

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 104116:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 9/8 2025 har klageren bl.a. anført:

"Den 03.05.2025 opstod der skade på mit indbo, herunder en robotstøvsuger, en fryser og madvarer, pga. strømsvigt. Skaden blev anmeldt i god tro, men selskabet afviste dækning med henvisning til formodninger om relationer, apparaternes alder og billeder taget på en anden adresse. Jeg bestrider afgørelsen, da alle oplysninger er givet åbent fra starten, og skaden er dækningsberettiget iht. policen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At afslaget omgøres, og skaden anerkendes som dækningsberettiget med udbetaling af erstatning for de beskadigede apparater og madvarer, alternativt at sagen genoptages med vidneafhøringer og yderligere dokumentation."

Selskabet har den 30/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Alm. Brand Forsikring har afvist dækning for klagers anmeldelse vedrørende ødelagte indbogenstande, idet det er selskabet opfattelse, at der ikke er dokumentation for den hændelse, som skulle have forårsaget skaden, eller at de pågældende genstande var tilhørende klagerens indbo på skadestidspunktet.

Efter gennemgang af klagen fastholder selskabet, at der ikke er forsikringsdækning i sagen.

Sagens forløb

Klageren, som er bosiddende på adressen [adresse 1], har tegnet indboforsikring hos selskabet.

Police og betingelser er fremlagt som bilag A.

Selskabet modtog den 5. maj 2025 en anmeldelse fra klageren om, at hendes Babybrezza, airfryer, fryser og robotstøvsuger var ødelagt efter en kortslutning, idet hun den 3. maj 2025 kom hjem i sit hus og opdagede, at relæet var slået fra.

I anmeldelsen var det bekræftet, at ejeren af de anmeldte ting, havde folkeregisteradresse på adressen, og at de ødelagte ting ikke var købt erhvervsmæssigt.

Anmeldelsen er fremlagt som bilag B og klagerens oplysninger om genstandenes alder og værdi fra Scalepoint samt oversigt over optøet kød i fryser er fremlagt som bilag C. Kvitteringer for støvsuger og fryser er fremlagt af klager.

Selskabet bad klageren om at sende uredigerede billeder af de ødelagte genstande samt billeder af den meget store og dyre mængde madvarer, som klageren havde oplyst var optøet.

Selskabet modtog billeder af de ødelagte genstande, mens klageren oplyste, at hun desværre ingen billeder havde af de ødelagte madvarer, da hele huset stank rigtig grimt, hvorfor hun havde skyndt sig at smide det hele ud. Billeder af apparaterne er fremlagt af klager.

Efter gennemgang af den fremsendte dokumentation kunne selskabet konstatere, at kvitteringen på robotstøvsugeren var udstedt til virksomheden [virksomhed 1], som var beliggende på adressen [adresse 2].

Ved telefonisk samtale den 12. maj 2025 havde klageren oplyst, at hun havde købt sin fryser hos [butik] for 7.000 kr., men kvitteringen på fryseren sås dog udstedt til virksomheden [virksomhed 2] med leveringsadresse hos [klagerens familiemedlem] ligeledes på adressen [adresse 2].

...

Endvidere kunne det konstateres ud fra metadata, at de fremsendte billeder af henholdsvis robotstøvsuger og airfryer var optaget på adressen [adresse 2], mens billedet af babybrezza og fryser var optaget på klagerens adresse [adresse 1].

På baggrund af sagens oplysninger afviste selskabet dækning ved brev af 23. maj 2025 med henvisning til, at oplysningerne i anmeldelsen ikke stemte overens med de faktiske oplysninger, idet der var tale om, at flere genstande var indkøbt erhvervsmæssigt, og at flere af genstandene slet ikke befandt sig på klagerens adresse. Selskabet havde således samlet set ikke tillid til klagerens anmeldelse, hvorfor klagerens fulde krav blev afvist. Brevet er fremlagt som bilag D.

Selskabet modtog herefter en henvendelse fra klageren, hvor hun oplyste, at alle apparater havde været i brug i hendes private hjem på skadestidspunktet, og at hun privat havde købt apparaterne brugt af [klagerens familiemedlem]. Billederne af robotstøvsuger og airfryer var efter klagerens oplysninger blevet taget efter hændelsen og i forbindelse med, at familien selv forsøgte at afhjælpe situationen. Henvendelsen er fremlagt som bilag E.

Efter selskabet fastholdt afvisningen, klagede klageren til selskabets klagesansvarlige. Klagen er fremlagt som bilag F. Klageren har i klagen bl.a. anført:

'• Der opstod en kortslutning i hjemmet, hvorefter apparaterne blev transporteret tilbage til sælgeren, da jeg ønskede at få dem undersøgt og eventuelt repareret. • I den periode bad Alm. Brand om at få tilsendt billeder, og derfor blev billederne taget hos sælgeren -

alene med det formål at dokumentere skaden og apparaternes stand. • Apparaterne er købt brugt, og er udelukkende til privat brug og udgør en del af mit almindelige indbo.'

Ved brev af 30. juni 2025 fastholdt selskabets klageansvarlige afvisningen.

Klage og klagesvar er fremlagt som bilag G og bilag H.

Selskabet fastholder sin vurdering

Selskabet skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde, at der ikke er forsikringsdækning for den anmeldte skade.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed samt dokumentere kravets størrelse over for selskabet.

De fremlagte kvitteringer i sagen viser, at robotstøvsugeren og fryseren er købt erhvervsmæssigt af [klagerens familiemedlem]. Der er ingen dokumentation for, at genstandene er overdraget til klageren og dermed var tilhørende hendes indbo på skadestidspunktet. Endvidere viser metadata fra billedet af robotstøvsugeren, at denne befandt sig hos [klagerens familiemedlem], da billedet af den blev taget. Vedrørende airfryeren har klageren ikke fremlagt kvittering for køb, og billedets metadata viser, at airfryeren ligeledes befandt sig hos [klagerens familiemedlem], da billedet af den blev taget.

Selskabet har ikke modtaget nogen dokumentation for Babybrezzaen udover et billede, og der er ingen dokumentation modtaget overhovedet for klagerens krav på næsten 20.000 kr. for optøede frysevarer.

Endvidere har selskabet ikke modtaget nogen dokumentation for, hvad det er for en hændelse, som har medført strømafbrydelse, og som har forårsaget, at apparaterne er gået i stykker.

Det er selskabets opfattelse, at klagerens forklaring om, at hun efter skadens indtræden har flyttet airfryer og robotstøvsuger hjem til [klagerens familiemedlem], forekommer usædvanlig. Dette sammenholdt med de forskellige modstridende forklaringer om købet af fryseren, kvitteringer som viser, at genstandene er købt erhvervsmæssigt af [klagerens familiemedlem] samt den manglende dokumentation i øvrigt gør, at selskabet ikke har tillid til anmeldelsen i sin helhed.

Det fastholdes derfor, at både skadesårsag og erstatningsopgørelse er udokumenteret, og der er derfor ikke forsikringsdækning i sagen."

Klageren har i brev af 5/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Om billeder og adresse

Billederne, som Alm. Brand har fundet mistænkelige, blev taget efter skadens opståen – på [familiemedlem]s adresse – da han tilbød at hjælpe mig med at vurdere apparaternes tilstand og eventuelt reparere dem. Jeg blev bedt om at indsende dokumentation, og jeg gjorde det i god tro. Det er vigtigt at understrege, at billederne ikke viser, hvor apparaterne blev brugt, men blot dokumenterer skaden.

Om køb og relationer

Det er korrekt, at apparaterne blev købt brugt gennem [mit familiemedlem], og at nogle kvitteringer er udstedt i hans firmanavn. Jeg har aldrig forsøgt at skjule dette. Jeg har forklaret, at jeg som privatperson har modtaget hjælp, og at apparaterne blev brugt i min private husstand. Det bør være uden betydning for dækningen, om kvitteringen er udstedt til et familiemedlem, så længe brugen var privat og dækket af indboforsikringen.

Om hændelsen og kortslutningen

Jeg kom hjem og opdagede, at relæet var slået fra, og dele af mit udstyr var ødelagt. Det er desværre ikke altid muligt at dokumentere årsagen teknisk. Men skaden og dens konsekvenser er reelle og blev anmeldt rettidigt og i god tro.

Om madvarerne

De fordærvede madvarer blev hurtigt smidt ud på grund af den kraftige lugt. Jeg havde hverken ressourcer eller tanke på at tage billeder under de omstændigheder. Listen over madvarerne er realistisk og afspejler en normal større husholdning.

Om troværdighed og sagsbehandling

Jeg har været fuldt ud åben og samarbejdsvillig gennem hele processen. Det er skuffende, at selskabet drager konklusioner baseret på formodninger og relationer uden konkret dokumentation. Jeg oplever, at det kan være vanskeligt som enkeltperson at stå over for et stort selskab med langt flere ressourcer, og derfor er det vigtigt, at retten til en fair og uvildig behandling opretholdes.

Anmodning til Ankenævnet

Jeg beder jer om at tage mine bemærkninger i betragtning i den videre behandling af sagen og:

- Omgøre Alm. Brands afslag
- Anerkende skaden som dækningsberettiget
- Alternativt indkalde relevante vidner og tillade yderligere dokumentation

Afsluttende bemærkning

Jeg har handlet i god tro og efter bedste evne, og jeg mener, at forholdene falder klart inden for dækningen efter policens almindelige betingelser."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af faktura af 7/12 2022 fremgår bl.a.:

"Leveringadresse

[Klagerens familiemedlem]

[Adresse 2]

...

Køleskab... pris 5.555,00

...

Fryseskabe... pris 6.999,00"

Af forsikringspolice af 21/12 2023 fremgår bl.a.:

"Forsikringstagere

Ankenævnet for Forsikring

5.

104116

[klageren]

...

Forsikringssted [adresse 1]"

Af kontantnota af 28/2 2025 fremgår bl.a.:

"[Virksomhed 1]

[Adresse 3]

DREAME L40 ULTRA ROBOTSTØVSUGE

TOTAL (inkl. moms DKK 1.159,80) DKK 5.799,00"

Af skadesanmeldelse af 5/5 2025 fremgår bl.a.:

"Skadegruppe: Elskade

Skadetype: Kortslutning

Hvornår skete skaden? 3. maj 2025

Hvor skete skaden? [adresse 1]

...

Hvad er ødelagt? Min Air fryer Baby brezer fryser Robot støvsuger Dreame L 40Ultra Købt den brugt...

Hvordan skete skaden og hvad er omfanget? Jeg kommer hjem søndag aften og finder alt slukket. Og jeg ser at rælet på el tavlen er slået ned.

...

Er nogen af de ødelagte ting købt erhvervsmæssigt? Nej"

Af genstandsliste af 7/5 2025 fremgår bl.a.:

"Beskrivelse.....	Alder (måneder)...	Købspris pr. stk.....	Nypris pr. stk....
Dreame L40 Ultra Rengøringsrobot.....	5.....	4.000,00.....	7.499,00.....
Baby Brezza Formula Pro.....	11.....	2.000,00.....	2.199,00.....
Integreret fryseskab.....	35.....	6.000,00.....	7.600,00.....
Airfryer.....	5.....	1.499,00.....	1.499,00.....

Af klagerens besked til selskabet af 12/5 2025 fremgår bl.a.:

"Som alt med jeres kollegaer sendes kvittering på fryseren.

Samt en listen over ting der er blevet ødelagt i fryseren.

10 Kg ... lammekølle – 565 kr. stk.

20 kg af ... kyllingespyd. 210 kr pr kg

10 kg ... kyllinge strimler 199 kr pr kg.

6 laxs bakker - 39 kr pr. bakke

6 poser Kylling pølser - 13kr pr pose.

10 kg Oksemørbrad - 1,2kg 259 kr

10 kg Nuggets - 1kg 45kr

30 kg ... slagtet oksekød

Ankenævnet for Forsikring

6.

104116

130 kr. pr. kg.
6 kg Hot Wings – 2 kg. 99.95 kr.

Grøntsager
5 poser ærter af 500 g – 27 kr.
5 poser wokblanding af 750 g – 28 kr.
5 poser bønner af 750 g – 27 kr.

Is:
Forskellige is da de har været åbent fra pakkerne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.5.5 Dokumentation

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Klageren har indsendt fotografier af en tom fryser, en robotstøvsuger og en airfryer.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/5 2025 at hendes Babybrezza, airfryer, robotstøvsuger og fryser med madvarer var ødelagt efter en kortslutning den 3/5 2025. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret hverken, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, eller at genstandene tilhørte klageren. Klageren ønsker dækning.

Selskabet har anført, at det er ikke dokumenteret, hvilken hændelse der har medført en strøm-afbrydelse, og at apparaterne er gået i stykker. Selskabet har anført, at robotstøvsugeren og fryseren er købt erhvervsmæssigt af klagerens familiemedlem, og at der ikke er dokumentation for, at disse er overdraget til klageren før skadestidspunktet. Selskabet har videre anført, at

Ankenævnet for Forsikring

7.

104116

metadata fra billeder af robotstøvsugeren og airfryeren viser, at disse befandt sig hos klagerens familiemedlem, da billederne blev taget, og at klagerens forklaring (om at hun efter skadens indtræden har flyttet genstandene hjem til sit familiemedlem) forekommer usædvanlig. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt kvittering for køb af airfryeren eller babybrezzaen, og at der ingen dokumentation er for klagerens krav på næsten 20.000 kr. for optøede frysevarer.

Klageren har anført, at hun "kom hjem og opdagede, at relæet var slået fra, og dele af mit udstyr var ødelagt. Det er desværre ikke altid muligt at dokumentere årsagen teknisk. Men skaden og dens konsekvenser er reelle og blev anmeldt rettidigt og i god tro". Klageren har anført, at apparaterne blev købt brugt gennem et familiemedlem, og at nogle kvitteringer er udstedt i familiemedlemmets firmanavn, men at klageren har modtaget hjælp og har brugt apparaterne i sin private husstand. Klageren har videre anført, at fotografierne, som selskabet finder mistænkelige, er taget efter skadens opståen på familiemedlemmets adresse, idet familiemedlemmet tilbød at hjælpe med at vurdere apparaternes tilstand og eventuelt at reparere dem. Klageren har anført, at frysevarerne hurtigt blev smidt ud, idet de var fordærvet og lugtede kraftigt, og at klageren hverken havde ressourcer eller tanke på at tage billeder under omstændighederne.

Det fremgår af faktura af 7/12 2022, at "Leveringadresse [Klagerens familiemedlem] [Adresse 2]... Køleskab... pris 5.555,00... Fryseskabe... pris 6.999,00".

Det fremgår af forsikringspolice af 21/12 2023, at "Forsikringstagere [klageren]... Forsikringssted [adresse 1]".

Det fremgår af kontantnota af 28/2 2025, at købet er foretaget af " [Virksomhed 1] [Adresse 3]... DREAME L40 ULTRA ROBOTSTØVSUGE. TOTAL (inkl. moms DKK 1.159,80) DKK 5.799,00".

Ankenævnet for Forsikring

8.

104116

Det fremgår af skadesanmeldelse af 5/5 2025, at klageren "kommer hjem søndag aften og finder alt slukket. Og jeg ser at rælet på el tavlen er slået ned ... Er nogen af de ødelagte ting købt erhvervsmæssigt? Nej".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5, at "for at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst. Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv. ... Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er. Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning, idet klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og idet klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at hun var ejer af de pågældende genstande. Derimod fremgår det af faktura af henholdsvis 7/12 2022 og kontantnota af 28/2 2025, at købene blev foretaget af klagerens familiemedlem og dennes virksomhed og er knyttet til andre adresser end klagerens.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har godtgjort, at der skete et strømnedbrud den 3/5 2025.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

104116

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

104116

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen