

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. november 2023 blev i sag nr. 100174:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 37/7 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi vil gerne anke afgørelsen om forsikringsdækning truffet af If Forsikring i forbindelse med indbrud i vores hjem d. 10. april 2023. Værdien af de stjålne genstande (ure og smykker) er opgjort og dokumenteret til at udgøre 708.750, og vi fik udbetalt en erstatning fra If Forsikring på 158.000 kr. med henvisning til, at der i de generelle forretningsbetingelser på virksomhedens hjemmeside er anført en begrænsning i udbetaling af erstatninger for 'Særlige private værdier'.

Henset til den dialog, som vi havde ved forsikringens indgåelse, den dækning vi have ved vores tidligere forsikringsselskab og den rådgivning vi fik fra IF Forsikring i den forbindelse, samt den fremsendte police er vi uforstående overfor, at vi ikke får dækket vores tab.

Vi har nedenfor redegjort for baggrunden herfor, og imødeser jeres tilbagemelding herpå.

Det skal desuden bemærkes, at vi anser IF's tilbagemelding til os på klagen, at de retrospektivt ikke ville have haft os som kunder, hvis de havde kendt vores tidligere skadesforløb, og de derfor muligvis slet ikke vil dække noget af vores stjålne genstande, som en ganske utilstedelig trussel for ikke at påklage deres sagsbehandling videre, eftersom dette tidligere skadesforløb dels er ganske begrænset, og dels har vi helt transparant givet IF adgang hertil ved tegning af forsikringen.

Kundeombuddet hos If har i deres tilbagemelding til os på klagen herom så dernæst angivet, at '[tidligere forsikringsselskab] oplyser også, at I har haft mange skader hos dem. Til If har I ved samtalen oplyst, at I har haft 0 skader i tidligere selskab. Selvom If nu har udbetalt erstatning til jer, vil jeg alligevel gøre opmærksom på, at If slet ikke ville have tilbudt jer forsikringen, hvis I havde oplyst det rette antal skader i [tidligere forsikringsselskab] ved jeres køb af forsikringerne'.

Vi kan på ingen måde nikke genkendende til, at vi i samtaleforløbet skulle have oplyst, at vi ikke havde haft at have haft skader hos det tidligere selskab. Vi har bedt om dokumentation herfor, hvilket de ikke har, men henviser til deres 'telefonnoter', som de dog ikke har kunne fremsende til os. At If vælger efterfølgende nu at fremhæve dette som svar på klagen fra os over deres mangelfulde og uoplyste dækning, at de med vores skadesforløb slet ikke ville have tegnet forsikringen oprindeligt, forstår vi ikke – dels har de haft adgang til oplysning herom, og dels vil antallet skader og beløbsstørrelsen ifølge vores rådgivning fra en anden tidligere assurandør på ingen måde have medført et afslag på at optage os som kunder. Det kan også nævnes, at dette på ingen måde var en problemstilling, da vi nu har skiftet fra IF. Det virker på os alene som en efterfølgende begrundelse på afslaget over dækning af vores tab, da dette først blev fremsat, da vi klagede over afgørelsen.

De oplyste således, at vi så ville risikere at skulle tilbagebetale deres begrænsede dækning af tyveriet og de andre dækninger forud herfor bagudrettet i vores periode som kunde hos dem. Dette i stedet for reelt at svare på vores egentlige klage over, at de ikke har oplyst om den begrænsning i vores forsikring, som de mener at kunne håndhæve i forbindelse med vores tyveri.

Sagsfremstilling

Den 10/4 2023 mellem kl. 04:41 og 07.00 blev der begået et indbrud i vores hjem på [adresse]. Tyvene var tilsyneladende gået målrettet efter ure og smykker og har ikke anrettet større skader på hjemmet i forbindelse med indbruddet.

Vi anmeldte straks indbruddet til ... Politi, kontaktede If Forsikring og udfyldte en anmeldelse på if.dk.

Det skal som en sidebemærkning bemærkes, at vi har en ganske omfattende alarm installeret udvendigt som indvendigt på huset med sensorer og kameraer mv. Alarmselskabet, ..., bemærkede at en sensor blev aktiveret på en altandør på 1. sal på natten for tyveriet, men 'overvågede' situationen dog uden at rykke ud. Tyvene kunne bevæge sig under kameraerne på alle 3 etager i huset uden at udløse yderligere alarmer. [Alarmselskabet] har efterfølgende beklaget og rettet den fejlagtige placering af sensorerne og kameraer.

If Forsikring har behandlet sagen og udbetalte d. 8/5-2023 en erstatning på 180.7721 med en bemærkning om, at der er en maksimal begrænsning i udbetaling af erstatninger for 'Særlige private værdier' på 158.000 kr. i deres generelle forretningsbetingelser, uanset dette ikke fremgår af vores police.

I juni 2020 var vi i telefonisk kontakt med en repræsentant for If Forsikring. Vi var meget specifikke i dialogen med repræsentanten for If Forsikring i forhold til, at vi havde såvel ure, smykker, cykler som møbler af høj værdi, hvorfor vi i dialogen søgte rådgivning om, hvorledes vi bedst muligt sikrede os med de enkelte genstandes individuelle høje værdier. Vi gennemgik på samtalerne flere gange de specifikke værdigenstande, herunder vores ure (Patek Philipe, IWC, Jaeger LeCoultre og Omega), smykker (Bille Brahe, Georg Jensen, Holmstrup samt en række arvesmykker), cykler (Canyon, Cykelmageren) og møbler (Kaare Klint, Erik Sørensen mfl.). Vi drøftede i den forbindelse indgående forsikringssummen og blev enige om en samlet forsikringssum på 2.000.000 kr. og en

dækning for enkeltgenstandene med afsæt i en beskrivelse af vores konkrete ejendele og deres skønnede værdi.

Personer med indgående kendskab til forsikringsbranchen har til os oplyst, at en professionel løse-øre-taksator med assurandørbaggrund ved modtagelse af vores information under drøftelserne vedrørende mængden og karakteren af vores værdigenstande, herunder specifikt gennemgangen af ure og smykker ville have sørget for, at dækningen matchede de konkrete ejendele. Det kan vi så ved udbetalingen af den begrænsede dækning forstå, at IF's konsulent så ikke har gjort, da de beskrevne ejendele jo helt tydeligt ikke har fået en matchende dækning, og det til trods for den meget specifikke dialog og rådgivning, vi havde vi indgåelse af forsikringen, og de særlige forhold omkring den store indbosum, som vi fik aftalt og har betalt for lige siden i vores forsikringspræmier.

Oplysningerne til If's konsulent omkring ovenstående ure og smykker burde have tændt en rød lampe hos ham, men han undlod at oplyse os om, at der i If's Indboforsikrings generelle betingelser tilsyneladende er en begrænsning i erstatning for 'Særlige private værdier'. Konsulenten er naturligvis interesseret i at tegne nye forsikringer, og oplysningen om vores ejerskab af ure og smykker for ca. 1.000.000 kr. ville formentlig have medføre en højere præmie, såfremt de 'Særlige private værdier' skulle dækkes fuldt ud. Eftersom vi netop søgte en helt konkret dækning heraf, da vi er opmærksomme på værdien af vores genstande (hvorfor de udførligt blev drøftet i samtalen med konsulenten), skulle vi jo have været gjort bekendt med den begrænsning, så vi havde haft mulighed for at vælge en bedre dækning, uanset om dette måtte udløse en højere præmie.

Konsulentens manglende information om begrænset dækning af 'Særlige private værdier' betyder således reelt, at If derved har lagt loft over erstatningen i tilfælde af tyveri. Det loft havde vi med afsæt i vores dialog om de konkrete genstande aftalt skulle være summen på de 2.000.000 kr., som fremgår af policen som et særligt aftalt vilkår.

Vi er desuden helt uforstående overfor, at If's police for Indboforsikringen slet ikke omtaler denne begrænsning, men udelukkende angiver begrænsninger vedrørende de forsikrede genstande for indbo 2.000.000 kr. cykel 40.000 kr. pr. cykel (maks. pr. skade 80.000 kr.), bagage 50.000 kr. pr. rejsende, men ikke noget om 'Særlige private værdier'.

En sådan begrænsning bør være anført i policen for andre dækningsområder, hvor der er begrænsninger. Dette er specielt vigtigt for os som kunder, idet If ydermere ikke har valgt ikke at udsende de generelle forsikringsbetingelserne, hvori dette fremgår sammen med policerne for de enkelte forsikringer. Der henvises blot til, at forsikringsbetingelserne kan findes på selskabets hjemmeside.

Vi havde derfor en berettiget forventning om, at selskabets repræsentant i sin rådgivning på baggrund af dialogen om vores helt konkrete værdigenstande i form af vores ursamling og smykker, ville have oplyst om særlige forhold vedrørende de tegnede forsikringer, herunder eventuelle begrænsninger, som kunne være til ugunst for os som købere – især henset til hvad vores dialog om ønsket med dækningen var.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det er vores hensigt med denne klage, at If skal påtage sig at betale den fulde værdi af de stjålne genstande med baggrund i ovenstående oplysninger omkring manglende information om indboforsikringens begrænsninger i dækning for 'Særlige private værdier'.

En begrænsning, som enten ikke skulle have været i vores forsikring, eller som konsulenten som minimum burde have oplyst os om, såfremt den ikke kunne fraviges trods det aftalte, samt den burde i så fald konkret også have fremgået af vores police, henset til vores samtaler med konsulenten og dennes rådgivning om dækningen af vores konkrete genstande og deres værdier."

Selskabet har i brev af 1/9 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringskunde har anmeldt indbrudstyveri og fået udbetalt den maksimale erstatningssum for smykker og ure jf. forsikringsvilkårene. Kunden klager over manglende information om indboforsikringens summer i forbindelse med køb af forsikringen.

Vi har undersøgt sagen igen og efter fornyet gennemgang fastholder vi, at der er givet korrekt rådgivning i forbindelse med kundens køb af forsikring samt at erstatningen for tyveriet er opgjort korrekt efter vilkårene.

Kundeforhold

Kunden har købt indboforsikring hos If, som er trådt i kraft den 1. september 2020. Bekræftelse af købsaftale af 30. juni 2020 er vedlagt som bilag A. Forsikringspolice er vedlagt som bilag B.

Det faktiske forløb

Vores forsikringskunde kontakter os telefonisk den 11. april 2023 for at anmelde et indbrud, som er sket 10. april 2023, hvor døren på første sal er brudt op.

Vi har udbetalt erstatning til vores forsikringskunde i forbindelse med indbruddet, følgende er udbetalt:

Genstand	Beløb
Udgift til låsesmed	13.925 kr.
Højttaler, taske og ur kasse	21.511 kr.
Konter – valuta	6.261 kr.
Særlige private værdier maks. sum	158.000 kr.

Kundens krav for smykker og ure har han opgjort til 708.750 kr. Forsikringen dækker i henhold til vilkårenes punkt 10 maksimalt 158.000 kr. (indeksreguleret) for denne kategori. Smykker og ure hører under kategorien Særlige private værdier jf. vilkårenes punkt 5.1 samt ordforklaringen. Erstatningsopgørelsen som er sendt til kunden, er vedlagt som bilag C.

Vi gør opmærksom på at kundens krav for særligt private værdier på over 700.000 kr., ikke er fuld dokumenteret.

Vores kunde klager over erstatningen for de særlige private værdier, idet han mener at han i forbindelse med købet af forsikringen (tilbage i 2020) har oplyst forsikringssælger om, at han har

kostbare smykker og ure. Han mener ikke han er blevet gjort opmærksom på Indboforsikringens forsikringssummer i forbindelse med købet af forsikringen.

I kundes klage til Ifs Kundeombud oplyser han, at han i forbindelse med købet af forsikringen har gjort forsikringsrådgiveren opmærksom på hans ejerskab af ure og smykker for 1.000.000 kr. Kunden oplyser at forsikringssummen blev drøftet i forbindelse med indgåelsen af aftalen og at forsikringssummen var markant højere end i tidligere selskab. Kundens klage af 16. maj 2023 er vedlagt som bilag D.

Vi har undersøgt sagen i forhold til indtegningen. Forsikringstilbuddet er givet tilbage i 2020 og det har ikke været muligt at drøfte sagen med forsikringsrådgiveren, idet han ikke længere er ansat og idet det er så længe siden, at vil ikke vil kunne forvente at samtalen huskes. Vi kan dog oplyse at forsikringssælgeren er meget erfaren og havde været ansat hos If siden 2016. Inden han blev ansat i If, har han også arbejdet med forsikringer i et andet forsikringsselskab.

Det fremgår helt tydeligt af vores tilbudssystem som forsikringsrådgiveren udfylder i forbindelse med afgivelse af tilbud, at et særligt felt skal udfyldes med værdi, hvis kunden har særligt private værdier udover summen på 151.000 (indeksreguleres). Udsnit fra tilbudssystem er vedlagt som bilag E. Der er intet i vores system der indikerer, at forsikringsrådgiveren skulle have undladt at give den korrekte dækning, efter kundens ønske. Det vil naturligvis også være i vores interesse at give kunden den korrekte dækning til den korrekte pris.

Det er vores opfattelse, at kunden selv har accepteret de vilkår, forsikringen er tegnet ind på. Det fremgår af købsaftalen at indbosummen er 2.000.000 kr. Der henvises på samme side til, hvilke forsikringsvilkår der gælder samt link til vilkårene på If.dk. Det fremgår af bekræftelsen på siden 10 på købsaftalen, at kunden har bekræftet at kunne læse, hvordan han er dækket i både forsikringspolice og forsikringsvilkår.

Vi har i forbindelse med sagens undersøgelse været i kontakt med tidligere forsikringsselskab ... som oplyser at forsikringssummen hos dem var 2.100.000 kr. med maks. dækning på 20 % af summen for særligt private værdier, hvilket betyder at kunden også i tidligere selskab var kraftigt underforsikret mht. særligt private værdier. Og derfor er det ikke korrekt, når kunden i sin klage oplyser, at summen hos If var markant højere end hos tidligere selskab.

Afgørelse fra Ifs Kundeombud, hvor kunden ikke fik medhold, er vedlagt som bilag G.

Det fremgår af købsaftalen, som er vedlagt som bilag A, at kunden har oplyst, at der inden for de seneste 3 år, er anmeldt 0 skader hos tidligere forsikringsselskaber.

I perioden september 2020 til april 2023 melder kunden hos If 4 skader med udbetaling på hus- og indboforsikringen, skadeoversigt er vedlagt som bilag F.

Da kunden har haft et skadesforløb, der ikke svarer til vores risikovurdering, da forsikringerne blev oprettet.

Har vi efter behandling af skaden, opsagt indboforsikringen pr. 2. juni 2023 samt opsagt dækningerne på husforsikringen på nær branddækningen. Vi har givet kunden meddelelse om opsigelsen den 15. maj 2023, beskeden som er sendt til kunden er vedlagt som bilag H.

Vi fastholder vores afgørelse

Vi fastholder at kunden har fået den korrekte erstatning i forbindelse med indbrudstyveriet, som svarer til den forsikring og de vilkår, han har betalt for. Vi mener ikke der er sket en fejl fra vores forsikringsrådgivers side i forbindelse med indtegnning af forsikringen. Kunden er på købsaftalen, som han har accepteret, blevet gjort bekendt med, hvilke vilkår som er gældende med direkte link dertil.

Vi mener ikke vores forsikringskunde kan bevise, at han har modtaget forkert eller utilstrækkelig information fra forsikringssælgeren. Og vi mener ikke det er sandsynligt, at kunden overfor forsikringssælger skulle have nævnt, at han ejer smykker og ure for så høj en værdi.

Da vi ikke mener, at der kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden og salget var korrekt, må vi fastholder, at kunden er ikke berettiget til yderligere erstatning for smykker og ure."

Klageren har i brev af 16/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at If i deres svar fremkommer med nogen information og/eller dokumentation, der understøtter en afvisning af vores klage, og vi fastholder derfor vores klage om, at der ikke er givet korrekt rådgivning i forbindelse med vores køb af forsikring, samt at erstatningen for tyveriet ikke er opgjort korrekt.

I forhold til tilbagemeldingen fra If har vi følgende kommentarer (I ' ' er anført Ifs tilbagemelding og med fed vores svar).

'Vi gør opmærksom på at kundens krav for særligt private værdier på over 700.000 kr., ikke er fuld Dokumenteret'.

Dette er ikke korrekt, da ure og smykker er dokumenteret via Politiets og egne billeder, udtalelser fra urmager samt kvitteringer hvor muligt.

'Forsikringstilbuddet er givet tilbage i 2020 og det har ikke været muligt at drøfte sagen med forsikringsrådgiveren, idet han ikke længere er ansat og idet det er så længe siden, at vil ikke vil kunne

forvente at samtalen huskes. Vi kan dog oplyse at forsikringssælgeren er meget erfaren og havde været ansat hos If siden 2016. Inden han blev ansat i If, har han også arbejdet med forsikringer i et andet forsikringsselskab'.

At If nu anfører, at det ikke har været muligt at drøfte sagen med forsikringsrådgiveren, da han ikke længere er ansat, og da det er så længe siden og derfor ej heller vil kunne forvente at kunne huske det, virker meget uprofessionelt og belejligt i forhold til ikke at kunne fremsende dokumentation. Argumentet med, at forsikringsrådgiveren har arbejdet hos If siden 2016 og tidligere med forsikringer i et andet forsikringsselskab, er ganske irrelevant i denne sammenhæng. Vi kunne tilsvarende så påstå, at han måske bare var en erfaren sælger, der ønskede salget lukket uden at forklare, at den efterspurgte dækning kommer med en højere præmie. Se desuden nedenfor om den dækning, som vi havde ved vores tidligere forsikringsselskab.

'Der er intet i vores system der indikerer, at forsikringsrådgiveren skulle have undladt at give den korrekte dækning, efter kundens ønske. Det vil naturligvis også være i vores interesse at give kunden den korrekte dækning til den korrekte pris'.

Vi er fra flere sider fra personer i forsikringsbranchen efterfølgende blevet gjort opmærksom på, at det er almindeligt, at forsikringssælgere langt fra altid afgiver det tilbud med den højere præmie, som matcher den efterspurgte dækning, da der derved er risiko for, at kunden ikke ønsker at skifte selskab, grundet den dyrere pris. Det giver jo ingen mening, at vi ikke skulle have oplyst omkring vores særlige værdigenstande, da det netop kunne betyde, at vi ikke er dækket i tilfælde af tyveri.

'Vi har i forbindelse med sagens undersøgelse været i kontakt med tidligere forsikringsselskab ... som oplyser at forsikringssummen hos dem var 2.100.000 kr. med maks. dækning på 20 % af summen for særligt private værdier, hvilket betyder at kunden også i tidligere selskab var kraftigt underforsikret mht. særligt private værdier. Og derfor er det ikke korrekt, når kunden i sin klage oplyser, at summen hos If var markant højere end hos tidligere selskab'.

Som If selv anfører, var vores dækning for særligt private værdier hos [tidligere forsikringsselskab] 420.000 (20% af de 2.100.000 kr., som desuden ville være prisindeksreguleret siden da), hvilket jo er betragteligt højere end Ifs dækning – hvorfor skulle vi med vores værdier skifte til en forsikring med markant dårligere dækning? Årsagen til, at vi i dialogen med repræsentanten for If var meget specifikke i forhold til, at vi havde såvel ure, smykker som cykler af høj værdi, var netop, at vi skulle være bedre dækket ind, og hvorfor dialogen tog udgangspunkt i en dækning for enkeltgenstandene med afsæt i en beskrivelse af vores konkrete ejendele og deres skønnede værdi.

'Det fremgår af købsaftalen, som er vedlagt som bilag A, at kunden har oplyst, at der inden for de seneste 3 år, er anmeldt 0 skader hos tidligere forsikringsselskaber'.

Vi kan på ingen måde nikke genkendende til, at vi i samtaleforløbet skulle have oplyst, at vi ikke havde haft skader hos det tidligere selskab. Vi har bedt om dokumentation herfor, hvilket If ikke har, men henviser til deres 'telefonnoter', som de dog ikke har kunne fremsende til os. Nu indrømmer If så efterfølgende, at de faktisk - trods det modsatte er oplyst ved vores første henvendelse om klagen over dækningen - alligevel ikke har oplysninger eller noter fra den sælger, som solgte os forsikringen.

I perioden september 2020 til april 2023 melder kunden hos If 4 skader med udbetaling på hus- og indboforsikringen, skadeoversigt er vedlagt som bilag F. Da kunden har haft et skadesforløb, der ikke svarer til vores risikovurdering, da forsikringerne blev oprettet, har vi efter behandling af skaden, opsagt indboforsikringen pr. 2. juni 2023 samt opsagt dækningerne på husforsikringen på nær branddækningen. Vi har givet kunden meddelelse om opsigelsen den 15. maj 2023, beskeden som er sendt til kunden er vedlagt som bilag H.

Foruden indbruddet i april 2023, drejer det sig om en rørskade på kloakken (28.146), elektronik (4.223) og en anden skade (1.000) – hvordan det kan overstige Ifs risikovurdering, er uforståeligt. Det skal desuden bemærkes, at vi anser Ifs tilbagemelding til os på klagen, at de retrospektivt ikke ville have haft os som kunder, hvis de havde kendt vores tidligere skadesforløb, og de derfor muligvis slet ikke vil dække noget af vores stjålne genstande, eller de 3 tidligere anmeldte skader på 3 år som en ganske utilstedelig trussel for ikke at påklage deres sagsbehandling videre, eftersom dette tidligere skadesforløb dels er ganske begrænset, og dels har vi helt transparent givet If adgang hertil ved tegning af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100174

Vi mener ikke vores forsikringskunde kan bevise, at han har modtaget forkert eller utilstrækkelig information fra forsikringssælgeren. Og vi mener ikke det er sandsynligt, at kunden overfor forsikringssælger skulle have nævnt, at han ejer smykker og ure for så høj en værdi.

Hvordan If kan anføre, at de ikke anser det som sandsynligt, at vi ved flere lejligheder overfor forsikringsrådgiveren skulle have påpeget at have ure, smykker, cykler og møbler af høj værdi er vi helt uforstående overfor, da det skete ved gentagne lejligheder, og de meget belejligt ikke kan fremsende dokumentation herfor, trods de indledningsvist oplyste, at de havde en sådan dokumentation.

Det er desuden ganske kritisabelt, at Ifs police for Indboforsikringen slet ikke omtaler begrænsningen på 'Særlige private værdier' men udelukkende angiver begrænsninger vedrørende de forsikrede genstande for indbo 2.000.000 kr. cykel 40.000 kr. pr. cykel (maks. pr. skade 80.000 kr.), bagage 50.000 kr. pr. rejsende, da det er en ganske betragtelig begrænsning i dækningen, som ikke fremgår, når vi jo netop søgte forøgede konkrete dækninger, som foranstående nævnte dækninger viser.

Vi fastholder vores klage

Vi fastholder vores klage og mener derfor, at If skal påtage sig at betale den fulde værdi af de stjålne

genstande med baggrund i ovenstående oplysninger omkring manglende information om indboforsikringens begrænsninger i dækning for 'Særlige private værdier'.

En begrænsning, som enten ikke skulle have været i vores forsikring, eller som konsulenten som minimum burde have oplyst os om, hvis den ikke kunne fraviges trods det aftalte, samt den burde i så fald konkret også have fremgået af vores police, henset til vores samtaler med konsulenten og dennes rådgivning om dækningen af vores konkrete genstande og deres værdier."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 30/6 2020 på indboforsikring fremgår bl.a.:

"Forsikring*:

Indbo	Ja
Indbo Plus	Ja
Indbo Super	Nej
Retshjælp	Ja
Ansvar	Ja
ID-Sikring	Ja

Tilvalg*:

Cykel	Ja
Bagage	Ja
Rejse	Nej
Udvidet Sikkerhed	Nej
Indbo Unik	Nej

Forsikringssum:

Indbo	2.000.000 kr.
-------	---------------

Ankenævnet for Forsikring

9.

100174

Cykel	40.000 kr. pr. cykel (maks. pr. skade 80.000 kr.)
Bagage	50.000 kr. pr. rejsende

Selvrisiko:	
Indbo/Ansvar	1.000 kr.
Retshjælp	10% af udgiften dog min. 2.500 kr.

Øvrigt:	
Stråtag	Nej
Sikring	Tyverialarm med vagtcentral

Betaling:	Hovedforfald 1.september
Betalingstermin	Helårlig

Forsikringen gælder fra 1. september 2020. Pris pr. år 5.301 kr.

Prisen på forsikringen er fastsat ud fra If fordelsprogram. Læs mere om rabatter og fordele på www.if.dk/fordelsprogram

*Se Ifs dækninger og mulige tilvalgsdækninger på vedlagte dækningsoversigt.

Vær opmærksom på:

- Prisen er inklusiv stormflods- og stormfaldsafgift, skadesforsikringsafgift samt eventuelle rabatter og tillæg.
- Ved første betaling af forsikringen er prisen inklusiv et engangsbidrag til Garantifonden på 40 kr.
- Priser og forsikringssummer vil blive indeksreguleret én gang om året.
- Din selvrisiko indeksreguleres ikke.
- For forsikringen gælder Indboforsikring vilkår 15-12 samt eventuelt særlige betingelser.
- Du kan finde vilkårene på www.if.dk/vilkår og www.if.dk/id
- Du kan med fordel benytte www.if.dk til at anmelde skader, til selvbetjening og til at købe nye forsikringer."

Af klagerens kundebillede i selskabets tilbudssystem fremgår bl.a.:

"**Dækning:**

Ikraft. dato: 01-09-2020

Forsikringssum: 2.000.000

Selvrisiko: 1.000

Dækning: indbo Plus

...

Cykelforsikring: 40.000

Bagage: 50.000

Rejseforsikring: Fravalgt

...

Angiv evt. ekstra beløb:

Mønt og frimærkesamling udover 50.300 kr.: ____

Guld og sølv udover 151.000 kr.: ____ "

Ankenævnet for Forsikring

10.

100174

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"10. FORSIKRINGSSUMMER

Den maksimale erstatning i forbindelse med en dækket skade afhænger af hvilken kategori som den skadede ting tilhører, og hvor tingen befandt sig, da skaden skete.

I skemaet nedenfor kan du aflæse den maksimale erstatning.

Hvis ting fra flere kategorier bliver skadet samtidigt, så gælder summerne i skemaet pr. kategori. Alle beløb på denne side er 2022 beløb.

KATEGORI	HVOR TINGEN BEFANDT SIG, DA SKADEN SKETE		
	Sikre steder	→	Mindre sikre steder
	OMRÅDE A • I lokaler i beboelsesbygninger* • I bankboks i pengeinstitut.	OMRÅDE B I andre bygninger og lokaler end i beboelsesbygninger*, herunder • I hotelværelse eller hotellejlighed • I feriebolig • I kahyt eller togkupé.	OMRÅDE C Alle andre steder end de øvrige nævnte steder, herunder • udendørs eller under halvtage • I loft- og kælderrum i etagebyggeri • I udhuse og garager • I containere • I biler m.m.* • fast opbevaret sportsudstyr* uden for helårsboligen.
Almindeligt privat indbo*	Op til forsikringssummen.	Op til 52.500 kr. pr. skade.	Op til 52.500 kr. pr. skade, dog op til 12.534 kr. i udvendig bagage på biler fx i tagboks.
Særligt privat indbo*	Op til forsikringssummen dog op til 417.829 kr. pr. ting.	Op til 52.500 kr. pr. skade.	Op til 20.891 kr. pr. skade, men i bil kun hvis tingene ikke var synlige udefra.
Særlige private værdier*	Op til 158.000 kr. pr. skade.	Op til 52.500 kr. pr. skade.	ikke dækket.
Konter m.m.*	Op til 20.891 kr. pr. skade.	Op til 20.891 kr. pr. skade.	ikke dækket.
Mønt- og frimærke-samlinger*	Op til 52.500 kr. pr. skade.	ikke dækket.	ikke dækket.
Småbåde*	Op til 20.891 kr. pr. skade.	Op til 20.891 kr. pr. skade.	Op til 20.891 kr. pr. skade.
Værktøj m.m.*	Op til 52.500 kr. pr. skade.	Op til 52.500 kr. pr. skade.	Op til 52.500 kr. pr. skade.
Kæledyr* og heste	Op til 12.534 kr. pr. dyr, dog op til 37.608 kr. pr. skade.	Op til 12.534 kr. pr. dyr, dog op til 37.608 kr. pr. skade.	ikke dækket.
Lejers bygningsdele*	Op til 52.500 kr. pr. skade.	ikke dækket.	ikke dækket, dog op til 20.891 kr. pr. skade for udhuse og hobbydrivhuse.
Motoriserede haveredskaber m.m.*	Op til 20.891 kr. pr. skade.	Op til 20.891 kr. pr. skade.	Op til 20.891 kr. pr. skade.
Hjælpe midler udlånt af det offentlige*	Op til 52.500 kr. pr. skade.	Op til 52.500 kr. pr. skade.	Op til 52.500 kr. pr. skade.
Elektronisk udstyr udlånt af et undervisningssted*	Op til 7.826 kr. pr. skade.	Op til 7.826 kr. pr. skade.	Op til 7.826 kr. pr. skade.

11

Nævnet udtaler:

På baggrund af telefonsamtale med selskabets forsikringsrådgiver tegnede klageren indboforsikring pr. 1/9 2020. Klageren havde indbrud den 10/4 2023, hvor der bl.a. blev stjålet smykker og ure. Klageren opgjorde sit krav for smykker og ure til 708.750 kr. Selskabet udbetalte erstatning på 158.000 kr. for smykker og ure svarende til dækningsmaksimummet for særlige private værdier.

Klageren ønsker fuld erstatning for ure og smykker. Klageren har anført, at "I juni 2020 var vi i telefonisk kontakt med en repræsentant for If Forsikring ... Vi gennemgik på samtalerne flere gange de specifikke værdigenstande, herunder vores ure (Patek Philipe, IWC, Jaeger LeCoultre og Omega), smykker (Bille Brahe, Georg Jensen, Holmstrup samt en række arvesmykker) ... Vi drøftede i den forbindelse indgående forsikringssummen og blev enige om en samlet forsikringssum på 2.000.000 kr. og en dækning for enkeltgenstandene med afsæt i en beskrivelse af vores konkrete ejendele og deres skønnede værdi ... Oplysningerne til If's konsulent omkring ovenstående ure og smykker burde have tændt en rød lampe hos ham, men han undlod at oplyse os om, at der i If's Indboforsikrings generelle betingelser tilsyneladende er en begrænsning i erstatning for 'Særlige private værdier'". Klageren har anført, at familien har smykker og ure for ca. 1.000.000 kr. Klageren har anført, at 158.000 kr. er en betragtelig begrænsning i dækningen, som burde fremgå af policen sammen med begrænsningerne for cykler og bagage. Klageren har anført, at som selskabet "selv anfører, var vores dækning for særligt private værdier hos [tidligere forsikringsselskab] 420.000 (20% af de 2.100.000 kr., som desuden ville være prisindeksreguleret siden da)".

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at han modtog forkert eller utilstrækkelig information fra forsikringsrådgiveren. Selskabet har anført, at det ikke er sandsynligt, at klageren oplyste, at familien ejer smykker og ure for så høj en værdi. Selskabet har anført, at der ikke er noget i selskabets tilbudssystem, der indikerer, at forsikringsrådgiveren har undladt at give korrekt rådgivning. Forsikringsrådgiveren arbejder ikke hos selskabet længere. Selskabet har an-

ført, at klageren har accepteret købsaftalen, hvor der er link til forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at kunden også var underforsikret for særlige private værdier ved tidligere forsikringsselskab. Selskabet har anført, at klageren ikke fuldt ud har dokumenteret sit krav på særlige private værdier på over 700.000 kr.

Af klagerens kundebillede i selskabets tilbudssystem fremgår det, at forsikringsrådgiveren har udfyldt "ikrafttrædelsesdato" 1/9 2020, "forsikringssum" 2.000.000 kr., "selvrisiko" 1.000 kr., "Dækning" Indbo Plus, "cykelforsikring" 40.000 kr., "bagage" 50.000 kr. Der er ikke udfyldt noget ud for "angiv evt. ekstra beløb" ved "Mønt og frimærkesamling udover 50.300 kr." eller "Guld og sølv udover 151.000 kr.".

Af policen fremgår det, at for forsikringen gælder vilkår 15-12. Der er i policen ikke oplysning om, at der gælder et særligt dækningsmaksimum for særlige private værdier. Derimod nævnes dækningssummerne for cykel – 40.000 kr. pr. cykel (maks. pr. skade 80.000 kr.) – og for bagage – 50.000 kr. pr. rejsende.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10 "Forsikringssummer" fremgår det, at der gælder en maksimal erstatning på 158.000 kr. pr. skade for særlige private værdier.

Nævnets flertal udtaler:

Det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Af bekendtgørelsens § 20 fremgår det, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden, fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler – der foreslås kunden – skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov. Det fremgår af § 21, stk. 1, at når en forsikringsdistributør yder rådgivning, inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens krav og behov.

Flertallet bemærker, at forsikringsrådgiveren angav en samlet indboforsikringssum på 2.000.000 kr. i selskabets tilbudssystem.

Det er flertallets opfattelse, at en krav- og behovsprøvelse – som burde være foretaget i forbindelse med forsikringsrådgiverens samtale med klageren – særligt burde undersøge, om forsikringssummen på andre dele af indboforsikringen burde forhøjes set i lyset af den samlede forsikringssum på 2.000.000 kr. Flertallet bemærker, at klageren havde en basis maksdækning på særlige private værdier, hvorfor det burde have stået forsikringsrådgiveren klart, at klageren meget vel kunne være i besiddelse af smykker mv. for værdier ud over basisdækningen og dermed have behov for at øge forsikringssummen for disse.

Flertallet bemærker, at selskabets tilbudssystem er indrettet således, at der skal vælges og udfyldes forskellige oplysninger, herunder et felt til udfyldning af bl.a. "Guld og sølv udover 151.000 kr." – og at forsikringsrådgiveren har ladet feltet stå u-udfyldt, ligesom det ikke er anført, at klageren ikke har dette behov.

Flertallet har i den forbindelse henset til, at klageren i sit tidligere forsikringsselskab havde dækning for særlige private værdier på 420.000 (20% af 2.100.000 kr.), hvorfor det har formodningen for sig, at klageren ved indtegningen i det indklagende selskab havde særlige private værdier, der oversteg 151.000 kr.

På den baggrund finder flertallet efter en samlet vurdering, at forsikringsrådgiveren burde have undersøgt nærmere og rådgivet klageren om muligheden for også at tilkøbe en større forsikringssum på indboforsikringens dækning for smykker mv. Flertallet finder videre, at selskabet – når henses til at der ikke foreligger telefonnotat eller en optagelse af den pågældende telefonsamtale – ikke har godtgjort, at selskabets forsikringsrådgiver under telefonsamtalen i fornødent omfang har spurgt ind til klagerens værdier, således at selskabet i passende grad har kunnet foreslå klageren en forsikring, som er i overensstemmelse med klagerens konkrete krav og behov, jf. §§ 20 og 21 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Flertallet finder efter en samlet vurdering, at klageren ikke har godtgjort, at han – hvis selskabet havde spurgt ind til klagerens krav og behov – ville have valgt et dækningsmaksimum for særlige private værdier på 1.000.000 kr. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren ville have valgt en dækning, der svarede til det, han hidtil havde haft. På den baggrund skal selskabet med tilbagevirkende kraft fra 1/9 2020 tilbyde klageren, at dækningsmaksimummet for særlige private værdier udgør 20 % af forsikringssummen på 2.000.000 kr. Tager klageren imod dette tilbud, og betaler klageren den ekstra præmie herfor, skal selskabet genoptage sagsbehandlingen og træffe ny afgørelse om dækning af stjalne smykker og ure i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Flertallet har også lagt vægt på, at hverken selskabets police – der nævner en række dækningssummer – eller den udsendte dækningsoversigt oplyser om det relevante dækningsmaksimum for særlige private værdier eller angiver, at der i forsikringsbetingelserne er bestemmelse om maksimumserstatning for særlige private værdier, hvorfor der er særlig grund til, at selskabet mere generelt er opmærksom herpå, når selskabet skal vejlede om den korrekte forsikringsdækning for en person med klagerens formueforhold.

Nævnets mindretal (1 medlem) udtaler:

Mindretallet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har svigtet sin rådgivningsforpligtelse ved ikke at foreslå klageren at udvide summen for særlige private værdier.

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at klageren ikke har bevist, at han gav forsikringsrådgiveren oplysninger af en sådan karakter, at selskabet burde have rådgivet ham til at forhøje forsikringssummen på særlige private værdier.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger optagelser eller telefonnotater fra samtalen.

Ankenævnet for Forsikring

15.

100174

Mindretallet bemærker, at selskabets tilbudssystem er indrettet således, at der skal vælges og udfyldes forskellige oplysninger, herunder et felt til udfyldning af bl.a. "Guld og sølv udover 151.000 kr." På den baggrund må der være en formodning for, at forsikringsrådgiveren var opmærksom på, at der skulle indtastet et ekstrabeløb, hvis oplysninger fra klageren indikerede, at familien havde smykker mv. for mere end 151.000 kr.

Mindretallet har videre lagt vægt på, at klageren i sit tidligere forsikringsselskab havde dækning for særlige private værdier på 420.000 (20% af 2.100.000 kr.), hvorfor klageren burde vide, at dette kunne være et relevant forhold, som han burde undersøge nærmere, når han modtog policen og forsikringsbetingelserne fra selskabet.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal med tilbagevirkende kraft fra 1/9 2020 tilbyde klageren, at dækningsmaksimummet for særlige private værdier udgør 20 % af forsikringssummen på 2.000.000 kr. Tager klageren imod dette tilbud, og betaler klageren den ekstra præmie herfor, skal selskabet genoptage sagsbehandlingen og træffe ny afgørelse om dækning af stjålne smykker og ure i overensstemmelse med aftalegrundlaget. En eventuel mererstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings