

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. januar 2026 blev i sag nr. 104027:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S - 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 24/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har været på en ferie og fået stjålet mine smykker under kategorien RAN. Vi observerede det meget tæt på. Jeg føler mig vildledt og IKKE rådgivet og informeret af Top DK, da det til min meget store overraskelse går op for mig, at min forsikring ikke dækker. Jeg har utroligt mange gange netop ringet til dem, gjort dem opmærksomme på jeg altid har mine smykker med mig - uanset hvor jeg er, og min forsikringssum har jeg da stolet på, er korrekt lavet efter dette. De oplyser ikke tæt på halvdelen af de gange jeg har ringet ind og informeret ang. mine smykker. Jeg har altid været ærlig, men de fremsender kun dokumentation for det de har lyst til og ikke al information. Jeg har givet dem lov til at optage alle samtaler. Jeg vil have mine smykker dækket. Jeg har altid troet at min udvidede smykkeforsikring som er under min indboforsikring gjaldt når jeg forlod hjemmet - også når jeg rejste. Det er det jeg er blevet rådgivet i, og jeg har altid sagt, at jeg rejser med mine smykker.

Hvem rejser uden sit ur og vielsesring? Jeg har endda gjort opmærksom på det op til flere gange.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have mit ur og vielsesring dækket af forsikringen, så jeg kan gå ud og genkøbe dette."

Selskabet har den 28/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har på skadestidspunktet en indboforsikring med vilkår nr. 6676-2 i Topdanmark Forsikring A/S (pr. 1. juli Topdanmark – en del af If Skadeforsikring, filial af If Skadeförsäkring AB (publ), Sverige) [selskabet]. Gældende vilkår på skadestidspunktet vedlægges som bilag A. Klager har vedlagt policen som bilag 1.

Klager er utilfreds med den erstatning, vi har udbetalt efter et tyveri, som fandt sted på en rejse i udlandet den 26. oktober 2024. Klager fik ved tyveriet stjålet en taske, som bl.a. indeholdt et armbåndsur og en fingerring til en anslået værdi af mellem 700.000 – 750.000 kr. i alt.

Selskabet har efter reglerne for bagagedækning udbetalt 119.371 kr. (gældende selvrisiko er fratrasket erstatningen), og har dermed ikke dækket klagers fulde krav.

Klager gør gældende, at klager ved flere lejligheder har gjort selskabet opmærksom på, at klager altid har sine smykker med sig, og at selskabet derfor burde have rådgivet klager om den begrænsede sum på bagagedækningen.

Klager ønsker, at selskabet dækker klagers fulde krav for uret og vielsesringen, så klager kan gå ud og genkøbe tingene.

2.0 Sagsfremstilling

Sagsforløbet frem til skaden er beskrevet i svaret fra d. 20. december 2024 på klagen til selskabets kundeklageansvarlige, som er vedlagt af klager. Herefter sker følgende:

- **26. oktober 2024:** Klageren var udsat for et tyveri af sin taske. Det fremgår af sagen, at klageren under en ferie var udsat for et tyveri af sin taske, som bl.a. indeholdt et armbåndsur og en fingerring til en anslået værdi mellem 700.000 og 750.000 kr. i alt. Klageren oplyste om hændelsen, at hun bemærkede tyven i gerningsøjeblikket.
- **31. oktober 2024:** Skaden anmeldes telefonisk. Selskabet vurderede, at der var tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og både armbåndsuret og fingerringen var dækket i forbindelse med skaden. Da tyveriet var sket i udlandet, blev skaden behandlet under bagagedækningen, hvor der gælder en begrænset forsikringssum på 120.760 kr. i henhold til policen. Selskabet kunne derfor kun delvist erstatte klagers økonomiske tab.
- **19. november 2024:** Klager skriver og er utilfreds over afgørelsen.
- **20. december 2024:** Selskab afviser klagen fra kunden og fastholder afgørelsen. Selskabet fastholder, at klageren ikke på noget tidspunkt har givet selskabet oplysninger om, at de ganske kostbare og tyvetækeligt genstande blev medbragt på rejser, at selskabet efter reglerne om god skik har haft anledning til at rådgive særligt om begrænsningen under rejser.
- **Juli 2025:** Klager sender efterfølgende sagen videre til Ankenævnet for Forsikring.

Vi vedlægger endvidere bilag 2 til selskabets svar på kundeklagen, som er en intern mail (sikringsrapport) fra vores sikringskonsulent, da der henvises til den i svaret af 20. december 2024, og den ikke er vedlagt af klager. Sikringsrapporten er vedlagt som bilag B.

3.0 Konklusion og begrundelse

Efter modtagelse af klagen har vi gennemgået sagen igen. Vi fastholder, at selskabet har behandlet tyveriet af klagers armbåndsur og vielsesring korrekt under bagagedækningen, hvor der på skadetidspunktet var en forsikringssum på 120.760 kr., og at vi derfor ikke kan udbetale yderligere erstatning til klager.

Vi fastholder også, at vi ikke har fejlrådgivet klager, og at klager derfor heller ikke på erstatningsretligt grundlag kan få udbetalt yderligere.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104027

Her følger vores begrundelse.

Skaden er korrekt opgjort under bagagedækningen

I vilkårene for indboforsikring fremgår det under punkt 2, hvor forsikringen dækker. Efter punkt 2B er bagage dækket under rejse til, fra og i udlandet i indtil 3 måneder. Der henvises herfra til punkt 18A, hvor det ses, at summen for bagagedækningen fremgår af klagers police. Endvidere fremgår det af punkt 18C, at bagagedækningen omfatter de samme ting, som indbodækningen gør, når de medbringes eller sendes som bagage.

Da et armbåndsur og en vielsesring er omfattet af indbodækningen, er det derfor korrekt, at selskabet har opgjort skaden efter reglerne for bagagedækning, når skaden skete under en rejse.

Selskabet har ikke fejlrådgivet klager

Selskabet henviser til mail af d. 20. december 2024 fra selskabets klageansvarlige afdeling til klageren. Selskabet fastholder det her anførte og skal særligt fremhæve følgende.

Som det fremgår af den interne sikringsrapport i bilag B, har selskabet noteret, at klager tilbage i foråret 2022 oplyste, at når klager er ude at rejse, lægger klager smykker/ur i en bankboks. Vi har ikke haft grund til at betvivle dette udsagn, ligesom vi ikke har mails eller notater, hvor det fremgår, at klager har oplyst, at hun ikke længere lægger smykker/ur i en bankboks under rejser.

I har tidligere afgjort lignende sager

Selskabet henviser yderligere til kendelse nr. 98653. I denne sag blev det afgjort, at et armbåndsur var omfattet af bagagedækningen. Det blev også afgjort, at selskabet ikke havde tilsidesat sin rådgivningsforpligtelse, da klageren ikke havde bevist, at klager havde givet selskabets medarbejder en konkret anledning til at forholde sig til klagerens bagagedækning.

Selskabet gør afslutningsvis opmærksom på, at vi ikke har forholdt os til klagers fulde erstatningskrav, idet der er udbetalt den maksimale erstatning på bagagedækningen. Skulle nævnet nå frem til, at klager har krav på yderligere erstatning, vil vi efterfølgende tage stilling til kravets størrelse."

Klageren har i kommentar af 6/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har i forbindelse med et sikringsbesøg da vi flyttede til ... nævnt, at jeg én gang har haft lagt mine smykker i en bankboks (som jeg ikke har længere, og også givet besked herom, hvilket også må være årsagen til de netop ville have jeg skulle have en hjemme) årsagen til det, var at vi skulle til ... i julen 2021 under corona og min familie nævnte, at der var rigtig mange overfald/røverier pga. corona. Jeg valgte derfor pga. af frygt for overfald at lægge dem i bankboksen. Ikke fordi jeg troede de ikke ville dække ved tyveri el. lign, men udelukkende af frygt for overfald.

Jeg har haft de her smykker siden 2008, og ligesom jeg har kommunikeret til forsikringsselskabet utallige gange - har jeg ALTID båret mine smykker. (vielsesring og armbåndsur). Jeg har naturligvis omtalt min helt forfærdelige situation til flere bekendte, som også var kunder hos Topdanmark. De vidste selvfølgelig heller ikke, at de ikke var dækket, da de ligesom mig havde udvidet smykkeforsikring, som så viser sig at være forhøjet og ikke udvidet?....

Ved nærmere undersøgelse, viser det sig så rent faktisk at Topdanmark åbenbart slet ikke har en sådan udvidet forsikring til smykker når man rejser - mon det er årsagen til at de ikke nævner no-

get til os som kunder?.... For så ville de jo miste os som kunder. De bekendte jeg har omtalt det til, er nu hos Købstædernes Forsikring, som netop har en sådan udvidet smykkeforsikring som vi tilsyneladende har brug for og også efterspurgt. Jeg ville også have været kunde hos dem, hvis jeg havde været gjort opmærksom på at Topdanmark ikke dækkede eller i det hele taget slet ikke havde en forsikring der dækkede mine smykker. Topdanmark er ved utallige lejligheder gjort opmærksom på at jeg ALTID bar mine smykker.

Årsagen til at jeg ikke ville have sikringsboks samt alarm derhjemme, var en dialog omkring hvorvidt jeg var dækket i hjemmet v/røveri, og det var jeg, også selvom smykkerne ikke lå i boksen. Jeg var også dækket ved overfald/røveri når jeg forlod mit hjem, og når jeg som nævnt (utallige gange, også flere end dem de nævner) har smykkerne på, gav det ingen mening at have boks og alarm når jeg jo havde smykkerne på når jeg forlod hjemmet, og ligeså var dækket i hjemmet hvis jeg var hjemme. Det er i øvrigt godkendt af dem selv!

Intet af det her, de skriver eller har sagt, gir mening. Hvis de havde sagt at jeg skulle være opmærksom på at jeg ikke var dækket udenfor hjemmet eller ved rejser, og jeg så efterlod dem hjemme, så havde jeg da uden tvivl anskaffet mig boks og alarm, selvfølgelig havde jeg det. Har heller aldrig været et spørgsmål om hvad det kostede, men det giver jo sig selv, når de ikke har foreslået en dækning ved rejser, når de ikke har det produkt - og derfor selvfølgelig også vil miste kunder. Men til gengæld har de fået solgt mig udvidet elektronikforsikring, udvidet det ene og det andet, og jeg ved ikke hvad. Tilmed også smykkeforsikring, men som så åbenbart ikke dækker ved rejser. De omtaler en såkaldt bagageforsikring... Bagage hører for mig under en rejseforsikring, og sådan en har jeg slet ikke hos Topdanmark, men via mit [kreditkort]. Så jeg var 100 Prc. Sikker på, at det var min indboforsikring der skulle dække dette røveri, da det jo også er den der er udvidet med smykkeforsikringen.

Det skal også nævnes, at da [familiemedlem1] og jeg sidder på politistationen efter røveriet, spørger de netop til om smykkerne er forsikret, og vi siger enstemmigt, JA, for vi ved jo vi betaler ekstra for dem og har gjort det siden 2008, står også i politirapporten at de er forsikret. Jeg ville jo ikke sige det, hvis de ikke var det.

Og til sidst, når jeg siger ALTID så er det ALTID at jeg bærer (BAR) mine smykker på mig. Topdanmark har i mine øjne bevidst holdt noget skjult - alle de gange jeg har kommunikeret med dem, og jeg føler de har dirigeret og simpelthen undladt at rådgive - måske fordi jeg har haft så dyre smykker, som de ikke har kapacitet til at rumme eller honorere."

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

"Selskabet har modtaget klagers svar af 6. september 2025 og har følgende bemærkninger.

Klager har givet udtryk for, at hun var af den opfattelse, at hendes indboforsikring omfattede en udvidet smykkedækning. I forbindelse med det anmeldte tyveri er klager blevet opmærksom på, at der gælder en begrænset dækningssum for medbragte genstande under rejser i udlandet. Klager anfører, at selskabet ikke har ydet tilstrækkelig rådgivning om denne begrænsning og at selskabet har fortiet information i den forbindelse.

Selskabet gør gældende at der ikke er tale om manglende eller vildledende information. Selskabet fastholder, at der ikke på noget tidspunkt er ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning vedrørende dækning af klagers smykker – heller ikke i relation til rejser i udlandet.

Forsikringspolisen er fremsendt til klager ad flere omgange, og det fremgår tydeligt af policen, hvilken forsikringssum der gælder – herunder også ved rejser i udlandet. Desuden fremgår det af selskabets hjemmeside, hvordan medbragte indbogenstande, herunder vielsesring og armbånds-ur, er omfattet af indboforsikringens bagagedækning, samt at der gælder en begrænset forsikringssum ved rejser.

'Indboforsikringens bagagedækning dækker dine ting på ferien

Indboforsikringens bagagedækning dækker de ting, du tager med dig på rejsen • uanset om de ligger i en kuffert, er sendt i forvejen som rejsegods, eller det er ting, du har på, som fx tøj, ur, smykker mv. Den dækker også de ting, som du køber på rejsen. Tingene er forsikret ved de samme typer skader som derhjemme, som fx ved brand og tyveri.

Bagagedækningen har maksimal forsikringssum på 125.950 kr., så det kan være en god ide at lade ting med høj værdi blive hjemme, fx dyre smykker og ure. Hvis bagagesummen ikke er høj nok til at dække de ting, du tager med på ferie, kan du kontakte os for en eventuel forhøjelse.'

Klager henviser til en særlig forsikring hos [andet forsikringsselskab], som angiveligt skulle omfatte en udvidet smykkeforsikring. Selskabet har ikke kendskab til at en sådan dækning kan tilkøbes hos [andet forsikringsselskab].

Selskabet skal i den forbindelse også præcisere, at en særskilt smykkedækning ikke indgår som en del af selskabets indboforsikring, og at en sådan dækning af samme årsag ikke har været drøftet i den tidligere dialog med klager. Det er i øvrigt ikke branchestandard at kunne tilkøbe en særskilt udvidet smykkedækning når man tager på ferie i udlandet.

Selskabet bemærker desuden, at klagers oplysning om altid at bære sine smykker på sig ikke stemmer overens med de faktiske omstændigheder, idet både vielsesring og armbånds-ur blev stjålet fra en taske, hvor de var lagt fra sig i forbindelse med ... Dette bliver fremhævet op til flere gange i klagers svar.

Afgørelsen fastholdes

På baggrund af ovenstående fastholder vi derfor vores afgørelse."

Klageren har i kommentar af 21/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil dele den her op i tre afsnit, da jeg gennemgribende er så uenig i selskabets svar retur - og der er deciderede ukorrekte informationer fra dem nu.

Først og fremmest for at kommentere på selskabets kommentarer:

Dette bliver jo lidt lidt gentagelser nu.

Jeg har IKKE sagt til Topdanmarks sikringskonsulent at jeg altid lagde mine smykker i en bankboks når jeg rejste. Men derimod nævnt, at jeg havde lagt dem der én gang pga. Corona og juleferie i ... Hvis jeg gjorde det hver gang, var det her ligesom ikke sket. Jeg har også selv gjort jer opmærksom

på at jeg ved fraflytning fra ... til ... ikke længere havde den boks i banken, hvorfor jeg tænker det var derfor I sagde jeg så skulle have en i hjemmet samt en alarm. Jeg har ALTID informeret!

Jeg har næsten hver gang jeg har haft ringet og stadig ikke kunne finde rundt i dette, fået tilsendt endnu en police, som så gjorde at jeg måtte ringe igen og sådan har det kørt i årevis. Den kopi I har vedhæftet med overskrift, **'Indboforsikringens bagagedækning dækker dine ting på ferien'**. Det er på ingen måde inkluderet i min police, og det er udelukkende noget, som I henviser til via jeres website. Jeg er aldrig blevet oplyst, at det er min opgave at ydermere skulle gennemgå jeres hjemmeside, for at sikre mig at jeg er dækket. Det er IKKE skrevet i min police. Altså, ALDRIG noget jeg eller øvrige jeg kender er blevet informeret om. Dette holder I skjult i jeres policer og rådgivning.

Og I har haft RIG! Mulighed for at informere mig om det her når jeg utallige gange proaktivt selv har rakt ud og kontaktet jer netop om mine smykker og dækning heraf.

Synes det er både irrelevant og en smule modigt af selskabet, decideret at skrive, at jeg har fralagt mig mine smykker, da jeg stod klods op af ... og tasken lå lige ved siden. Jeg har jo fortalt jer at tyven kom oppe fra et træ, hoppede ned i ... og løb med tasken, og [familiemedlem1] hoppede ind i ... og kørte efter ham mens jeg løb skrigene tilbage mod hul ét og råbte og skreg, 'call the police we've been robbed'. I har endda selv anerkendt at det var kategoriseret som RAN - så lad vær med at sige, at jeg fralægger mig mine ting. Det er decideret tarveligt og personligt, og ligeledes total ukorrekt.

Selskabet nævner ydermere, at de ikke mener at [andet forsikringsselskab] yder en udvidet smykkeforsikring som også dækker på ferier. Dette er endnu engang fuldstændig ukorrekte oplysninger. Jeg har vedhæftet et dokument, hvor NETOP [andet forsikringsselskab] bekræfter til en af mine bekendte, at de har en sådan forsikring - OG at de er dækket på smykker til samme værdi på både ran og tyveri i udlandet.

Se billede herunder:

'Jeg kan bekræfte at jeg har hævet særlige værdigenstande Guld/sølv/ædle metaller til 700.000 kr. Samtidig kan jeg bekræfte som vi også talte om i mobilen, at I på samme måde i udlandet er dækket ved tyveri, ran og røver og overfald.

...'

Ydermere tillod jeg mig så at kontakte jer igen i sidste uge, for at dygtiggøre mig lidt på den her såkaldte 'rådgivning' i 'yder'. - eller mangel på samme.

Denne gang informerede jeg straks om at jeg havde nogle meget dyre smykker og skulle rejse med dem. Her spørger jeg så om der var noget jeg kunne gøre ift. dækning - og det var der sørme! Så I har jo en forsikring til når man rejser. Hvorfor i alverden er jeg aldrig blevet tilbudt den? Jeg skrev tidligere at I ikke besad sådan en - siden jeg ALDRIG er blevet det tilbudt, men hvis man direkte selv spørger - så har I åbenbart. Hvorfor I ALVERDEN er jeg ikke blevet tilbudt denne. I har jo altid været

bekendt med hvad jeg har haft af værdi af smykker. Hvis I nu havde rådgivet, så var der jo ingen af os der sad i denne situation nu. Ved jo at når jeg ringer ind at man naturligvis slår kunden op og dermed kan se jeg har de dyre smykker. Dog kan jeg læse ud af mailen modtaget fra jeres medarbejder, at dækningen heller ikke er noget der står hverken i vilkår eller policen. Så uanset hvad, ville jeg ikke have haft en jordisk chance for selv at kunne gøre noget, i og med at man åbenbart selv aktivt skal ind og lede efter den på jeres hjemmeside. Måske det er en ny slags forsikring, der er blevet tilføjet til porteføljen? Alt andet ville da være mærkeligt, for jeg vil da antage I er inte-

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

104027

resseret i at yde den bedste rådgivning og dækning for jeres kunder? Hvis ikke det her er dårlig og manglende rådgivning når der gennem så mange år har været kendskab til min smykke-situation - så ved jeg simpelthen ikke hvad det er!

Vedhæftet mail fra jeres egen medarbejder:

'Ændring bagagedækning...

Hej [klageren]

Tak for en god samtale.

Som aftalt sender jeg dig her en mail angående mulighederne for forhøjelse af bagagedækningen.

Du kan hæve summerne til følgende:

- 252.000 kr.

- 378.00 kr.

- 504.000 kr.

- 630.000 kr.

I forhold til ændringen kan jeg se omtalen i forhold at ændre bagagedækningen er noteret på vores hjemmeside. Vi skriver det ikke i hverken vilkår eller vores policer.

Du nævnte at dækningen skal være højere blandt andet fordi du havde en del guld, sølv og smykker - husk at tjekke op på at denne sum også er korrekt.

Hvis du ønsker vi skal rette bagagesummen til så er du meget velkommen til at besvare mailen her, eller ringe ind til vores kundeservice og få det rettet til en af ovenstående summer.

...'

Afslutningsvis vil jeg gerne bare tilknytte, at jeg har en følelse af, at man som kunde hos jer simpelthen er totalt ansvarlig for at sidde og scrolle jeres hjemmeside igennem, for at føle sig rådgivet. Det er utroværdig rådgivning og kundeservice der bliver leveret - og det ender så ud i en sådan situation her - at man er fejlagtigt forsikret, fordi man har støttet på jeres rådgivning. Det er simpelthen fuldstændig uacceptabelt - uagtet hvilket beløb man nu har at forsikre sig mod."

Selskabet har i brev af 7/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagers svar af 21. oktober 2025 og har følgende bemærkninger.

Klager henviser til e-mail af 3. oktober, hvor der har været dialog med én af selskabets kundeservicemedarbejdere om dækning af meget dyre smykker på rejser. Klager fremhæver, at det nu pludselig er muligt at købe en forsikring, til når man rejser. Selskabet bemærker, at det ikke er en forsikring, men en forhøjelse af forsikringssummen for bagagedækning. Dette er som udgangspunkt ikke en ny mulighed, men der er som følge af overgang til nyt IT-system bl.a. ændret i måden, hvorpå muligheden vises til medarbejderne.

Det forhold, at klager får oplysning om muligheden for forhøjelse af forsikringssummen for bagagedækning ved konkret forespørgsel om rejser med meget dyre smykker, ændrer ikke ved, at der på tidspunktet for skadens indtræden – og forud herfor – ikke forelå konkrete forhold, som gav selskabet anledning til at ændre klagers forsikringssum for bagagedækning eller til at kontakte klager med henblik herpå.

Selskabet beklager, hvis klager oplever, at selskabet bebrejder klager og gør det personligt, at klagers taske med smykker/ur blev stjålet. Det har aldrig været hensigten.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104027

Klager har desuden bemærkning til henvisning af vores hjemmeside, som synes det er uden relevans. Vi mener fortsat at klager skal forholde sig til vilkår og police som tidligere oplyst. Henvisning til vores hjemmeside er medtaget for at illustrere, at denne information også fremgår her. Oplysninger om bagagesummen har været synligt på policen på skadetidspunktet og har altid stået i vilkårene.

Øvrige bemærkninger fra klager giver ikke anledning til yderligere kommentarer fra selskabets side.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående vores afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets sikringsrapport af 4/5 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg sender hermed min sikringsrapport vedr. adressen ...

Jeg har talt med kunden og kunden har derudover sendt fotos af lejligheden og døre/låse.

Hun bor et sted med lav kriminalitet og lejlighed er svært tilgængelig udefra. Hun bor til leje og har fået omskiftet låse ved indflytning. Hoveddør går udad. Der er ikke installeret alarm eller sikringsskab i lejligheden.

Kunden fortæller at hun har fået men dyre ting, heriblandt et ur, som hun altid går med. Når hun er ude at rejse lægger hun smykker/ur i bankboks.

Jeg kan derfor godkende at fravige krav om alarm."

Af police af 15/11 2024 fremgår bl.a.:

"Forsikringssummer

Guld, sølv og smykker mv. op til 700.000 kr.

...

Bagage (de ting, du tager med dig på rejser til udlandet, og de ting, du køber undervejs.) 120.760 kr."

Af selskabets brev af 20/12 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Det fremgår af sagen, at du under en ferie har været udsat for et tyveri af din taske, som bl.a. indeholdt et armbåndsur og en fingerring til en anslået værdi mellem 700.000 og 750.000 kr. i alt. Du har om hændelsen forklaret, at du bemærkede tyven i gerningsøjeblikket, hvorfor både armbåndsuret og fingerringen er dækket i forbindelse med skaden.

Da tyveriet er sket i udlandet, skal skaden behandles under bagagedækningen, hvor der gælder en begrænset forsikringssum på 120.760 kr. i henhold til policen, som jeg har vedhæftet til din orientering (bilag 1). Vi kan derfor kun delvist erstatte det økonomiske tab, som skaden har medført dig.

Du nævner, at du flere gange har været i kontakt med os, idet du manglede klarhed over, hvordan dine smykker var dækket. Du oplyser, at vi aldrig ved nogen af dine henvendelser har gjort dig opmærksom på, at der på bagagedækningen gælder en begrænset forsikringssum for de ting, som du

medbringer under rejser til udlandet. Derfor har vi efter din opfattelse svigtet vores rådgivningsforpligtelse og bør som konsekvens af dette dække dit fulde erstatningskrav i sagen.

Indledende skal vi henvise til, at det påhviler dig at løfte bevisbyrden for, at du har givet os en konkret anledning til at skulle vejlede nærmere om, hvordan din bagage er dækket under udlandsrejser. Vi vil i det følgende gennemgå policehistorikken for din indboforsikring og de drøftelser, som løbende har været vedrørende ure og smykker.

Den 1. august 2020: udstedelse af police

Forud for policens oprettelse har du oplyst til os, at du ønsker en forsikringssum for guld, sølv og smykker op til 900.000 kr. Som følge heraf bliver der tilføjet et sikringskrav om tyverialarm på adressen.

Den 21. februar 2022: telefonisk henvendelse til vores kundecenter

Du spørger nærmere ind til policens sikringskrav om tyverialarm. I den forbindelse oplyser du, at størstedelen af smykkernes værdi udgør et armbåndsur, en fingerring og et sæt øreringe, som du altid går med (vi formoder, at der er tale om det pågældende armbåndsur og den fingerring, som nu er stjålet). Derudover er du flyttet i en lejlighed, der ligger oppe på ... sal, hvorfor du ønsker forbeholdet slettet fra policen. Vores kundecenter rekvirerer derfor en sikringskonsulent for vurdering af, om vi kan imødekomme din forespørgsel. Til sikringskonsulenter oplyser du, at du lægger dine smykker og ure i en bankboks, når du er ude at rejse, hvilket fremgår af en intern sikringsrapport (bilag 2). Denne oplysning er givet i forbindelse med, at du efterfølgende skal rejse til ... Vi imødekommer efterfølgende at slette sikringskravet fra policen, men kun på den pågældende adresse.

Den 11. juli 2023: udstedelse af ny police grundet flytning

Vi har modtaget meddelelse om, at du er flyttet til en ny adresse, hvorefter vi igen har været i dialog med dig omkring policens sikringskrav i forhold til guld, sølv og smykker mv. Vi meddeler dig i den forbindelse, at vi skærper sikringskravet, da du flytter fra ... sal til ..., hvor risikoen for indbrud er væsentligt større.

Den 14. august 2024: telefonisk henvendelse til vores kundecenter

Du kontakter os telefonisk, og samtalen går i hovedtræk ud på, at du ikke er tilfreds præmien på indboforsikringen og policens sikringskrav. Du argumenterer for, at sikringskravene er ligegyldige, da du oplyser, at du altid går med dine smykker.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at du ikke har løftet bevisbyrden for, at vi har svigtet vores rådgivningsforpligtelse. Vi har til grund for vores vurdering af sagen lagt vægt på, at du overfor vores sikringskonsulent har oplyst, at du opbevarer dine ure og smykker i en bankboks, når du er ude at rejse. Du har således givet os et indtryk af, at du generelt ikke medbringer ure og smykker, når du er ude at rejse. Derudover har alle drøftelserne med vores kundecenter primært omhandlet policens sikringskrav, hvilket ikke giver en konkret anledning til at skulle rådgive dig nær-

mere om, at der i forbindelse med rejser til udlandet gælder en begrænset forsikringssum for det medbragte indbo.

Foruden ovenstående skal vi henvise til policen, hvor vi indledningsvist gør opmærksom på vigtigheden af, at du grundigt gennemgår oplysninger herpå, da det ellers kan medføre enten en nedsettelse eller bortfald af din ret til erstatning. Endvidere fremgår det klart og tydeligt under afsnittet om forsikringssummer, at der gælder en særlig sum for ting, du tager med på rejser til udlandet:

Vi er naturligvis ærgerlige over at måtte meddele dig dette, da du nu større med et økonomisk tab som følge af tyveriet. Men som vi har redegjort for, mener vi ikke, at vi har så vidtgående forpligtelser, at vi skal oplyse dig om forsikringssummen på din bagageforsikring, når du kontakter os for at drøfte et specifikt sikringskrav på policen.

Du kan læse om de nugældende sikringskrav på din police, og du er velkommen til at kontakte vores kundeservice, hvis du har spørgsmål hertil."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2 Hvor dækker forsikringen?

A Med de begrænsninger og under de forudsætninger, der er beskrevet under pkt. 17, dækker Indboforsikringen i Danmark (dog ikke Færøerne og Grønland), når de forsikrede ting:

1. Befinder sig i og ved din helårsbolig/forsikringsstedet...

...

B Bagage er dækket under rejse til, fra og i udlandet, herunder Færøerne og Grønland, i indtil tre måneder fra afrejsedato. Se yderligere vilkår for dækningen i pkt. 18.

...

17 Dækningsskema

...

F Guld, sølv og smykker mv.

Mønt- og frimærkesamlinger. Smykker, ædelstene, rav og perler. Ting af guld, sølv eller platin. Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D. Er dækket op til den sum, som fremgår af din police.

...

A Forsikringen omfatter

Ting, der er nævnt i pkt. C-K...

...

Forsikringen dækker direkte skade som følge af

6. Røveri, overfald og ran

...

3. Ran, dvs. tyveri af ting, som du har på dig, eller som er i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal ske åbenlyst og bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker.

...

18 Bagagedækning

A Forsikringssum

Bagage er dækket op til den sum, som fremgår af din police.

...

B Dækningsperiode

Dækningen træder i kraft ved udlandsrejsens påbegyndelse – dvs. ved afrejse fra forsikringsstedet/opholdsstedet – og ophører ved tilbagekomst til forsikringsstedet/opholdsstedet.

...

C Forsikringen omfatter

Bagagedækning omfatter de samme ting, som indbodækningen gør, når du medbringer eller sender disse som bagage. Ting, som du anskaffer dig på rejsen, er også omfattet. Almindeligt indbo (pkt. 17 C) og Særlig værdifuldt indbo (pkt. 17 D), der er lånt eller lejet på feriestedet, er også omfattet af forsikringen.

...

F Erstatning

Skaderne bliver opgjort efter reglerne i pkt. 19.

G Selvrisiko

Har din indbodækning en selvrisiko, gælder denne selvrisiko også for bagagedækningen."

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 26/10 2024 under en rejse i udlandet stjålet en taske med et armbåndsur og en vielsesring. Selskabet har betalt 119.371 kr. i erstatning efter reglerne for bagagedækning. Klageren ønsker dækning i henhold til policens forsikringssum for guld, sølv og smykker mv. op til 700.000 kr.

Klageren har anført, at "Jeg føler mig vildledt og ikke rådgivet og informeret af Top DK, da det til min meget store overraskelse går op for mig, at min forsikring ikke dækker. Jeg har utroligt mange gange netop ringet til dem, gjort dem opmærksomme på jeg altid har mine smykker med mig - uanset hvor jeg er, og min forsikringssum har jeg da stolet på, er korrekt lavet efter dette. De oplyser ikke tæt på halvdelen af de gange jeg har ringet ind og informeret ang. mine smykker ... Jeg har givet dem lov til at optage alle samtaler". Klageren har anført, at selskabet "har jo en forsikring til når man rejser ... Hvorfor i alverden er jeg aldrig blevet tilbudt den? ... [Selskabet] har jo altid været bekendt med hvad jeg har haft af værdi af smykker ... Dog kan jeg læse ud af mailen modtaget fra jeres medarbejder, at dækningen heller ikke er noget der står hverken i vilkår eller policen. Så uanset hvad, ville jeg ikke have haft en jordisk chance for selv at kunne gøre noget, i og med at man åbenbart selv aktivt skal ind og lede efter den på jeres hjemmeside". Klageren har anført, at "Hvis ikke det her er dårlig og manglende rådgivning når

der gennem så mange år har været kendskab til min smykkesituation - så ved jeg simpelthen ikke hvad det er!". Klageren har anført, at "Jeg har i forbindelse med et sikringsbesøg ... nævnt, at jeg én gang har haft lagt mine smykker i en bankboks (som jeg ikke har længere, og også givet besked herom, hvilket også må være årsagen til de netop ville have jeg skulle have en hjemme) årsagen til det, var at vi skulle til [udland] i julen 2021 under corona og min familie nævnte, at der var rigtig mange overfald/røverier pga. corona. Jeg valgte derfor pga. af frygt for overfald at lægge dem i bankboksen". Klageren har anført, at "Jeg har haft de her smykker siden 2008, og ligesom jeg har kommunikeret til forsikringsselskabet utallige gange - har jeg altid båret mine smykker".

Selskabet har anført, at det fremgår under forsikringsbetingelserne pkt. 2, hvor forsikringen dækker. Efter pkt. 2B er bagage dækket under rejse til, fra og i udlandet i indtil 3 måneder. Der henvises fra pkt. 2B til pkt. 18A, hvor det ses, at summen for bagagedækningen fremgår af policen. Det fremgår af punkt 18C, at bagagedækningen omfatter de samme ting, som indbodækningen gør, når de medbringes eller sendes som bagage. Det er derfor korrekt, at selskabet har opgjort skaden efter reglerne for bagagedækning, da skaden skete under en rejse, og da et armbåndsur og en vielsesring er omfattet af indbodækningen. Selskabet har anført, at der ikke på noget tidspunkt er ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning vedrørende dækning af klagerens smykker, heller ikke i relation til rejser i udlandet. Selskabet har anført, at policen er fremsendt til klageren ad flere omgange, og at det fremgår af policen, hvilken forsikringssum der gælder, herunder også ved rejser i udlandet. Selskabet har anført, at en særskilt smykkedækning ikke indgår som en del af selskabets indboforsikring, og at en sådan dækning af samme årsag ikke har været drøftet i den tidligere dialog med klageren. Selskabet har anført, at selskabets mail af 3/10 2025 henviser til en forhøjelse af forsikringssummen for bagagedækning og ikke til en ny forsikring. Selskabet har anført, at der på tidspunktet for skadens indtræden og forud herfor ikke forelå konkrete forhold, som har givet selskabet anledning til at ændre forsikringssum for bagagedækning eller til at kontakte klageren herom. Selskabet har anført, at klageren i foråret 2022 har oplyst, at når klageren er ude at rejse, lægger hun smykker og ur i en bankboks. Selskabet har ikke mails eller notater, hvor det fremgår, at klageren har oplyst, at

Ankenævnet for Forsikring

14.

104027

hun ikke længere lægger smykker/ur i en bankboks under rejser. Selskabet har anført, at klagerens oplysning om altid at bære sine smykker på sig ikke stemmer overens med de faktiske omstændigheder, idet både vielsesring og armbåndsur blev stjålet fra en taske, hvor de var lagt fra sig.

Det fremgår af selskabets sikringsrapport af 4/5 2022, at "Kunden fortæller at hun har få men dyre ting, heriblandt et ur, som hun altid går med. Når hun er ude at rejse lægger hun smykker/ur i bankboks".

Det fremgår af police af 15/11 2024, at "**Forsikringssummer** Guld, sølv og smykker mv. op til 700.000 kr. ... Bagage (de ting, du tager med dig på rejser til udlandet, og de ting, du køber undervejs.) 120.760 kr."

Det fremgår af selskabets brev af 20/12 2024 til klageren, at "Vi vil i det følgende gennemgå policehistorikken for din indboforsikring og de drøftelser, som løbende har været vedrørende ure og smykker. **Den 1. august 2020: udstedelse af police** Forud for policens oprettelse har du oplyst til os, at du ønsker en forsikringssum for guld, sølv og smykker op til 900.000 kr. Som følge heraf bliver der tilføjet et sikringskrav om tyverialarm på adressen. **Den 21. februar 2022: telefonisk henvendelse til vores kundecenter** Du spørger nærmere ind til policens sikringskrav om tyverialarm. I den forbindelse oplyser du, at størstedelen af smykkernes værdi udgør et armbåndsur, en fingerring og et sæt øreringe, som du altid går med (vi formoder, at der er tale om det pågældende armbåndsur og den fingerring, som nu er stjålet). Derudover er du flyttet i en lejlighed, der ligger oppe på ... sal, hvorfor du ønsker forbeholdet slettet fra policen. Vores kundecenter rekvirerer derfor en sikringskonsulent for vurdering af, om vi kan imødekomme din forespørgsel. Til sikringskonsulenter oplyser du, at du lægger dine smykker og ure i en bankboks, når du er ude at rejse, hvilket fremgår af en intern sikringsrapport (bilag 2). Denne oplysning er givet i forbindelse med, at du efterfølgende skal rejse til ... Vi imødekommer efterfølgende at slette sikringskravet fra policen, men kun på den pågældende adresse. **Den 11. juli 2023: udstedelse af ny police grundet flytning** Vi har modtaget meddelelse om, at du er flyttet

Ankenævnet for Forsikring

15.

104027

til en ny adresse, hvorefter vi igen har været i dialog med dig omkring policens sikringskrav i forhold til guld, sølv og smykker mv. Vi meddeler dig i den forbindelse, at vi skærper sikringskravet, da du flytter fra ... sal til ... hvor risikoen for indbrud er væsentligt større. **Den 14. august 2024: telefonisk henvendelse til vores kundecenter** Du kontakter os telefonisk, og samtalen går i hovedtræk ud på, at du ikke er tilfreds [med] præmien på indboforsikringen og policens sikringskrav. Du argumenterer for, at sikringskravene er ligegyldige, da du oplyser, at du altid går med dine smykker".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "**2 Hvor dækker forsikringen? A** Med de begrænsninger og under de forudsætninger, der er beskrevet under pkt. 17, dækker Indboforsikringen i Danmark (dog ikke Færøerne og Grønland), når de forsikrede ting: 1. Befinder sig i og ved din helårsbolig/forsikringsstedet... ... **B** Bagage er dækket under rejse til, fra og i udlandet, herunder Færøerne og Grønland, i indtil tre måneder fra afrejsedato. Se yderligere vilkår for dækningen i pkt. 18 ... **17 Dækningsskema ... F Guld, sølv og smykker mv.** ... Smykker, ædelstene, rav og perler. Ting af guld, sølv eller platin. Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D. Er dækket op til den sum, som fremgår af din police ... **A** Forsikringen omfatter Ting, der er nævnt i pkt. C-K ... **18 Bagagedækning A Forsikringssum** Bagage er dækket op til den sum, som fremgår af din police ... **C Forsikringen omfatter** Bagagedækning omfatter de samme ting, som indbodækningen gør, når du medbringer eller sender disse som bagage".

Nævnet bemærker, at det fremgår af § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler – der foreslås kunden – skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov. Det fremgår af § 21, stk. 1, at når en forsikringsdistributør yder rådgivning, inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens krav og -behov.

Ankenævnet for Forsikring

16.

104027

Nævnet bemærker videre, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Det er ligeledes klageren, der skal bevise, at selskabets information/vejledning har været behæftet med sådanne fejl eller mangler, at selskabet ifaldet et erstatningsansvar efter dansk ret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen for klagerens stjalne armbåndsur og vielsesring i henhold til policens forsikringssum for bagage. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har ydet en sådan mangelfuld vejledning eller afdækning af klagerens krav og behov, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang end det, der følger af aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 2A, at forsikringen dækker i Danmark. Det fremgår af pkt. 2B, at bagage er dækket under rejse i udlandet, og det fremgår af pkt. 18, at bagage er dækket op til den sum, som fremgår af policen, og at bagagedækning omfatter de samme ting, som indbodækningen gør. Nævnet bemærker, at det fremgår af police af 15/11 2024, at forsikringssummen for "Bagage (de ting, du tager med dig på rejser til udlandet...)" er 120.760 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af sikringsrapport af 4/5 2022, at "Kunden fortæller at hun har få men dyre ting, heriblandt et ur, som hun altid går med. Når hun er ude at rejse lægger hun smykker/ur i bankboks".

Nævnet har videre lagt vægt på, at der ikke er grundlag for at fastslå, at klageren forud for skadestidspunktet har givet selskabet oplysninger, der burde have givet selskabet anledning til at indse, at klagerens behov for forsikringsdækning under rejser har ændret sig markant.

Nævnet bemærker, at klagerens forsikringssum for guld, sølv og smykker mv. op til 700.000 kr. ikke i sig selv tilsiger, at selskabet har haft pligt til at vejlede klageren om muligheden for at ud-

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

104027

vide summen for bagagedækningen, idet selskabet har noteret, at klageren lægger smykker/ur i bankboks, når hun er ude at rejse.

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand