Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2017 blev i sag nr. 90375:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Insr Insurance Group ASA
Sundkrogsgade 21, 2.tv.
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft rejse- og indboforsikring hos et selskab, mens Insr. Insurance Group ASA – ifølge aftale med selskabet – har stået for skadebehandlingen. Hun klager over, dels at Insr. Insurance Group ASA på vegne af selskabet har afvist at yde dækning for udgifter til lægebehandling og hospitalsbesøg på grund af smerter i ryggen samt ekstra rejseudgifter, idet hun måtte rejse tidligere hjem end planlagt, dels at Insr. Insurance Group ASA har afvist at yde erstatning for en iPhone 4 S, som hun fik stjålet under ferieopholdet, og for madvarer, som blev ødelagte i forbindelse med et indbrud begået, mens hun var på ferie.

Selskabet har afvist at yde dækning for behandlingsudgifter samt rejseudgifter under henvisning til, at der er tale om en sygdom/tilskadekomst, der har vist symptomer eller er diagnosticeret hos læge før afrejsen, jf. forsikringsbetingelsernes dækningsskema punkt A. Selskabet har afvist at yde dækning for den stjålne iPhone 4 S under henvisning til, at erstatningsbeløbet udgør mindre end de 1.000 kr., der er i selvrisiko på forsikringen. For så vidt angår de ødelagte madvarer har selskabet i brev af 23/2 2017 til nævnet tilbudt klageren en erstatning på 1.000 kr., svarende til klagerens krav på 2.000 kr., fratrukket selvrisiko på 1.000 kr.

I klageskema af 12/1 2017 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.
Inden jeg rejste til [udlandet] havde jeg muskelspændinger i venstre side, da jeg kompenserede for et meget dårligt knæ, når jeg gik på trapper. Ved afrejsen i [lufthavn] lavede jeg et vrid i ryggen, da jeg skulle vende en kuffert med ulidelige smerter til følge.
Jeg opsøgte flere læger og blev henvist til hospital med mistanke om en diskusprolaps. Forsikringen mener, at jeg rejste velvidende, at jeg havde denne skade inden jeg rejste.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Dækning af Udgifterne ved læge og hospitalsbesøg. Betaling af rejse, samt flybillet hjem tidligere pga. smerterne."

I mail af 28/1 2017 har klageren supplerende anført:

"Jeg vil gerne fortsætte klagesagen mod [selskabet]. I [udlandet] fik jeg stjålet min I-Phone. Da jeg kom hjem har jeg haft indbrud. Display på mit køleskab var malet over, alle skuffer åbne. Der manglede intet bortset fra øl og en gryde. Senere fandt jeg ud af at også et armbånd manglede. Politiet har fotos af det hele. Inden tyvene var gået have de slået al strøm fra, så alt i fryser og køleskab var i opløsning. De kan ikke dække fordi jeg ikke havde fotos af hvad jeg havde i min fryser og køleskab? Hvem har det? Og indholdet er smidt ud. De er kommet ind via en nøgle jeg havde gemt i en støvle udenfor. Min selvrisiko er 1000 kr. jeg har nu skiftet forsikringsselskab."

Hertil har selskabet i brev af 23/2 2017 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"**Rejseforsikring – Forsikringstager: [klageren]**
Vores selskab har indgået en aftale med .., om at behandle skader – blandt andet på Indboforsikring, hvorfor vi besvarer Ankenævnet for Forsikrings henvendelse. Dog er Falck Global Assistance også involveret, som skadebehandler af Rejseforsikringsskader.

Vi har modtaget Ankenævnet for Forsikrings brev af 24. januar 2017 vedlagt [klagerens] klage. [Klageren] klager over 3 forhold i forbindelse med [klagerens] forsikringer i … Forsikring. Den første klage vedrører Rejseforsikring, den anden og tredje klage vedrører Indboforsikring. – henholdsvis Tyveri/Åbenlyst tyveri og Hærværk
De enkelte klager vil blive behandlet særskilt.
…
Hvilken forsikring er der tale om
Klage vedrørende Rejseforsikring:
[Klageren] var på rejse til [udlandet] omfattet af en … Europa Rejseforsikring. Kopi af forsikringspolicen vedlægges (Bilag A).

Forsikringen dækker rejser i op til 60 dage i Europa inkl. [udlandet], jævnfør gældende forsikringsvilkår, som vedlægges (Bilag B).

Forsikringen dækker ikke sygdom/tilskadekomst, der har vist symptomer eller diagnosticeret hos læge før afrejsen, med mindre der er lavet en medicinsk forhåndsgodkendelse uden klausul for nævnte skade/lidelse; jævnfør forsikringsvilkårenes dækningsskema 3A.

Klage vedrørende Tyveri/Åbenlyst tyveri af I-phone og Hærværk:
[Klageren] havde på skadetidspunkterne en Indboforsikring i … Forsikring. Kopi af forsikringspolicen vedlægges (Bilag C).

Forsikringen dækker Tyveri/Åbenlyst tyveri, samt Hærværk – på disse dækninger gælder en selvrisiko på 1.000,- kr.

Af forsikringsvilkårenes afsnit 5 (side 28) fremgår, at erstatning beregnes ud fra genanskaffelsesprisen for en tilsvarende ny ting. Endvidere fremgår afskrivningstabeller – se 'Særlige elektriske apparater'.

Gældende forsikringsvilkår vedlægges (bilag D).

Hvori består uenigheden

Rejseforsikring:
[Klageren] klager over, at Falck Global Assistance på vegne af … Forsikring har afvist at yde dækning for medicinsk behandling på rejsen, samt for [klagerens] førtidige hjemrejse.

Falck Global Assistance fastholder på vegne af … Forsikring, at der er tale om et forventet behandlingsbehov og forsikringen dermed ikke dækker for den medicinske behandling på rejsen, samt for [klagerens] førtidige hjemrejse.

Tyveri/Åbenlyst tyveri:
[Klageren] klager over, at Crawford & Company på vegne af … Forsikring ikke har udbetalt erstatning for en stjålet Iphone 4S i [udlandet].

Crawford & Company har gennemgået sagen og vi kan meddele, at vi ikke betragter denne sag, som endelig færdigbehandlet. Vi er derfor indforstået med at genoptage sagsbehandlingen, såfremt [klageren] kontakter os med oplysning om hvilken model Iphone 4 der er tale om.

Hærværk:
[Klageren] klager over, at Crawford & Company på vegne af … Forsikring ikke har udbetalt erstatning efter hærværk, hvor der var blevet slukket for strømmen – hvorefter vare i køleskab og fryser blev fordærvet og måtte smides ud.

Crawford & Company har ligeledes gennemgået denne del af klagen og vi er indforstået med at afslutte sagen med en udbetaling på 1.000,- kr. Erstatningsbeløbet tager udgangspunkt i [klagerens] krav på 2.000,- kr. – hvorfra der fratrækkes selvrisiko på 1.000,- kr. Erstatningen udgør herefter 1.000,- kr.

Endvidere er det, i de foreliggende sagsakter, ikke klargjort om, det påførte maling på [klagerens] komfur er fjernet og hvilke udgifter, der har været i den forbindelse. Vi beder derfor [klageren] kontakte os med oplysning omkring forholdene ved komfuret.

Hvad er der sket

Rejseforsikring:
Den 26. september 2016 modtager Falck Global Assistance en mail fra hospital vedrørende [klageren] – med medicinsk journal og regning efter lægebesøg den 24. september 2016.
Falck Global Assistance har behandlet sagen ud fra gældende forsikringsvilkår og har den 13. december 2016 skriftligt informeret [klageren] om afvisning af sagen med henvisning til forsikringsvilkårene.

Sagens forløb oplistes i følgende tidslinje:

Fuldstændigt sagsudskrift fra Falck Global Assistance (Bilag E)

Tidslinje:
23-08-2016 Klager får henvisning til fysioterapeut af egen læge. Begrundelsen er myoser i venstre hofte (Bilag F)

17-09-2016 Klager påbegynder sin rejse

18-09-2016 Klager bliver tilset af læge på destination. Får intramuskulær sprøjte mod rygsmerter (lumbalgia). Ingen yderligere oplysninger på medicinsk rapport (Bilag G).

26-09-2016 Klager bliver tilset på hospital.

26-09-2016 Sag anmeldes af hospital. I den medicinske rapport står der: Smerter i ryg og i venstre ben. Intet forudgående traume. Diagnose: Radikulopati (Nerverodstryk) (Bilag H) Klager angiver i medsendte papirer at hun har haft samme symptomer tidligere og søgt lægehjælp for dette i Danmark i august 2016 (Bilag I)

28-09-2016 Klager bliver pr telefon informeret om, at der kan være tale om et forventet behandlings behov, der dermed ikke er dækket af forsikringen. Klager oplyser, at der er tale om en ny lidelse. (Bilag E, side 2) Klager fortæller, at hun ønsker at hjemrejse førtidigt.

28-09-2016 Selskabets kontaktlæge vurderer ud fra medicinsk rapport (Bilag H), at der ikke er medicinsk indikation for, at klager rejser hjem tidligere end planlagt (bilag J). Planmæssig hjemrejse er 01-09-2016. Klager bliver informeret om dette pr telefon. (Bilag E side 3)

29-09-2016 Klager vælger at hjemrejse, på trods af selskabets vurdering om, at dette ikke er medicinsk indikeret og dermed ikke dækket.

03-10-2016 Selskabets kontaktlæge vurderer på baggrund af udskrift fra klagers egen læge (bilag F) samt medicinsk journal fra hospital på destinationen (bilag H), at der er tale om en forudgående lidelse. Klager informeres om dette pr telefon. (Bilag E side 4)

05-10-2016 Klager fortæller pr. mail, at skade skete i [lufthavn] på vej til destination (Bilag E, side 4)

10-10-2016 Selskabets kontaktlæge vurderer på baggrund af medicinske dokumenter (bilag F, bilag H), at klager ville have fået klausul for venstresidige ryg- og ben-smerter, hvis klager havde søgt om en medicinsk forhåndsgodkendelse inden afrejse. (Bilag J)

18-10-2016 Journal notat fra klagers egen læge modtages. Dateret 05-10-2016 (Bilag K)

16-11-2016 Journal notat fra klagers fysioterapeut modtages (Bilag L)
22-11-2016 Selskabets kontaktlæge revurderer sagen. På baggrund af journalnotater fra klagers egen læge (bilag F, bilag K) samt klagers egen fysioterapeut (bilag L) vurderes det igen, at der er tale om forværring af en eksisterende lidelse. (Bilag J)

13-12-2016 Selskabet sender afvisningsbrev pr mail samt post til klager (bilag E side 12)

Tyveri/Åbenlyst tyveri:
[Klageren] kontakter telefonisk Crawford & Company den 30. september 2016. I telefonsamtalen oplyses det, at [klageren] har fået stjålet sin Iphone 4 S. Tyveriet skete i et supermarked i [udlandet], hvor [klageren] var ved at betale – telefonen blev taget op af [klagerens] rygsæk, hvilket blev opdaget og [klageren] råbte efter den unge mand, der forsvandt. Det oplyses, at telefonen var ca. 3 år gammel og købt gennem [mobilselskab].

Efterfølgende modtages den 7. oktober 2016 en skriftlig anmeldelse på kravet (Bilag N)

Af skadeanmeldelsen fremgår, at telefonen er anskaffet i 2013 til en købspris på 4.500,- kr. Endvidere fremgår, at [klageren] ikke kan vedlægge dokumentation for telefonen, da den er afbetalt gennem et abonnement.

Den 7. oktober 2016 beder vi [klageren] – via mail – om at indsende dokumentation for abonnementsaftalen, samt oplysning om model og årgang (Bilag 0).

Herefter hører vi intet fra [klageren] og fremsender derfor på ny mailen den 27. oktober 2016. På baggrund af denne henvendelse til [klageren], modtager vi den 28. oktober 2016 en mail, som fortsat ikke indeholder de oplysninger vi har brug for til behandling af skaden.

Sagen behandles herefter ud fra de foreliggende oplysninger. Vi meddeler i mail af 31. oktober 2016 til [klageren], at tyveriet af mobiltelefonen er omfattet af forsikringsdækningen. Dog vil der ikke ske nogen erstatningsudbetaling, da der er sket afskrivning på grund af alder og manglende dokumentation. Erstatningsbeløbet vil ikke overstige selvrisikobeløbet på 1.000,- kr. og der er derfor ikke grundlag for udbetaling efter den anmeldte skade.

Udregning af erstatningen er følgende - udgangspunktet er taget i en Iphone 4S model 16 gb – der har en nypris på 1.999,- kr. Fratrukket nedskrivning – 50 % - på grund af alder, jævnfør forsikringsvilkårene – 999,50 kr. – herefter fratrækkes selvrisikoen på 1.000,- kr. og erstatningen udgør herefter 0,- kr. Der er derfor ikke grundlag for udbetaling af erstatning.

Samme dag modtager vi mail fra [klageren], der fortsat ikke indeholder den nødvendige dokumentation til vores behandling af sagen. Dog fremgår det af mailen, at [klageren] formentlig ikke er klar over hvilken betydning det har for beregningen af erstatningen, at selvrisikoen fradrages erstatningsbeløbet. [Klageren] anfører i mailen 'Selvrisikoen ved jeg ikke noget om'.

Mailkorrespondance for perioden 27. oktober til 31. oktober 2016 vedlægges (Bilag P).

Den 4. november 2016 har vi telefonisk kontakt til [klageren] med forklaring på, hvorfor der ikke kan udbetales erstatning for det anmeldte tyveri af Iphone i forhold til selvrisikoen. Det bliver forklaret, at erstatningsbeløbet udgør mindre end de 1.000,- kr., der er i selvrisiko på forsikringen, hvorfor vi fastholder vores afgørelse.

Hærværk:
Den 30. september 2016 kontakter [klageren] Crawford & Company telefonisk. Det oplyses, at [klageren] har været på ferie. Ved hjemkomsten opdager [klageren], at der har været indbrud i huset. Umiddelbart virker det som hærværk og der er intet stjålet. Det oplyses, at der er blevet slukket for strømmen, så køleskabs- og frysevarer var tøet op. Vi fremsender en skadeanmeldelse og det aftales, at [klageren] vil lave en liste over de ødelagte varer og medsende en politikvittering.

Den 7. oktober 206 modtager vi en skriftlig anmeldelse (Bilag N), samt anmeldelseskvittering fra [politiet] (Bilag Q).

Af anmeldelsen fremgår, at ukendte gerningsmænd har fået adgang til [klagerens] hus ved brug af en ekstranøgle, der var placeret i en støvle uden for huset. Der er udøvet hærværk i form af åbne skuffer og strygebræt smidt på gulvet og al strøm var afbrudt i huset. Som følge af strømafbrydelsen rejses krav på 2.000,- kr. for ødelagte madvarer i køleskab og fryser.

Samme dag den 7. oktober 2016 sender vi mail til [klageren], hvor vi beder om at få tilsendt evt. foto af frostvarer, beskrivelse af hvilke frostvarer der er tale om, samt mærke, model og størrelse på fryseren (Bilag 0).

Herefter hører vi intet fra [klageren] og fremsender derfor på ny mailen den 27. oktober 2016. På baggrund af denne henvendelse til [klageren], modtager vi den 28. oktober 2016 en mail, hvor det fremgår, at [klageren] havde følgende i sin fryser: en culottesteg, en stor tykstegssteg, hamburgerryg, en dyrekølle, kylling, en flæskesteg og grøntsager og rester.

Der er ikke medsendt foto af frostvarerne, samt oplysning om mærke, model og størrelse på [klagerens] fryser. Det oplyses i mailen, at de optøede varer i fryseren er smidt ud.

På baggrund af denne mail fra [klageren], sender vi en bekræftelse på, at den anmeldte hændelse er omfattet af forsikringsdækningen – men da vi fortsat mangler svar på vores spørgsmål, samt dokumentation vil vi afslutte sagen. Vi er dog indforstået med at genoptage sagen, såfremt vi efterfølgende modtager denne dokumentation.

Den 31. oktober 2016 modtager vi mail fra [klageren], vedhæftet billeddokumentation fra huset efter indtrængen af de ukendte gerningsmænd. Dog er der fortsat ikke billeddokumentation for de ødelagte madvarer, samt oplysning om mærke, model og størrelse på fryseren.

Endvidere oplyser [klageren] i mailen, at en veninde har smidt alle de ødelagt madvarer ud, da der stank af råd.

Det kan bemærkes, at 2 af filerne er helt identiske og fil nr. ... svarer til billedet samme billede … – hvorfor der kun er vedlagt 5 billeder.

Mailkorrespondance for perioden 7. oktober til 31. oktober 2016, samt fremsendte billeder (Bilag R).

Den 4. november 2016 fastholdes vores afgørelse overfor [klageren], idet vi ikke kan behandle sagen uden den tidligere udbedte billeddokumentation og de i øvrigt manglende oplysninger. Dog er vi indforstået med at genoptage sagen, såfremt vi efterfølgende modtager denne dokumentation.

Begrundelse for at fastholde afgørelsen
Rejseforsikring
På baggrund af de medicinske journaler fra destinationen (bilag H og bilag I), journal udskrift fra [klagerens] egen læge (bilag F og K) og klagers fysioterapeuts journaludskift (bilag L) vurderer Falck Global Assistances (selskabets) kontaktlæge, at der er tale om en sygdom/tilskadekomst, der har vist symptomer hos læge før afrejse og dermed ikke er dækket jævnfør forsikringsbetingelser. Dette fremgår også af (selskabets) kontaktlæges samlet vurdering af 9. februar 2017 (Bilag M).

Der lægges desuden vægt på, at klager på destinationen har oplyst til behandlende læge, at der ikke har været nogen forudgående skade (bilag H) og at klager selv skriver i anmeldelsespapirer (bilag I), at [klageren] har søgt læge for samme lidelse i Danmark, august 2016.

Selskabets kontaktlæge, der er speciallæge i ortopædkirurgi, vurderer, at i fald [klageren] havde ansøgt om en medicinsk forhåndsvurdering inden afrejse, ville klager have fået klausul for venstresidige ryg- og ben-smerter. Dette ud fra OK Forsikrings forsikringsvilkår (bilag D) Fællesbetingelser 1,3, Medicinsk forhåndsvurdering: [Forsikringen tager forbehold for kroniske eller eksisterende sygdomme/lidelser som ikke er stabile, eller hvis du har været syg eller er kommet til skade for nylig, er du som udgangspunkt ikke dækket herfor.]

Det må medtages, at [klageren] først angiver at have fået en skade på afrejsedatoen 18 dage efter den formodede hændelsesdato, dvs. efter hjemkomst til Danmark. Dette sker på trods af at [klageren] tidligere har benægtet at have været udsat for en forudgående skade (bilag H) og efter, at [klageren] første gang dækningsafvises på baggrund af en formodet eksisterende lidelse.

Tyveri/Åbenlyst tyveri:
Det anmeldte tyveri af Iphone 4S er omfattet af forsikringsdækningen.

Det er vores opfattelse, at sagen ikke er færdigbehandlet, da vi fortsat mangler oplysning fra [klageren] omkring hvilken model Iphone, der var tale om.

Vores udgangspunkt er taget i en Iphone 4S model 16 gb – der har en nypris på 1.999,- kr. Fratrukket nedskrivning på grund af alder – 50 % – jævnfør forsikringsvilkårene – 999,50 kr. – herefter fratrækkes selvrisikoen på 1.000,- kr. og erstatningen udgør herefter 0,- kr. Der er derfor ikke grundlag for udbetaling af erstatning.

Vi har i forbindelse med sagsbehandlingen flere gange forsøgt at forklare [klageren] omkring selvrisiko og nedskrivning af erstatningen på grund af alder. Endvidere har vi bedt [klageren] oplyse hvilken model Iphone, der er tale om.

Som tidligere anført, er vi indforstået med at genoptage sagsbehandlingen, såfremt [klageren] kontakter os med den manglende oplysning omkring, hvilken model Iphone der er tale om.

Hærværk:
Det anmeldte hærværk i form af strømafbrydelsen er omfattet af forsikringsdækningen.

Selvom der ikke foreligger dokumentation af de ødelagt madvarer og vi i øvrigt ikke har modtaget de oplysninger vi har udbedt os i forhold til oplysninger om mærke, model og størrelse på fryseren eller billeddokumentation er vi indforstået med at afslutte sagen med en udbetaling på 1.000,- kr. Erstatningsbeløbet tager udgangspunkt i [klagerens] krav på 2.000,- kr. – hvorfra der fratrækkes selvrisiko på 1.000,- kr. Erstatningen udgør herefter 1.000,- kr.

Endvidere er det, i de foreliggende sagsakter, ikke klargjort om, det påførte maling på [klagerens] komfur er fjernet og hvilke udgifter, der har været i den forbindelse. Vi beder derfor [klageren] kontakte os med oplysning omkring forholdene ved komfuret.

Konklusion

Rejseforsikring
På baggrund af ovennævnte må vi derfor fastholde, at der er tale om et forventet behandlingsbehov. Falck Global Assistance kan dermed ikke, på vegne af … Forsikring, og på baggrund af gældende forsikringsbetingelser, dække klagers udgifter i forbindelse med lægebesøg, rejse og førtidig hjemrejse.

Afslutningsvis fremfører selskabet, at i fald der ikke var vurderet et forventet behandlingsbehov i sagen, ville klagers førtidige hjemrejse ikke være dækningsberettiget, da klager valgte at hjemrejse, uden at der var medicinsk grundlag for dette. Dette jævnfør dækningsskema 3A. (Bilag D) [Forsikringen dækker ikke udgifter til behandling og ophold i udlandet, hvis vores læge og den behandlende læge har godkendt, behandlingen kan vente, til du er tilbage i Danmark.]

Tyveri/Åbenlyst tyveri:
Crawford & Company er på vegne af … Forsikring indforstået med at genoptage sagsbehandlingen, såfremt [klageren] kontakter os med den manglende oplysning omkring, hvilken model Iphone der er tale om.

Hærværk:
Crawford & Company er på vegne af … Forsikring indforstået med at afslutte sagen med en udbetaling på 1.000,- kr. Erstatningsbeløbet tager udgangspunkt i [klagerens] krav på 2.000, kr. – hvorfra der fratrækkes selvrisiko på 1.000,- kr. Erstatningen udgør herefter 1.000,- kr.
Endvidere opfordrer vi [klageren] til at kontakte os med oplysninger i forhold til komfuret."

I brev af 9/3 2017 er klageren kommet med yderligere bemærkninger.

For så vidt angår anmeldelsen om tyveri og hærværk har selskabet i brev af 3/4 2017 til nævnet yderligere anført:

"**Tyveri/Åbenlyst tyveri**
Vi har [klageren] telefonisk fået oplyst, at der var tale om en Iphone 4 S model 16 gb.

Vi henviser derfor til erstatningsberegningen på side 4 i vores tidligere redegørelse – der er ikke grundlag for udbetaling af erstatning, da erstatningsbeløbet udgør mindre end de 1.000,- kr., der er i selvrisiko på forsikringen. Dette er på ny meddelt [klageren] i mail af 27. marts 2017 og [klageren] har accepteret afgørelsen (bilag 1).
Vi betragter derfor denne del af sagen som afsluttet.

Hærværk
Den anmeldte skade vedrørende hærværk (frysevarer og rensning af komfur) er på nuværende tidspunkt afsluttet med en udbetaling på 1.300,- kr. som burde være gået ind på [klagerens] bankkonto, jævnfør mail af 27. marts 2017 (bilag 2).

Vi betragter derfor denne del af sagen for afsluttet.

Indbrud/Efteranmeldelse af forsvundne smykker
[Klageren] har efterfølgende telefonisk kontaktes os den 20. marts 2017 med oplysning om, at der i forbindelse med hærværks hændelsen endvidere er forsvundet smykker. Dette har [klageren] først opdaget nu.

Der er således i forbindelse med hærværksskaden endvidere efteranmeldt tyveri af diverse genstande (bilag 3).

Vi har i den forbindelse indhentet en liste over tyveri af løsøre (bilag 4). Listen er jævnfør vedhæftet mailkorrespondance godkendt af [klageren]. Der er tale om følgende genstande:

Genstand	*Værdi*
Mormors guldforlovelsesring med monteret perle i	ukendt
Perlekæde – …	ukendt
Øreringe – … (ft. har æsken)	ukendt
Tyk ravperlekæde – der foreligger ingen dokumentation	ukendt
Armbånd – …	ukendt
Smadret armbånd fra …, købt for 100,- kr.	100,- kr.
Gryde mærke …	300,- kr.
6 stk. Øl der er stjålet	50,- kr.

Jævnfør vedhæftet mailkorrespondance er der med [klageren] aftalt et erstatningsbeløb på 1.350,- kr. til dækning af ravperlekæde, gryde og 6 øl (bilag 5).

Forsikringsdækningen for de øvrige smykker er afvist, da bygningen ikke har været forsvarligt aflåst. Jævnfør forsikringsvilkårenes punkt 4 C – dækker forsikringen udelukkende tyveri af smykker (guld og sølv), såfremt bygningen er forsvarligt aflåst.

> Omstændighederne i denne sag er, at de ukendte gerningsmænd har fået adgang til boligen ved at benytte en nøgle, der lå i et par gummistøvler 1-1½ meter fra hoveddøren. Der er efter vores opfattelse ikke tale om en forsvarlig aflåst bygning, når nøglen til hoveddøren er placeret i et par gummistøvler der står 1-1½ meter fra hoveddøren – i en periode, hvor [klageren] er bortrejst på ferie.
>
> Af vedhæftet mailkorrespondance fremgår, at [klageren] har accepteret, at ovenstående tyveri er afsluttet med en udbetaling på 1.350,- kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen. Beløbet er sat til udbetaling og [klageren] vil modtage erstatningen i løbet af 5 bankdage fra d.d.
>
> Vi betragter derfor denne del af skaden for afsluttet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder sagsudskrift fra Falck Global Assistance samt de lægelige oplysninger.

Af journalnotat af 23/8 2016 fra egen læge fremgår det bl.a.:

> "23-08-2016: Henvises til fys grundet myoser i ve hofte. …"

Af notat af 18/9 2016 fra den udenlandske behandlende læge fremgår det bl.a., at klageren har fået intramuskulær sprøjte mod lumbalgia.

Af notat af 24/9 2016 fra det behandlende udenlandske hospital fremgår det bl.a.:

> "Back pain and left leg pain.
>
> No trauma history, no urinary incontinans.
>
> Muscle capacity 5/5 Lasque: 60 degree
>
> Diagnose: radiculopathy
>
> Patient is recommended for rest.
>
> She wants to go on her treatment in her country.
>
> Prescription is given.
>
> …
> Neurosurgery"

Af lægenotat af 5/10 2016 fra egen læge fremgår det bl.a.:

> "[Klageren] har konsulteret undertegnede efter at hun oplyser, at i forbindelse med en rejse til [udlandet] den 18-09 har forløftet sig med en umiddelbare smerter bagefter sv.t. lænderyggen.

Ved objektiv undersøgelse er der udtalte smerter sv.t. sacroiliacaled på hendes venstre side.

I forhold til hofteregionen er der kun meget diskret smerter og ingen problemer med bevægeligheden i hofteregionen.

Herfra vurderes det, at der er en sammenhæng mellem hendes 'hold i ryggen', som hun pådrog sig i forbindelse med hendes rejse, og det jeg finder d.d.

Min vurdering er, at de myoser hun tidligere har haft i venstre glutealregion ikke har haft en væsentlig betydning i forhold til det symptombillede, jeg ser i dag."

I journalen fra fysioterapeuten er det bl.a. noteret:

"Behandler: … Bruger: Skrevet d.: 03-11-2016 9:36	Har ingen smerter når hun sidder og ligger. Har det godt om morgenen men op af dagen får hun smerter ned i ve UE. Smerterne kommer ved gang og stand. Muskelsmerter i ve nates (piriformis) Manuelt udspændt. UDspænding giver smerter op i lænd og ned i UE.
Behandler: … Bruger: Skrevet d.: 20-10-2016 9:31	Pt ønsker journaludskrift i forhold til forsikring efter skade. Pt er på nuværende sygemeldt. Har fået det bedre efterfølgende. Men tager på job i morgen. Er holdt ved kiroaktor men startet ved massage. Føler ingen effekt af kiropraktor men lidt bedring ved massagen. Stadig smerter fra Ve Nates og ned i UE. PT har lette smerter ned i læg. Pt kan nå gulvet i stående stand med strakt knæ uden smerter. Let nervetension bilateralt i UE Ingen smerte ved SLR test. Test af Hofte Bilateralt IA. Let stramhed over Nates i ve side. GLut max og Med samt Piriformis. Manuel løsning af balle samt Bækkenløft for optræning af bækkenets muskulatur. Siddende balleudspænding for ve piriformis.
Behandler: … Bruger: Skrevet d.: 07-10-2016 13:01	Jag i lænd efter at have løftet en kuffert i [lufthavn]. Smerter fra lænd og ned til læg i ve UE. OBS nervetryk fra ballen, Læger og kiropraktor siger at der er en inflamatorisk tilstand omkring nerven. ANT for ve UE. Udspænding af nerven og ballen i siddende.

Behandler: …
Bruger:
Skrevet d.: 05-09-2016 15:17

Hø knæ mangler X bånd og minisk. Smerter omkring ve balle/hofte.

Bækkenløft, stående abduktion og ekstension 3 gange om dagen."

I en udtalelse af 9/2 2017 fra selskabets kontaktlæge med speciale i ortopædkirurgi er det bl.a. noteret:

"Skadelidte oplever på ferie i [udlandet] smerter i lænden og ned i venstre ben. Forud for rejsen har skadelidte været ved egen læge og er blevet henvist til fysioterapeut for 'myoser i hofteregionen'. Der er ikke i egen læges journal en fyldestgørende objektiv undersøgelse der kan underbygge diagnosen yderligere. Fysioterapeut har set skadelidte en gang inden udrejse. I medicinsk rapport fra [udlandet] er der ikke anført noget traumatisk (heller ikke en løfteskade) til grund for smerterne og jeg har ikke nogen grund til at betvivle den [udenlandske] læges journal.
Efter hjemkomst og efter besked om at der ikke gives dækning anfører skadelidte at have forløftet sig i [lufthavn] på vej på rejsen. Diagnosen i [udlandet] og efterfølgende hos fysioterapeuten er nerverodstryk (radikulopati). Der vurderes at der ud fra de oplysninger der er gjort tilgængelige på anmeldelsestidspunktet er tale om samme lidelse som … allerede gik til fysioterapeut for desuagtet at egen læge anvendte den noget uspecifikke diagnose 'myoser i hofteregionen' i stedet for nerverodstryk eller iskias som er et mere dækkende begreb. Egen læge har i øvrigt 5/1016 anført at skadelidtes smerter sidder ved leddet mellem korsben og bækken hvilket ikke stemmer overens med hverken den udmærkede kliniske undersøgelse fra [udlandet] eller fysioterapeutens vurdering."

Af forsikringsbetingelserne for rejseforsikringen fremgår det bl.a.:

"1.6.1. Hvornår skal du søge om Forhåndsgodkendelse?
Du skal søge om forhåndsgodkendelse, hvis du har en kronisk sygdom eller eksisterende sygdomme/lidelser, der har medført en eller flere af nedenstående situationer:

- at du er blevet indlagt på et hospital
- at du har fået ændret din medicinering
- at du har været hos lægen ud over almindelig kontrol
- at du er blevet henvist fra lægen til yderligere vurdering eller behandling
- at du er blevet dårligere, uden at du har søgt læge, selv om det reelt var nødvendigt
- at du er udeblevet fra et aftalt kontrolbesøg
- at du har standset behandlingen eller har fået afslag på behandling
- at du kendte til behandlingsbehovet, inden du bestilte forsikringen eller rejsen.

Rejseforsikring
Du skal søge om forhåndsgodkendelse af selve rejseforsikringen, hvis du har en kronisk sygdom eller eksisterende sygdom/lidelse, som har medført mindst et af ovenstående forhold i op til 2 måneder før afrejse
…
A. Sygdom og tilskadekomst

Forsikringen dækker
Hvis du bliver akut **syg*** eller kommer til skade på ferierejsen, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til:

- behandling hos en autoriseret læge
- lægeordineret medicin
- lægeordineret ophold og behandling på et hospital
- behandling hos fysioterapeut, kiropraktor eller anden lignende behandling

…

- behandling af en akut forværring af en bestående sygdom, forudsat at sygdommen har været i **stabil god fase*** i 2 måneder inden afrejse.

Forsikringen dækker ikke
Forsikringen dækker ikke udgifter:

- ved sygdom/tilskadekomst, der har vist symptomer eller er diagnosticeret hos læge før afrejsen, medmindre du har fået en medicinsk forhåndsgodkendelse

…
Erstatning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter ved sygdom og tilskadekomst samt dokumenterede udgifter til telefonopkald til alarmcentral i Danmark.
…
B. Syge- og hjemtransport

Forsikringen dækker
Forsikringen dækker syge- og hjemtransport, hvis du bliver **akut syg*** eller kommer til skade på ferien, jf. pkt. A s. 12. Det er en betingelse, at vi godkender transporten og sørger for en eventuel hjemtransport eller indhentning af rejserute.
…
Erstatning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til syge- og hjemtransport samt dokumenterede udgifter til telefonopkald til alarmcentral i Danmark.
…
G. Ødelagte feriedøgn

Forsikringen dækker
Forsikringen betaler erstatning for ødelagte feriedøgn med **rejsens pris pr. dag***, hvis du bliver:

- indlagt på hospitalet, fordi du bliver **akut syg*** eller kommer til skade
- transporteret hjem efter aftale med os
- kaldt hjem til Danmark som beskrevet under pkt. C s. 14.

Derudover dækker forsikringen, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver **akut syg*** eller kommer til skade, men ikke bliver indlagt på hospitalet eller transporteret hjem. Det er en betingelse, at sygdommen eller skaden fører til så væsentlig **begrænset bevægelsesfrihed***, at du er tvunget til at opholde dig indenfor, og at det understøttes af lægens diagnose.

Forsikringen dækker ikke
Der ydes ikke erstatning for ødelagte feriedøgn, hvis du er berettiget til erstatningsrejse, jf. pkt. F s. 17.
…
B
Begrænset bevægelsesfrihed
Begrænset bevægelsesfrihed betyder, at du ud fra en lægelig diagnose er væsentligt begrænset i din bevægelsesfrihed. Medfører tilskadekomsten eller sygdommen kun en mindre indskrænkning i selve formålet med ferien, vil der ikke være tale om begrænset be-

vægelsesfrihed. Dette kunne fx være, hvis du vælger at blive inden døre på grund af ondt i halsen, forkølelse eller diarre: eller hvis du ikke kan bade på grund af en brækket hånd/arm, medmindre dette er direkte lægeordineret."

Af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen fremgår det bl.a.:

"3. Hvad dækker forsikringen?

3.1. Hvilke ting dækker forsikringen?
Forsikringen dækker dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr.

Derudover dækker forsikringen:
- Guld, sølv, platin, smykker, perler og ædelstene samt ting, hvis værdi i al væsentlighed beror på, at de er af guld, sølv eller platin.

…

	C. Tyveri fra helårsbolig	
	Forsvarligt aflåst*	Ikke forsvarligt aflåst

Forsikringen dækker	Forsikringen dækker:
	• Tyveri af de ting, der er nævnt under pkt. 3.1. s.11:
	  • Inde i din **helårsbolig***
	  • I garage og udhuse på matriklen.
		Forsikringen dækker:
		• Tyveri af de ting, der er nævnt under pkt. 3.1. s.11:
		  • Inde i din **helårsbolig***
		Tricktyveri* *og* **hjemmerøveri***.
		• Det er ikke et krav, at der skal være **forsvarligt låst*** ved **tricktyveri*** eller **hjemmerøveri***

Forsikringen dækker ikke	Forsikringen dækker ikke: *Generelt* • Tyveri af ting, når **helårsboligen*** har været ubeboet i mere end 6 måneder. • Når vinduer og lignende ikke er lukkede og tilhaspede, og du ikke er er inde i din **helårsbolig*** - heller ikke selv om der er monteret sikringsbeslag. • Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab. • Tyveri af **cykel***, når den ikke har et **stelnummer***, eller dette ikke kan oplyses. *I garage og udhuse på matriklen* • Guld, selv, platin, smykker, perler og ædelstene samt ting, hvis værdi i al væsentlighed beror på, at de er af guld, sølv eller platin • **Særligt værdifulde ting*** • Penge og pengerepræsentativer,	Forsikringen dækker ikke: *Generelt* • Tyveri, som er begået af en person omfattet af forsikringen, medhjælp, logerende eller andre personer, der enten med din tilladelse eller lovligt befinder sig i **helårsboligen*.** • Tyveri, når der er udvist grov uagtsomhed. • Guld, sølv, platin, smykker, perler og ædelstene samt ting, hvis værdi i al væsentlighed beror på, at de er af guld, sølv eller platin

	fx gavekort, klippe- kort, tilgodebeviser og værdipapirer.	

	D. Tyveri uden for helårsbolig	
	Forsvarligt aflåst*	Ikke forsvarligt aflåst
Forsikringen dækker	Forsikringen dækker: Tyveri af de ting, der er nævnt under pkt. 3.1. s. 11: • I bygning eller lokale	Forsikringen dækker: Tyveri af de ting, der er nævnt under pkt. 3.1. s. 11: • I bygning eller lokale • I anerkendt lagerhotel, opbevaringsmagasin eller container • I lofts- og kælderrum i etagebyggeri. • I hotelværelse/lejlighed, kahyt, togkupé og feriebolig. Derudover dækker forsikringen ved: • **Røveri*** og overfald • **Åbenlyst tyveri***
Erstatning	Skader vil blive erstattet med genlevering, reparation eller ved kontanterstatning, som du kan læse mere om på s. 28-29. Dine ting er dækket med maks. 60.000 kr. pr. ting, medmindre andet fremgår af din police.	Forsikringen dækker ikke: *Generelt* • Guld, sølv, platin, smykker, perler og ædelstene samt ting, hvis værdi i al væsentlighed beror på, at de er af guld, sølv eller platin, dog er der dækning ved **røveri*** og overfald samt ved **åbenlyst tyveri*** • Penge og pengerepræsentativer, fx gavekort, klippekort, tilgodebeviser og værdipapirer, dog er der dækning ved **røveri*** og overfald samt ved **åbenlyst tyveri*** • Tyveri, som er begået af en person omfattet af forsikringen, medhjælp, logerende eller andre personer, der enten med din tilladelse eller lovligt befinder sig i boligen • Tyveri, når der er udvist grov uagtsomhed

16. 90375

E. Hærværk

Forsikringen dækker
Forsikringen dækker:
- **Hærværk*** på dine ting, når de befinder sig i og ved din **helårsbolig***.

…
Erstatning
Skader vil blive erstattet med genlevering, reparation eller ved kontanterstatning, som du kan læse mere om på s. 28-29.
…
5. Erstatning ved skade
5.1. Erstatningsopgørelse
Vi kan erstatte din skade på følgende måde:
- Genlevering, hvor vi genleverer med en lignende ting af samme værdi som den, der er beskadiget eller stjålet. Det behøver dog ikke at være en ting af samme mærke eller fabrikat. Ønsker du ikke genlevering, erstatter vi tingen med det beløb, vi vil kunne skaffe tingen til i dag.
- Reparation, hvor vi betaler for, at den beskadigede ting sættes i samme stand, som før skaden. Udgiften til reparationen kan dog ikke overstige det beløb, vi maks. ville kunne genlevere eller kontanterstatte tingen til.
- Kontanterstatning, hvor vi enten erstatter dine ting efter:
  - **Nyværdi***
    - Ting, som er mindre end 2 år gamle, og som er købt fra ny.
    - Tøj, sko og anden beklædning, som er mindre end 1 år gamle, og som er købt fra ny.
  - **Dagsværdi***
    - Ting, som er mere end to år gamle.
    - Ting, der er købt brugte, eller som i forvejen er beskadigede.
  - Særlige afskrivningsregler (se nedenfor)

Erstatningen beregnes altid ud fra genanskaffelsesprisen for en tilsvarende ny ting.

For nedenstående ting er afskrivningstabeller altid gældende:

Særlige elektriske apparater*

Alder	Erstatning
0-1 år	100%
1-2 år	90%
2-3 år	70%
3-4 år	50%
4-5 år	30%
5 år og ældre	10%"

…
5.4. Dokumentation
For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at dine ting er blevet beskadigede eller stjålet. Det kan fx ske ved hjælp af kvitteringer for køb, købskontrakter, garantibeviser, fotos mv. Kvitteringer bør gemmes i mindst 5 år.

Køber du ting privat, bør du sikre dig en dateret erklæring med angivelse af, hvad du har købt, og hvad prisen er. Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dine krav, kan vi afvise erstatningen eller fastsætte den efter et skøn.
…

Forsvarligt aflåst
Ved forsvarligt aflåst bygning eller lokale forstås, at yderdøre er aflåst, vinduer er tillukkede og tilhaspede, hvis der er hasper på vinduerne, m.v.
…
Særlige elektriske apparater
Mobiltelefoner med tilbehør, foto- og videokamera med tilbehør, pc – fx stationær, bærbar – med tilbehør, fx skærm, tastatur, modem, mus, printer, software, lagringsmedier og lignende, tablet med tilbehør, spillekonsol med tilbehør, mediacenter og lignende, navigations- og satelitudstyr med tilbehør.
…
V
Voldeligt opbrud
Ved voldeligt opbrud forstås, at gerningsmanden har efterladt tydelige tegn på opbrud for at skaffe sig adgang til fx boligen, hotelværelset, bilen, campingvognen o.l. Det kan være i form af ødelagte låse, døre eller vinduer.
Å
Åbenlyst tyveri (ran)
Ved åbenlyst tyveri forstås tyveri af dine ting i din umiddelbare nærhed. Tyveriet skal være åbenlyst og uden brug af vold og trusler samt bemærkes af dig eller en anden i det øjeblik, det sker."

Nævnet udtaler:

Rejseforsikringen

Det fremgår af sagen, at klageren den 23/8 2016 henvendte sig til egen læge, og at det i lægejournalen er noteret "henvises til fys grundet myoser i ve hofte".

Klageren påbegyndte sin rejse til udlandet den 17/9 2016 med planlagt hjemrejse den 1/10 2016. Den 18/9 2016 blev hun tilset af en læge, hvor hun fik intramuskulær sprøjte mod rygsmerter (lumbalgia). Den 26/9 2016 blev klageren tilset på hospital. I journalen fra hospitalet i udlandet er det blandt andet anført "back pain and left leg pain. No trauma history, no urinary incontinans. Muscle capatity 5/5, Lasque: 60 degree. Diagnose: radiculopathy".

På grund af sine smerter valgte klageren den 29/9 2016 at rejse hjem til Danmark.

Ifølge forsikringsbetingelsernes dækningsskema, punkt A, dækker forsikringen ikke udgifter ved sygdom/tilskadekomst, der har vist symptomer eller er diagnosticeret hos læge før afrejsen, medmindre forsikrede har fået en medicinsk forhåndsgodkendelse.

18. 90375

Ifølge forsikringsbetingelsernes dækningsskema, punkt B, dækker forsikringen syge- og hjemtransport, hvis forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade på ferien. Det er en betingelse, at selskabet godkender transporten.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren før afrejse fra Danmark søgte læge for den samme lidelse og måtte forvente, at dette ville medføre et behandlingsbehov i udlandet. Selskabet har anført, at dets kontaktlæge, som er speciallæge i ortopædkirurgi, har vurderet, at man ville have taget et forbehold for venstresidige ryg- og bensmerter, hvis klageren havde bedt om en forhåndsgodkendelse.

Selskabet har desuden afvist at yde dækning for udgifter til hjemrejse under henvisning til, at selskabets kontaktlæge har vurderet, at der ikke var medicinsk indikation for, at klageren rejste tidligere hjem end planlagt.

Klageren har anført, at der er tale om en ny lidelse, idet hun ikke tidligere har haft smerter ned i benene, og at der derfor ikke – som påstået af selskabet – er tale om en forværring af de hoftesmerter, som hun tidligere har haft, fordi hun kompenserer med sin raske side for en mislykket korsbåndsoperation i højre knæ. Hun har endvidere anført, at skaden skete i lufthavnen, da hun skulle vende sin kuffert.

Det er nævnets praksis, se eksempelvis sag 89710, at forsikringsbetingelsernes regler om forhåndsgodkendelse, skal læses i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes øvrige dækningskriterier og undtagelser, hvorfor en manglende forhåndsgodkendelse ikke kan betyde en ringere dækning for sikrede, end hvad forsikringens vilkår ellers giver ret til. Nævnet finder på den baggrund, at selskabet ikke med henvisning til eventuelle klausuler, som det ville have indsat, hvis klageren havde ansøgt om forhåndstilsagn, eller det forhold, at klageren ikke har fået en forhåndsgodkendelse, er berettiget til at afvise at yde forsikringsdækning.

Nævnet udtalte i sag 89884, at "Flertallet bemærker indledningsvist, at det følger af nævnets seneste praksis – se eksempelvis kendelse 87074 (kritisk sygdom) og kendelserne 87284, 88280 og 89710 (rejse) – at, selskabet som udgangspunkt kun kan afvise

at yde dækning, hvis sygdommen har vist sig på en sådan måde, at symptomerne var egnede til at give mistanke om alvorlig/behandlingskrævende sygdom".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet ikke har bevist, at klagerens symptomer før afrejsen var af en sådan karakter, at det med rimelighed kunne give mistanke om, at hun ville få et behandlingsbehov under udlandsopholdet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens egen læge – foruden henvisning til en fysioterapeut – ikke fandt anledning til at foretage yderligere undersøgelser eller iværksætte yderligere behandling efter klagerens henvendelse den 23/8 2016, og at henvisningen blev lavet på baggrund af myoser i klagerens venstre hofte. Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens egen læge den 5/10 2016 har anført, "ved objektiv undersøgelse er der udtalte smerter sv.t. sacroilicaled på hendes venstre side. I forhold til hofteregionen er der kun meget diskret smerter og ingen problemer med bevægeligheden i hofteregionen. Herfra vurderes det, at der er en sammenhæng mellem hendes 'hold i ryggen', som hun pådrog sig i forbindelse med hendes rejse, og det jeg finder d.d. Min vurdering er, at de myoser hun tidligere har haft i venstre glutealregion ikke har haft en væsentlig betydning i forhold til det symptombillede, jeg ser i dag".

Selskabet skal derfor genoptage sagen og realitetsbehandle klagerens krav efter forsikringsbetingelserne, herunder bestemmelserne om behandlingsudgifter efter betingelsernes punkt A og kompensation for ødelagte feriedøgn efter betingelsernes punkt G.

Da klageren ikke ses at opfylde kravene for erstatningsrejse eller hjemtransport efter betingelsernes punkt B og f, kan hendes krav herom ikke imødekommes.

Indboforsikringen

Klageren har den 3/10 2016 anmeldt, at hun havde haft indbrud, mens hun var på ferie. I anmeldelsen til selskabet oplyste hun, at tyvene havde skaffet sig adgang til hendes hjem ved hjælp af en ekstranøgle, som hun havde lagt i en gummistøvle, der var placeret cirka 1-1,5 meter fra hendes hoveddør. Hun oplyste, at der kun manglede en gryde

og nogle øl. Strømmen var blevet afbrudt, og samtlige madvarer i fryser og køleskab var blevet ødelagt, og hendes veninde havde derfor havde smidt madvarerne ud.

Hun oplyste desuden, at tyvene havde malet displayet på hendes ovn over med maling. Herudover oplyste hun, at hun på sin ferie også havde fået stjålet sin iPhone 4S, som var købt i 2013.

Klageren har ved mail af 20/3 2017 til selskabet oplyst, at der desuden blev stjålet smykker, herunder en ravkæde, et armbånd i guld, en perlekæde og øreringe samt hendes mormors forlovelsesring i guld fra 1925.

Selskabet har ved mail af 27/3 2017 tilbudt klageren en erstatning på 2.300 kr. fratrukket selvrisiko på 1.000 kr., i alt 1.300 kr., for de ødelagte frysevarer og rengøring af ovn. Selskabet har afvist at yde dækning for de stjålne smykker under henvisning til, at boligen ikke har været forsvarligt aflåst, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4 C.

Ved mail af 3/4 2017 har selskabet tilbudt klageren yderligere 1.350 kr. i erstatning for en ravperlekæde, en gryde samt 6 øl.

Selskabet har desuden anerkendt tyveriet af klagerens iPhone 4S som omfattet af forsikringen. Selskabet har oplyst, at genanskaffelsesprisen for en ny tilsvarende telefon på tidspunktet for erstatningsopgørelsen var 1.999 kr. Da telefonen på skadestidspunktet var mere end 3 år gammel, og da klageren har en selvrisiko på 1.000 kr., har selskabet meddelt klageren, at der ikke kan udbetales erstatning for telefonen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.1.

Nævnet lægger til grund, at indbrudstyveriet er sket med brug af den nøgle, som klageren havde lagt i gummistøvlen, der var placeret cirka 1-1.5 meter fra hendes hoveddør. Under disse omstændigheder finder nævnet, at klagerens bolig ikke har været forsvarligt aflåst på tyveritidspunktet. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for stjålne smykker.

21. 90375

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Insr. Insurance Group ASA, skal anerkende, at klagerens akutte sygdom ikke er undtaget efter forsikringsbetingelsernes punkt A om forudbestående lidelser. Selskabet skal genoptage sagens behandling og yde dækning i overensstemmelse med betingelserne. Allerede forfaldne krav skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand