

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. maj 2026 blev i sag nr. 104882:

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 13/12 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Selskabet har ikke besvaret min klage af 14/11/2025, ud over et automatisk autosvar. Jeg har rykket Tryg for en afgørelse, men klageenheden har ikke reageret overhovedet.

Efter at klagen blev overdraget til Trygs klageenhed, er det kun rådgiveren, som fortsat har kontaktet mig, hvilket er i strid med kravene om adskillelse af funktioner og korrekt klagebehandling.

Jeg er derfor nødsaget til at indgive sagen til Ankenævnet nu. Jeg er bekendt med, at den formelle behandling først starter efter 2 måneder, hvis Tryg fortsat ikke svarer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at Tryg anerkender den fulde dækning og udbetaler det resterende erstatningsbeløb, så den samlede erstatning for ure og smykker udgør 140.100 kr."

Selskabet har den 17/12 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er berettiget til at gøre dækningsmaksimum på klagerens forsikring gældende.

Selskabet har udbetalt dækning svarende til den maksimale dækningssum for ure, smykker, guld og sølv.

Klageren gør gældende, at selskabet ikke har ydet tilstrækkelig rådgivning omkring summen

på klagerens forsikring.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 2012. Forsikringsbetingelserne 2012 fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Anmeldt indbrud

Klageren anmeldte den 16. oktober 2025, at han havde været udsat for et indbrud den 15. oktober 2025.

Sagen blev overdraget til selskabets taksator, der kontaktede klageren telefonisk den 20. oktober 2025.

Under samtalen oplyste klageren, at gerningsmanden havde været i hele huset, og at der blandt andet var blevet stjålet 30.000 kr. i kontanter, et Rolex ur til godt 100.000 kr., smykker, tøj og designerstole.

Klageren oplyste desuden, at han havde gennemset sin police og var bekendt med, at der gjaldt en maksimal dækning for smykker, ure, guld og sølv på 60.000 kr.

Selskabets taksator bad klageren om at indsende en liste over de stjålne genstande. Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 2**.

Taksator fremsendte den 1. november 2025 selskabets erstatningsopgørelse til klageren. Erstatningsopgørelsen af 1. november 2025 fremlægges som **bilag 3**.

Klageren accepterede ved mail af 1. november 2025 selskabets erstatningsopgørelse med undtagelse af linje ID 12 vedrørende en lampe. Klagerens mail af 1. november 2025 fremlægges som **bilag 4**.

Taksator rettede opgørelsen vedrørende ID 12 og fremsendte en opdateret erstatningsopgørelse den 4. november 2025. Erstatningsopgørelsen er fremlagt af klageren.

I mail af 4. november 2025 gjorde klageren taksator opmærksom på, at klagerens krav for smykker i linje 28 rettelig udgjorde 30.000 kr. og ikke 20.000 kr. Klagerens mail af 4. november 2025 fremlægges som **bilag 5**.

Selskabets taksator oplyste ved mail af 5. november 2025 om, at klagerens krav for smykker var medregnet i klagerens krav under linje 44, men at taksator ikke havde forholdt sig til beløbet, da det af klageren anmeldte ur alene oversteg dækningsmaksimum for smykker, ure, guld og sølv. Selskabets mail af 5. november 2025 fremlægges som **bilag 6**.

Klageren meddelte selskabets taksator i mail af 5. november 2025, at han var i dialog med selskabet omkring dækningssummen. Klagerens mail af 5. november 2025 fremlægges som **bilag 7**.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104882

Policehåndtering

Klageren tegnede den 13. juni 2023 en indboforsikring hos selskabet med ikrafttræden 1. juli 2023. Af policen af 13. juni 2023 fremgår, at den maksimale dækningssum for smykker, ure, guld og sølv var 60.000 kr. pr. skade.

Det fremgår desuden, at samlinger var udvidet til 220.000 kr. pr. skade. Policen af 13. juni 2023 fremlægges som **bilag 8**.

Den 19. februar 2024 blev konceptaftalen på klagerens police ændret til en anden samlerabat. Klageren modtog derfor en ny police. Klagerens police af 19. februar 2024 fremlægges som **bilag 9**.

Selskabet sendte en mail til klageren den 8. marts 2024 og anbefalede klageren at gå på sin 'Min side' og tjekke, om klagerens forsikringer og dækninger fortsat passede til klagerens behov. Da der er tale om en automatisk genereret mail, kan selskabet ikke fremlægge denne.

På nævnets forlangende kan selskabet dog fremlægge et skærmpoint fra selskabets policesystem, hvoraf fremgår, at mailen er genereret.

Klagerens [antal] børn blev den 12. februar 2025 tilføjet på klagerens indboforsikring, og selskabet sendte derfor en opdateret police til klageren samme dag. Klagerens police af 12. februar 2025 fremlægges som **bilag 10**.

Den 2. juni 2025 fik selskabet besked om, at klageren var flyttet, og selskabet sendte derfor en mail til klageren og opfordrede klageren til at få foretaget et forsikringstjek. Da der er tale om en automatisk genereret mail, kan selskabet ikke fremlægge denne. På nævnets forlangende kan selskabet dog fremlægge et skærmpoint fra selskabets policesystem, hvoraf fremgår, at mailen er genereret.

Klagerens indboforsikring blev fornyet til hovedforfald den 1. juli 2025.

Det fremgår af selskabets oversigt over telefonopkald, at klageren den 1. august 2025, den 4. august 2025 og den 7. august 2025 var i dialog med selskabets bygningsskadeafdeling.

Den 14. november 2025 gjorde klageren indsigelse over dækningssummen for ure, smykker, guld og sølv til selskabets klageansvarlige afdeling. Klagerens mail af 14. november 2025 er fremlagt af klageren.

Af den af klageren fremlagte mailkorrespondance fremgår, at klageren den 19. november 2025 var i dialog med en af selskabets kunderådgivere omkring at finde frem til den medarbejder/medarbejdere, som klageren oplyste, at han havde været i dialog med omkring gennemgang af sin indboforsikring i august 2025.

Det fremgår tillige af mailkorrespondancen, at selskabet har anmodet klageren om at oplyse hvilket nummer, selskabet havde ringet fra og hvilken dag.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

104882

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er berettiget til at gøre dækningsmaksimum på klagerens forsikring gældende.

Selskabet har udbetalt dækning svarende til maksimale dækningssum for ure, smykker, guld og sølv.

Klageren gør gældende, at selskabet ikke har ydet tilstrækkelig rådgivning omkring summen på klagerens forsikring.

Policehåndtering

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper og ankenævnspraksis er det klageren, der bærer bevisbyrden for, at selskabets rådgivning har været fejlbehæftet i en sådan grad, at der er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar, der går ud over dækningen i henhold til forsikringsaftalen.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden herfor.

Selskabet fastholder derfor, at selskabet er berettiget til at gøre dækningsmaksimum på klagerens indboforsikring gældende.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at klageren ikke er i stand til at dokumentere, at en samtale med selskabet med en gennemgang af klagerens indboforsikring vitterligt har fundet sted. Klageren kan ikke redegøre for hvilken dag, samtalen skulle have fundet sted, eller fra hvilket nummer selskabet skulle have ringet. Klageren kan ligeledes ikke oplyse hvem, han har talt med, ligesom klageren i sin mail af 4. november 2025 til selskabet anfører, at det var afgørende for sagen, at vi fik lokaliseret 'den medarbejder (eller de medarbejdere)', som klageren havde talt med.

Det forekommer påfaldende, at klageren tilsyneladende ikke selv er klar over, om han har gennemgået sin indboforsikring med én eller flere medarbejdere hos selskabet.

Selskabet bemærker desuden, at de medarbejdere, som klageren var i dialog med primo august sidder i selskabets bygningsskadeafdeling, hvorfra der ikke foretages rådgivning eller gennemgang af forsikringer.

Derudover bemærker selskabet, at klagerens oplysning om, at han havde købt et nyt ur til 102.000 kr., er en oplysning, som selskabet ville reagere på. Den af klageren valgte dækningssum ville således ikke længere være tilstrækkelig, og selskabet ville derfor have anbefalet klageren at forhøje summen på smykker, ure, guld og sølv, hvis selskabet havde været bekendt med købet af et ur til 102.000 kr.

Selskabet bemærker ydermere, at en udvidelse af dækningssummen ville have medført en præmiestigning for klageren. Dette ville have givet selskabets medarbejder økonomisk incitament til at tilbyde klageren en udvidelse af summen.

Det er derfor nærliggende at antage, at der ikke har været foretaget en gennemgang af klagerens indboforsikring på klagerens initiativ som følge af købet af uret.

Klageren gør gældende, at han er blevet oplyst om af selskabet, at han ikke skulle foretage ændringer på sin police i anledning af købet af uret. Selskabet bemærker, at et svar om, at klageren ikke skulle foretage sig noget i forhold til summer på sin indboforsikring, ville være objektivt forkert, men bemærker ligeledes i den forbindelse, at klageren ikke ses at have løftet bevisbyrden for, at han skulle være blevet rådgivet i det hele taget, herunder fejlagtigt rådgivet.

Det er selskabets opfattelse, at når klagerens indboforsikring ubestridt var korrekt forud for købet af uret, er det klageren, der har den fornødne viden om købet og dermed har ansvaret for og må tage initiativ til at kontakte selskabet med henblik på eventuel tilpasning af sin indboforsikring.

Rent objektivt må selskabet konstatere, at det ikke fremgår af selskabets opkaldslist, at selskabet har været i kontakt med klageren i august 2025 udover ovenstående opkald med bygnings-skadeafdelingen, og at klageren ikke er i stand til at oplyse hvornår eller med hvem, klageren skulle have gennemgået sin forsikring.

Endelig skal selskabet bemærke, at klageren ved første kontakt til taksatoren netop gjorde opmærksom, at klageren var bekendt med, at der gjaldt et dækningsmaksimum for smykker, ure, guld og sølv, jf. bilag 2.

Til støtte for selskabets stilling til sagen kan selskabet henvise til praksis fra Ankenævnet for Forsikring. Til yderligere belysning kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 100.966, hvor nævnet udtalte:

'Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabets information/rådgivning har været fejlbehæftet i en sådan grad, at der er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar.'

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har nedsat forsikringssummen uden forudgående aftale med klageren, eller at selskabet har givet mangelfuld information/rådgivning i forbindelse med ændring af forsikringsaftalen. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen.'

'Nævnet bemærker, at der ikke foreligger lydoptagelser eller anden relevant dokumentation for, hvad klageren og forsikringsrådgiveren talte om i 2020. Nævnet har henset til, at selskabet har oplyst, at selskabet som udgangspunkt ikke vil rådgive en kunde til at nedsætte forsikringssummen.'

Kendelsen AK100.966 fremlægges som **bilag 11**.

Tilsvarende gjorde sig gældende i Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 102.832, hvor nævnet udtalte:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets rådgivning i juli 2018 har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at yde forsikringsdækning. Idet vaskulær ring ikke fremgår af de dækningsberettigende diagnoser under dækningen for 'Kritisk sygdom' kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde dækning – hverken efter aftalegrundlaget eller på erstatningsretligt grundlag.'

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er nærmere oplysning om, hvad parterne talte om i juli 2018. Selskabet har ikke kunnet fremlægge sagslog eller optagelse af telefonsamtalen, og klageren har ikke nærmere redegjort for, hvad han oplyste til selskabet, da man talte om tilvalgsdækningen.'

Kendelsen AK102.832 fremlægges som **bilag 12**.

Selskabet bemærker, at til forskel fra ovennævnte sager kan selskabet ikke konstatere at have været i kontakt med klageren.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at selskabet har ydet fejlrådgivning, herunder bevisbyrden for, at selskabet har ydet nogen rådgivning i det hele taget i det af klageren angivne tidsrum.

Selskabet fastholder derfor, at selskabet har været berettiget til at gøre dækningsmaksimum på 60.000 kr. gældende."

Klageren har i meddelelse af 18/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder min klage over Tryg Forsikring A/S og har følgende bemærkninger til selskabets svarskrift af 18. december 2025.

1. Dokumentation for kontakt (Ad selskabets afvisning af rådgivning)

Selskabet anfører, at de kun har registreret kontakt med bygningssskadeafdelingen i august 2025. Jeg henviser her til min allerede uploadede opkaldshistorik, som dokumenterer omfattende kontakt med selskabet i denne periode. Da jeg på daværende tidspunkt havde igangværende bygningssskadeforløb, var det naturligt, at kontakten startede her, hvorefter jeg bad om viderestilling til en indborådgiver.

At selskabets interne systemer ikke logger viderestillinger eller samtalsindhold på tværs af afdelinger, er et internt anliggende for selskabet og kan ikke lægges mig til last. Jeg har handlet proaktivt og i overensstemmelse med min oplysningspligt ved at rette henvendelse vedrørende mit Rolex-ur til 102.000 kr.

2. Rådgivningsfejlen, 'berettiget forventning' og præmiens størrelse

Selskabet bekræfter i deres svar, at der ikke ses systemmæssige ændringer i august. Dette understøtter netop min klage over grov rådgivningsfejl:

Konkret tilsagn: Under samtalen i august gav medarbejderen mig det klare indtryk, at vedkommende foretog manuelle justeringer med ordene: 'Jeg retter lige noget, så det hele bliver lidt billigere'. Ved samtalsafslutning spurgte jeg direkte: 'Er det hele dækket?', hvortil medarbejderen svarede eksplicit: 'Våben, ure og smykker er dækket'.

Økonomisk logik: Selskabet anfører, at en udvidelse af dækningssummen ville have medført en præmiestigning. Jeg skal hertil bemærke, at præmien for at forhøje summen fra 60.000 kr. til 170.000 kr. udgør ca. 85 kr. om måneden. Set i lyset af mit samlede årlige engagement hos Tryg på ca. 28.000 kr., er en merudgift på 85 kr. helt marginal. Det er direkte ulogisk at antage, at jeg bevidst skulle fravælge dækningen af et ur til 102.000 kr. for at spare et så ubetydeligt beløb.

Professionelt ansvar: At selskabet nu konstaterer, at der ikke er foretaget tekniske ændringer, beviser, at medarbejderen har givet mig et urigtigt tilsagn og forsømt at effektuere de ændringer, jeg blev stillet i udsigt.

3. Kommentar til selskabets henvisning til praksis (AK 100.966 og AK 102.832)

Selskabet henviser til kendelser, som ikke er sammenlignelige med denne sag:

I modsætning til de citerede sager er kontakten i denne sag ubestridt og dokumenteret via min opkaldshistorik. Jeg afgiver en yderst detaljeret og sammenhængende redegørelse for samtaleens specifikke indhold (herunder de konkrete kategorier våben/ure/smykker), hvilket adskiller sig markant fra de sager, selskabet påberåber sig.

4. Ad bilag 2 (Udtalelse til taksator)

Jeg skal præcisere, at mit kendskab til dækningsmaksimum på 60.000 kr. udelukkende opstod, fordi jeg efter indbruddet gennemlæste min police og opdagede uoverensstemmelsen med den rådgivning, jeg fik i august. Min viden efter skaden kan ikke tages som udtryk for accept af den mangelfulde dækning før skaden.

Sammenfatning

Selskabet har via deres medarbejder skabt en berettiget forventning om fuld dækning. At medarbejderen har givet urigtige oplysninger om prisreduktion og dækning uden faktisk at registrere det i systemet, er en fejl, som selskabet bærer det fulde professionsansvar for.

Jeg anmoder derfor nævnet om at give mig medhold i kravet om fuld dækning på 140.100 kr."

Klageren har i meddelelse af 19/12 2025 bl.a. anført:

"Som tillæg til min replik fremsender jeg hermed købskvitteringen for Rolex-uret som dokumentation for værdien på 102.000 kr.

For at sikre sagens fulde oplysning ønsker jeg at præcisere hændelsesforløbet, da det dokumenterer min gode tro og den specifikke kontekst for rådgivningen i august:

Sikker opbevaring før august: Uret blev erhvervet i februar 2025. Da jeg i en periode derefter var midlertidigt fraflyttet adressen, lod jeg uret forblive i hjemmets fastboltede våbenskab sammen med mine øvrige værdigenstande (herunder flere rifler og haglgeværer, blandt andet et Perazzi-gevær til en værdi af knap 90.000 kr. samt familiære arvestykker).

Aftalt gennemgang: Jeg oplyste over sommeren en medarbejder hos Tryg om, at jeg ville afvente en total gennemgang af policen til efter sommerferien, når jeg var flyttet endeligt tilbage til huset og mine værdigenstande.

Gennemgang og tilsagn i august: Efter min tilbageflytning gennemførte jeg denne gennemgang i forlængelse af den verserende bygningsskadesag. Da jeg her specifikt forespurgte på uret og mine våben, var svaret fra Trygs rådgiver: 'Våben, ure og smykker er dækket'. Dette præcise tilsagn gav mig en berettiget forventning om, at både uret og min våbensamling nu var korrekt forsikret som en del af mit samlede engagement.

Indbruddet i oktober: Da indbruddet fandt sted i oktober, var uret overgået til daglig brug og blev opbevaret i husets walk-in closet, hvorfra det blev stjålet.

Det faktum, at jeg har værdier for knap 200.000 kr. alene i ure og ét af mine geværer, understreger det ulogiske i selskabets påstand om, at jeg bevidst skulle have fravalgt dækning for at spare 85 kr. om måneden. At selskabet nu bekræfter, at der trods medarbejderens løfte i august ikke er foretaget systemmæssige rettelser, er en klar rådgivningsfejl, som selskabet bærer ansvaret for."

Selskabet har i meddelelse af 7/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal i det hele henholde sig til sit svar af 17. december 2025, men klagerens supplerende kommentarer giver anledning til følgende bemærkninger fra selskabet.

Klageren anfører, at han anskaffede sig sit Rolex ur i februar 2025.

Efter det oplyste opbevarede klageren sit ur på forsikringsstedet på trods af at have opholdt sig andetsteds.

Selskabet må rent objektivt konstatere, at klageren dermed var underforsikret allerede fra februar 2025, hvor klageren anskaffede sig uret.

Det forekommer derfor påfaldende, at klageren gør gældende, at han først i august 2025 gjorde foranstaltninger for at sikre sig, at han var tilstrækkeligt dækket, og ikke i februar 2025 ved anskaffelsen."

Klageren har i meddelelse af 9/1 2026 bl.a. anført:

"1. Dokumenteret kontakt og aftalt tidsforløb

Det er faktisk forkert, når selskabet antyder passivitet fra februar til august 2025. Jeg indledte dialogen med selskabet allerede i forsommeren, hvor det eksplicit blev aftalt med en medarbejder at udsætte den endelige gennemgang til august grundet barsel, ferie og flytning. I mellemtiden var uret forsvarligt opbevaret i et fastboltet våbenskab. Jeg har således handlet ansvarligt og i direkte overensstemmelse med en aftale indgået med selskabet.

2. Rådgivningsfejl og systemsvigt

Selskabet anerkender tre konkrete opkald i august 2025. Herudover har jeg modtaget flere opkald fra selskabet fra forskellige numre, som ikke entydigt kan identificeres i min historik som tilhørende Tryg. Da selskabet benytter viderestillinger og medarbejdere med direkte numre, påhviler det selskabet at sikre korrekt logning af al rådgivning jf. reglerne om God Skik.

Under disse samtaler oplyste jeg specifikt om mit Rolex-ur til 102.000 kr. Medarbejderen gav mig her følgende eksplicitte tilsagn:

- 'Jeg retter lige noget, så det hele bliver lidt billigere'
- 'Våben, ure og smykker er dækket'

Dette skabte en berettiget forventning om, at min dækning var bragt i orden. At selskabets interne systemer ikke afspejler dette, er et internt svigt, som ikke kan lægges mig til last.

3. Økonomisk ulogisk at acceptere underforsikring

Selskabet har udbetalt 60.000 kr., hvilket efterlader et udækket tab på 80.100 kr. ud af det samlede tab på 140.100 kr. Merpræmien for at hæve dækningen med de nødvendige 110.000 kr. udgjorde blot ca. 85 kr. om måneden.

Det er direkte ulogisk at antage, at jeg – med et årligt engagement hos Tryg på ca. 28.000 kr. – bevidst skulle have fravalgt dækningen af et specifikt nævnt Rolex-ur for at spare 85 kr. Min aktive adfærd understøtter min forklaring: Jeg ønskede fuld dækning og fik et professionelt tilsagn om, at jeg havde det.

Sammenfatning

Selskabet har skabt en berettiget forventning om fuld dækning. Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at give mig medhold i, at selskabet skal udbetale de resterende 80.100 kr. på et erstatningsretligt grundlag."

Sekretariatet bad i meddelelse af 19/2 2026 selskabet om telefonnotater eller anden log fra klagerens opkald til bygningsskadeafdelingen i august 2025, hvilket selskabet efterkom ved meddelelse af 20/2 2026.

Nævnet har fået forelagt selskabets besked af 20/2 2026 og klagerens besked af 2/3 2026.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev og police af 12/2 2025 fremgår bl.a.:

"Ændring af indbo

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

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

...

Indbo

...

Summer

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

Men forsikringen har dog følgende begrænsninger:

...

Grupper af ting

...

Smykker, ure, guld og sølv, i alt: 60.000 kr. pr. skade.

Ankenævnet for Forsikring

11.

104882

...

Samling

Har du en samling af fx frimærker, mønter, modeltog, samle kort, dvd'er eller lignende for over 60.000 kr. samlet set, skal denne sum hæves."

Af selskabets telefonnotat af 1/8 2025 fremgår bl.a.:

"Hr Ft ringer ind under tlf tid.

Der er oplyst ud fra note 1/8-2025 fra ...

Hr Ft har fået fremsendt mail på skrift, se info i denne for afvisning samt grundlag. Mail afsendt med skriftligt grundlag for afvisning er gennemgået med ... ok herom ... Der forventes klage indsendt, hvorfor der afventes dette, samt betaling af økonomi til ... håndteres af ..."

Af selskabets telefonnotat af 4/8 2025 fremgår bl.a.:

"Jeg har oplyst, at han skal finde ud af hvor bruddet er. Henvist til egen vvs'er for at få lavet sporingsprøve. Jeg har oplyst, at såfremt der findes en dækningsberettiget skade, dækker vi op til 5300 inkl. moms for springen."

Af selskabets telefonnotat af 7/8 2025 fremgår bl.a.:

"... har guidet ham til en gør-det-selv tæthedsprøve og den viste ingen utæthed på afløb. [Klageren] oplyser i den forbindelse at vi kan lukke sagen, som rørskade. [Klageren] vil gå på jagt efter at finde årsag til vand, som måske kan skyldes vand er trængt ind i forbindelse med kraftigt regn/skybrud."

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og klageren fremgår bl.a.:

"[klageren den 27/10 2025]

Jeg har vedhæftet opkaldslisten for juni og juli. Nogle opkald er udeladt, fordi deres varighed er under 1 minut.

Jeg ved, at der var to samtaler med samme medarbejder, og den ene var af lidt længere varighed. Jeg blev efterladt med ro i sindet i forhold til både mit nye ur fra februar og vores smykker generelt = intet loft over indbo og ingen særlig dækning nødvendig for smykkerne da værdien samlet set ikke var højere. (Nypris for ur 102.000 købt i februar 2025 og smykker for ca. 30.000 i smykke- og arvekassen).

Under gennemgangen mener jeg også, at han sagde, at der blev lavet lidt små ændringer, som skulle komme mig til gode. Bl.a. havde det med den bil at gøre, som min [familiemedlem] bruger. ([bilmærke]).

...

[Selskabet den 29/10 2025]

Har du mulighed for at udpensle, hvilke telefonnumre du mistænker at det kan være? Fordi ellers bliver det et længere projekt og du kender jo nok nogle af numrene, så vi kan gøre brug af udelukkelsesmetoden.

...

Ankenævnet for Forsikring

12.

104882

[Klageren den 29/10 2025]

Ring mig op, og så kan vi gennemgå listen sammen.

[telefonnummer]

Jeg vil også have august med. Mener medarbejderen også ringede lige da min frue var startet på arbejde igen efter sommerferien.

...

[Klageren den 29/10 2025]

Efter at have vendt det med min hustru, så bekræfter hun, at det var i august, at gennemgangen blev lavet endeligt.

Jeg har vedhæftet opkaldshistorikken for første halvdel af august.

Det var i den forbindelse, at vi blev meddelt at vores samlede smykker ikke udgjorde det for en 'samling' og at værdien ikke var så høj, at noget skulle ændres.

Der er tale om ca. 30.000 i smykker fra arv og småkøb + to ure til nypris ca. 2.500 kr. og 6.250 kr., og det nye ur fra februar 2025 til en nypris på 102.000 kr.

Under gennemgangen af indbo og smykker blev vi meddelt, at det samlet set ikke udgjorde noget, som krævede ændringer.

Der er lavet nogle justeringer på diverse forsikringer flere gange i 2025, men det har altid været ved telefonisk kontakt. Mener noget af det bl.a. var bilrelateret.

En af jeres medarbejdere ringede, og har ved gennemgang sagt, 'jeg gør lige noget, så det bliver lidt billigere' uden at jeg nødvendigvis har fået detaljer om hvad. Jeg har blot fået at vide, at vi ikke skal bekymre os, og at vi er dækket, som vi skal være.

Det forventer vi så naturligvis, at vi er.

...

[Klageren den 4/11 2025]

Jeg skriver vedrørende min igangværende sag om indbrud i oktober, hvor mit ur og husstandens smykker blev stjålet.

Som tidligere oplyst blev mine forsikringer gennemgået med en af jeres medarbejdere i sommer. Under denne gennemgang fik jeg klart besked om, at alt var i orden i forhold til vores indboforsikring, herunder mit nye ur, og at jeg ikke skulle foretage mig yderligere. Samtalen dækkede flere af vores forsikringer, og der blev nævnt, at nogle dækninger kunne justeres, så den samlede pris blev lavere. Jeg havde derfor ingen anledning til at tro, at der manglede noget i forhold til vores indbo-dækning.

Efter indbruddet er jeg blevet informeret om, at der kun er dækning for 60.000 kr., selvom mit ur alene havde en værdi på 102.000 kr., og smykkerne udgjorde ca. 40.000 kr. Det er derfor afgørende for sagen, at I får lokaliseret den medarbejder (eller de medarbejdere), jeg talte med, samt de tilhørende samtaleoptagelser.

...

[Selskabet den 4/11 2025]

Jeg forstår din frustration, men de opkaldslistes som du har givet mig, har jeg ingen chance for at gennemgå. Du bliver nødt til at være mere specifik med at udpege numre som du ikke kender og så sende det til mig. Jeg skal ikke gennemgå dem for dig.

Opkaldet er ikke optaget, da det er et udgående kald.

...

[Klageren den 4/11 2025]

Jeg vil understrege, at under den endelige gennemgang af mine forsikringer i august fik jeg oplysning fra en af jeres medarbejdere om, at alt var i orden, herunder mit nye ur og smykker, og at jeg ikke skulle foretage mig yderligere. På baggrund af denne rådgivning handlede jeg i god tro, med forventning om fuld dækning for disse genstande.

I oktober gennemgik jeg opkaldshistorikken fra juni, juli og august med dig, [navn], for at hjælpe med at identificere relevante opkald. Jeg har forstået, at udgående opkald ikke er optaget, men det ændrer ikke på, at den afgørende rådgivning allerede blev givet i august. Manglende optagelse fritager derfor ikke Tryg fra **rådgiveransvaret**.

...

[Selskabet den 4/11 2025]

Den gennemgang vi lavede, var ikke særlig præcis. Du var selv i tvivl om hvilke numre det kunne være. Jeg har brug for at du selv kommer med en liste.

...

[Klageren den 4/11 2025]

Opkaldsgennemgangen med dig, [navn], var kun ment som hjælp til at identificere eventuelle optagelser. At udgående opkald ikke er optaget, fritager ikke Tryg for rådgiveransvaret. Den afgørende rådgivning blev givet i august, og det er denne rådgivning, som skabte min forventning om fuld dækning.

...

[Selskabet den 17/11 2025]

Jeg vil jo rigtig gerne hjælpe dig med at blive dækket for alt hvad du har mistet, men jeg har ikke fundet noget ud fra det vi har gennemgået. Derfor har jeg brug for at du lige selv kigger din liste igennem og pinpointer de telefonnumre som kan være den mulige samtale, hvor du har haft dialogen omkring dækning på dit ur og smykker. Det er ikke alt data vi modtager og vi har en ekstern afdeling, som også ringer ud til kunder og deres numre har jeg ikke i mit system og det er sådan et nummer jeg fisker efter og jeg har brug for din hjælp til det, fordi modsat Trygs kundeservice, så er deres telefonnumre unikke.

Hvis jeg kigger på de data jeg har herinde, ville jeg være nødsaget til at afvise skaden blankt, da der ikke er noget empiri på at du har fået den dækning, som du mener du er lovet. Da vi to har haft en god dialog, og jeg tror på de ting du fortæller mig, vil jeg gerne løbe en ekstra mil for at finde en løsning, men jeg har brug for at du møder mig på halvvejen.

Jeg har ikke mulighed for at sidde og tjekke hele din telefonliste igennem, så derfor må du hjælpe mig med at finde frem til en 5-7 numre, som potentielt kan være den samtale du har haft med min kollega.

...

[Klageren den 17/11 2025]

Som kunde har jeg ikke mulighed for at vide, hvilke interne eller eksterne numre Tryg anvender, og jeg kan derfor ikke identificere numre fra en afdeling, jeg ikke kender. Jeg har allerede gennemgået opkaldslisten sammen med dig én gang og bidraget med alt det, jeg reelt kan.

Det er naturligvis helt i orden, at du har brug for dokumentation, men som du ved, optager Tryg ikke udgående opkald, og det kan ikke komme mig til skade — særligt ikke når jeg specifikt oplyste om et Rolex-ur til 102.000 kr. og fik at vide, at alt var i orden.

...

[Klageren den 19/11 2025]

Det er langt nemmere for mig at oplyse de numre, jeg **kan** identificere.

De numre, jeg kender, har jeg derfor listet herunder.

Alle øvrige numre på min opkaldsliste er ukendte for mig, og jeg går ud fra, at I internt har mulighed for at matche disse mod jeres egne udgående systemer.

Kendte numre:

...

Som tidligere nævnt har jeg allerede gennemgået listen med dig én gang, men jeg hjælper naturligvis gerne igen i det omfang, jeg kan. Jeg har dog ikke mulighed for at vide, hvilke eksterne numre Tryg ringer ud fra — den information ligger naturligt hos jer.

Til orientering ligger sagen nu hos klageenheden, og jeg afventer deres afgørelse."

Nævnet har fået forelagt opkaldslistes for juni, juli og august 2025.

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede indboforsikring pr. 1/7 2023 med maksimal dækningssum for smykker, ure, guld og sølv på 60.000 kr. pr. skade. Klageren anmeldte den 16/10 2025, at han havde fået stjålet Rolexur, kontanter, smykker, tøj og designerstole ved indbrud den 15/10 2025. Selskabet udbetalte erstatning på 256.029,71 kr. — herunder 60.000 kr. for ure og smykker svarende til dækningsmaksimummet. Klageren ønsker erstatning på 140.100 kr. for smykker og ur.

Klageren har anført, at han har oplyst selskabet telefonisk om sit Rolex-ur, som han købte i februar 2025 for 102.000 kr., og at medarbejderen "under samtalen i august gav ... mig det klare indtryk, at vedkommende foretog manuelle justeringer med ordene: 'Jeg retter lige noget, så det hele bliver lidt billigere'. Ved samtalens afslutning spurgte jeg direkte: 'Er det hele dækket?', hvortil medarbejderen svarede eksplicit: 'Våben, ure og smykker er dækket'". Klageren har an-

Ankenævnet for Forsikring

15.

104882

ført, at medarbejderen skabte en berettiget forventning om korrekt dækning. Klageren har anført, at han fik en gennemgang af sin police i august i forlængelse af telefonsamtale med byggeskadeafdelingen, som stillede ham videre. Klageren har anført, at selskabet benytter viderestillinger og medarbejdere med direkte numre, og at det påhviler selskabet at sikre korrekt logning af al rådgivning. Klageren har fremlagt opkaldslistes og har anført, at hans telefonsamtaler med selskabet den 4/8 og 7/8 2025 varede henholdsvis 49 minutter og 45 minutter. Klageren har anført, at selskabet - på trods af længden på samtalerne - kun har lavet korte notater, og at "det er således dokumenteret, at selskabet konsekvent har undladt at logge den omfattende rådgivning og de tilsagn, jeg modtog om min indbodækning og mit Rolex-ur i disse samtaler".

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at der har fundet en samtale sted, hvor selskabet har foretaget en gennemgang af klagerens indboforsikring. Klageren kan ikke redegøre for hvilken dag, samtalen skulle have fundet sted, eller fra hvilket nummer selskabet skulle have ringet. Klageren kan ikke oplyse hvem, han har talt med, og klageren er ikke klar over, om han har gennemgået sin indboforsikring med en eller flere medarbejdere hos selskabet. Selskabet har anført, at det ikke fremgår af selskabets opkaldslistes, at selskabet har været i kontakt med klageren i august 2025 udover opkald med bygningsskadeafdelingen, hvor der ikke foretages rådgivning eller gennemgang af forsikringer. Selskabet har anført, at selskabet ville have anbefalet klageren at forhøje summen på smykker, ure, guld og sølv, hvis selskabet havde været bekendt med købet af et ur til 102.000 kr.

Det fremgår af police af 12/2 2025, at "forsikringen har dog følgende begrænsninger: ... Grupper af ting ... Smykker, ure, guld og sølv, i alt: 60.000 kr. pr. skade".

Det fremgår af klagerens e-mail af 27/10 2025 til selskabet, at "Jeg ved, at der var to samtaler med samme medarbejder, og den ene var af lidt længere varighed. Jeg blev efterladt med ro i sindet i forhold til både mit nye ur fra februar og vores smykker generelt = intet loft over indbo og ingen særlig dækning nødvendig for smykkerne da værdien samlet set ikke var højere. (Ny-

Ankenævnet for Forsikring

16.

104882

pris for ur 102.000 købt i februar 2025 og smykker for ca. 30.000 i smykke- og arvekassen). Under gennemgangen mener jeg også, at han sagde, at der blev lavet lidt små ændringer, som skulle komme mig til gode. Bl.a. havde det med den bil at gøre, som min [familiemedlem] bruger".

Det fremgår af klagerens e-mail af 29/10 2025 til selskabet, at "Efter at have vendt det med min hustru, så bekræfter hun, at det var i august, at gennemgangen blev lavet endeligt. Jeg har vedhæftet opkaldshistorikken for første halvdel af august. Det var i den forbindelse, at vi blev meddelt at vores samlede smykker ikke udgjorde det for en 'samling' og at værdien ikke var så høj, at noget skulle ændres. Der er tale om ca. 30.000 i smykker fra arv og småkøb + to ure til nypris ca. 2.500 kr. og 6.250 kr., og det nye ur fra februar 2025 til en nypris på 102.000 kr. Under gennemgangen af indbo og smykker blev vi meddelt, at det samlede set ikke udgjorde noget, som krævede ændringer. Der er lavet nogle justeringer på diverse forsikringer flere gange i 2025, men det har altid været ved telefonisk kontakt. Mener noget af det bl.a. var bilrelateret. En af jeres medarbejdere ringede, og har ved gennemgang sagt, 'jeg gør lige noget, så det bliver lidt billigere' uden at jeg nødvendigvis har fået detaljer om hvad. Jeg har blot fået at vide, at vi ikke skal bekymre os, og at vi er dækket, som vi skal være".

Det fremgår af klagerens e-mail af 4/11 2025 til selskabet, at "Som tidligere oplyst blev mine forsikringer gennemgået med en af jeres medarbejdere i sommer. Under denne gennemgang fik jeg klart besked om, at alt var i orden i forhold til vores indboforsikring, herunder mit nye ur, og at jeg ikke skulle foretage mig yderligere. Samtalen dækkede flere af vores forsikringer, og der blev nævnt, at nogle dækninger kunne justeres, så den samlede pris blev lavere. Jeg havde derfor ingen anledning til at tro, at der manglede noget i forhold til vores indbodækning".

Det fremgår af selskabets e-mail af 17/11 2025 til klageren, at "Jeg vil jo rigtig gerne hjælpe dig med at blive dækket for alt hvad du har mistet, men jeg har ikke fundet noget ud fra det vi har gennemgået. Derfor har jeg brug for at du lige selv kigger din liste igennem og pinpointer de telefonnumre som kan være den mulige samtale, hvor du har haft dialogen omkring dækning

på dit ur og smykker. Det er ikke alt data vi modtager og vi har en ekstern afdeling, som også ringer ud til kunder og deres numre har jeg ikke i mit system og det er sådan et nummer jeg fisker efter og jeg har brug for din hjælp til det, fordi modsat Trygs kundeservice, så er deres telefonnumre unikke ... Jeg har ikke mulighed for at sidde og tjekke hele din telefonliste igennem, så derfor må du hjælpe mig med at finde frem til en 5-7 numre, som potentielt kan være den samtale du har haft med min kollega". Det fremgår af klagerens svar af 19/11 2025, at "det er langt nemmere for mig at oplyse de numre, jeg kan identificere. De numre, jeg kender, har jeg derfor listet herunder. Alle øvrige numre på min opkaldsliste er ukendte for mig, og jeg går ud fra, at I internt har mulighed for at matche disse mod jeres egne udgående systemer ... Som tidligere nævnt har jeg allerede gennemgået listen med dig én gang, men jeg hjælper naturligvis gerne igen i det omfang, jeg kan. Jeg har dog ikke mulighed for at vide, hvilke eksterne numre Tryg ringer ud fra — den information ligger naturligt hos jer".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Det er også klageren, der skal bevise, at selskabet har givet tilsagn om højere dækningssum for smykker og ure, end det der fremgår af aftalegrundlaget om dækningsmaksima.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har oplyst selskabet om Rolexuret til 102.000 kr., og at han i den forbindelse har modtaget forkert information fra selskabet, som kan danne grundlag for, at selskabet på erstatningsretligt grundlag pålægges at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger lydoptagelser, telefonnotater eller anden relevant dokumentation for, at klageren har givet selskabet oplysninger om Rolexuret og i den forbindelse har fået tilsagn om, at han var adækvat forsikret.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har ikke kunnet oplyse, hvornår de angivne opkald har fundet sted, eller hvem han har talt med. Det fremstår også usikkert, om klageren blev vi-

Ankenævnet for Forsikring

18.

104882

derestillet til medarbejderen eller blev ringet op - og om hvor mange rådgivningssamtaler, der var tale om.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er oplysninger om, at klageren har fået tilsendt ny police med forhøjede summer i forbindelse med de ændringer, han angiveligt aftalte, eller har rykket for en sådan.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at byggeskadeafdelingens telefonnotater er ganske korte i forhold til opkaldenes længde – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck