnet finder, at tilsidesættelsen af sikkerhedsforskriften kan tilskrives klageren som uagtsom. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har behandlet tyveriet efter reglerne om simpelt tyveri.

Selskabet har den 2/7 2025 opsagt forsikringen med 14 dages varsel, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 7.B.1, hvorfor nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets opsigelse af aftaleforholdet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Dansk Brand- og Sikringsteknisk Institut har konkluderet, at det ikke er muligt at opbryde terrassedøren uden afsat effekt, og at døren ikke har været opbrudt fra korrekt aflåst tilstand.

Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysninger om, at klagerens udlejer kun har modtaget en faktura for udskiftning af en tangstangsbremse. Selskabet har oplyst, at håndværkeren – der stod for at udbedre skaden på terrassedøren – har bekræftet, at det kun var en tangstangsbremse, som er blevet udskiftet, og at der ikke var andre skader på terrassedøren.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der ikke er konstateret opbrud af husets øvrige indgangsåbninger. Det fremgår af selskabets brev af 25/8 2025, at selskabets "skadeinspektør foretog en undersøgelse af boligens øvrige døre og vinduer, hvor der ikke blev konstateret tegn på opbrud".

Nævnet fungerer ikke som en disciplinærinstans, hvorfor nævnet ikke har anledning til at tage stilling til klagerens anbringender om blandt andet forskelsbehandling. Nævnet bemærker, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet under sin sagsbehandling har begået ansvarspådragende fejl eller forsømmelser.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

104000

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

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

104000

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck