

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. juni 2024 blev i sag nr. 100495:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 5/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"Indbrud på oplyste adresse, hvor alle vores smykker, ure mv. blev stjålet. Vi har på intet tidspunkt siden vi tegnede indboforsikringen i 2016 blevet gjort opmærksomme på, at der gjaldt en maks. dækning af særlige private værdigenstande på 10%. Rådgiverne har på intet tidspunkt ifm. div. gennemgange af vores forsikringer, italesat, gennemgået, spurgt ind til eller rådgivet specifikt ift./omkring særlige private værdigenstande, hvorfor vi aldrig har været opmærksomme på at der her kunne ligge en pot. underforsikring ift. evt. indbrud/tyveri af disse.

Indbosummer har været diskuteret, men de har på intet tidspunkt været sat ift. ovenstående særlige begrænsninger, hvorfor vi således ikke har forholdt os til disse. Det er selskabets pligt at oplyse/spørge ind til/rådgive/anbefale kunden ift. ALLE forhold og risici, ikke kun enkelte.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En anerkendelse af/medhold i at vi IKKE har fået en tilstrækkelig og fyldestgørende rådgivning ift. ALLE vores private forhold, der kunne have en betydende indvirkning på indholdet af og dækningssummen af vores indboforsikring.

Vi ønsker derfor at modtage en større erstatning end den er pt. er givet os."

Selskabet har den 2/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den påklagede afgørelse er i relation selskabets fastholdelse af dækningsmaksimum for særlige private værdigenstande på 10 % af forsikringssummen, idet medlemmet finder, at han ikke har

fået en tilstrækkelig og fyldestgørende rådgivning ift. medlemmets private forhold, der kunne have en betydende indvirkning på indhold og dækningssummen af hans indboforsikring.

Sagsfremstilling

Medlemmet anmeldte hændelsen ved telefonisk henvendelse til selskabet den 8. maj 2023. Det fremgår af sagsbehandlerens notat af samtalen, at tyveriet var sket i perioden 3. til 7. maj 2023, hvor medlemmet havde været bortrejst. Det fremgår endvidere af anmeldelsen, at gerningsmanden var kommet ind via et kældervindue, som var ødelagt.

Den 8. juni 2023 modtog selskabet medlemmets opgjorte erstatningskrav. Idet kravet tilsammen overstiger ½ mio. blev sagen sendt til indbotaksator. Medlemmets opgjorte erstatningskrav fremlægges som selskabets bilag 1.

Selskabets taksator kontaktede medlemmet, og selskabet modtog efterfølgende taksators besigtigelsesrapport den 27. juni 2023.

Det fremgår bl.a. af taksators rapport, at:

- Gerningsmanden havde opbrudt vindue i kælder, glaslister fjernet og rude aflistet.
- Overordnet set bør summen både på alm. indbo, særligt private værdigenstande og særlig privat indbo ligge højere.

Herefter fastsatte taksator erstatningen for smykker til 77.900,00 svarende til den maksimale erstatning for særlige private værdigenstande (10% af forsikringssummen).

Den 21. september 2023 modtog selskabet mail og klagebrev fra medlemmet. Klagebrev fra medlemmet fremlægges som selskabets bilag 2.

Henset til medlemmets mange anbringender om mangelfuld rådgivning samt henvisning til bl.a. bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, igangsatte selskabet en intern undersøgelse og vurdering af selskabets salg af medlemmets indboforsikring og efterfølgende rådgivning.

Ved mail af 4. oktober 2023 fastholdt selskabet den tidligere afgørelse, idet selskabet fandt, at medlemmet ikke havde bevist, at:

- Han havde modtaget forkert eller utilstrækkelig information fra selskabets rådgivere, som kunne danne grundlag for, at selskabet på et erstatningsretligt grundlag kunne blive pålagt at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen.
- Selskabet ikke havde overholdt relevante bestemmelser i Bekendtgørelse 2021-09-06 nr. 1779 kapitel 8 om god skik for forsikringsdistributører.

Selskabets klagesvar fremlægges som selskabets bilag 3, 3a og 3b.

Gennemgang af hændelser på medlemmets indboforsikring

Medlemmets har haft indboforsikring hos GF Forsikring A/S siden 2017, og har i perioden fra tegning til tidspunktet for tyveriet, registreret følgende hændelser på medlemmets indboforsikring, der relaterer sig til tilbud, salg og rådgivning:

- Tilbud sendt pr. 24.02.2016 til medlemmet med en indbosum på 680.000 kr.
- Tilbud sendt pr. 25.02.2016 til medlemmet med en indbosum på 680.000 kr. Det samme gentager sig d. 26.02.2016/ uden ændringer på tilbud.

- Medlemmet accepterede selskabets tilbud den 03.03.2016.
- Tilbud sendt pr. 20.04.2017 til medlemmet med en indbosum på 2.063.000 kr. (fremlagt som selskabets bilag 3b.)
- Medlemmet kontaktede forsikringsklubben den 08.05.2017, hvor han afslår tilbud på indbo-forsikring med en forsikringssum på 2.063.000 kr.
- Rådgiveren, der har talt med medlemmet, sendte en mail til medlemmets assurandør den 8. maj
- 2017, hvoraf det fremgår, at rådgiveren har drøftet indbosum og underforsikring med medlemmet, og at medlemmet har valgt at beholde en indbosum på 692.000,00 kr. (fremlagt som selskabets bilag 3a.).
- I telefonnotat af 11.03.2020 fremgår det, at klubben har gennemgået alle forsikringerne med medlemmet, og at medlemmet vender retur, hvis noget skal ændres.
- Mail til medlemmet af 15.12.2020 vedrørende cykeldækning.
- Indbopolicy med påført cykeldækning og indeksreguleret forsikringssum på 731.000,00 kr. er sendt til medlemmet den 16.12.2020.
- Indbopolicy med indeksreguleret forsikringssum på 747.000 kr. er sendt til medlemmet 03.03.2021

Rådgivningsforpligtelse

Medlemmet har anført, at GF Forsikring har svigtet sin rådgivningsforpligtelse ved bl.a. ikke at have gjort medlemmet opmærksom på, at der gælder en maks. dækning af særlige private værdigenstande på 10% af forsikringssummen. I klagen til ankenævnet har medlemmet begrundet dette med, at selskabets rådgivere på intet tidspunkt ifm. div. gennemgange af medlemmets forsikringer har italesat, gennemgået, spurgt ind til eller rådgivet specifikt ift./omkring særlige private værdigenstande, hvorfor medlemmet aldrig har været opmærksom på, at der her kunne ligge en potentiel underforsikring ift. evt. indbrud/tyveri af disse.

Selskabets stiller sig meget uforstående over for medlemmets påstande, da det med al tydelighed fremgår af selskabets forsikringstilbud, medlemmets policy og tilhørende forsikringsbetingelser, at særlige private værdigenstande er dækket med indtil 10% af indbosummen. Medlemmets første policy af 4. marts 2016 fremlægges som selskabets bilag 4. Hertil kommer, at selskabet i forbindelse med en samtale med medlemmet i april 2017, har tilbudt medlemmet en indboforsikring med en betydeligt højere sum, og hvor rådgiveren endvidere oplyser, at have drøftet indbosum og underforsikring med medlemmet.

Selskabet bemærker endvidere, at det fremgår af medlemmets klagebrev af 21. september 2023, at:

'I denne situation ville vi så have haft det nødvendige beslutningsgrundlag og dermed været i stand til at træffe en korrekt beslutning og ikke accepteret en dækningssum på blot kr. 680.000 i 2016. Vores smykker havde en værdi på ca. kr. 600.000 (baseret på købspriserne på det tidspunkt), og denne viden ville naturligvis have påvirket vores forsikringsvalg markant da dækningssummen så skulle have været på kr. 6.000.000, der jo selvsagt ikke giver nogen mening.'

Selskabets finder således, at medlemmet allerede på tidspunktet for købet af forsikringen var i besiddelse af smykker for ca. 600.000,00 kr., og havde kendskab til værdien af smykkerne. Med den viden, som medlemmet havde om værdien af smykker, kan det undre, at medlemmet valgte at tegne en indboforsikring, hvor alene værdien af smykkerne stort set udgjorde forsikringssum-

men. Det burde således have stået klart for medlemmet, at han allerede på tidspunktet for købet af indboforsikringen var væsentligt underforsikret.

Som sagen foreligger oplyst, finder selskabet ikke, at medlemmet har bevist, at han har modtaget forkert eller utilstrækkelig information fra selskabets rådgivere, som kunne danne grundlag for, at selskabet på et erstatningsretligt grundlag kan blive pålagt at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen.

I vurderingen har selskabets bl.a. lagt vægt på, at:

- Medlemmet modtog og accepterede tilbud om indboforsikring med en forsikringssum på 680.000,00.
- Medlemmet i maj 2017 har modtaget rådgivning og tilbud om en indboforsikring med en væsentligt højere forsikringssum.
- Medlemmet i maj 2017 har afslået selskabets tilbud om en indboforsikring med en væsentligt højere forsikringssum, på trods af samtale med rådgiver om indbøsum og underforsikring.
- Det fremgår af selskabets telefonnotat af 11. marts 2020, at medlemmets forsikringsklub havde gennemgået medlemmets forsikringer med medlemmet, og at der blev indgået aftale om, at medlemmets skulle vende retur, hvis noget skulle ændres.
- Medlemmet i henholdsvis 2020 og 2021 modtog policer med oplysninger om indekserede forsikringssummer.
- Det er sædvanligt og forventeligt, at en indboforsikring kun i begrænset omfang dækker tyveri af genstande, der er lette at bortskaffe og videresælge, såsom særlige private værdigenstande (fx. smykker).
- Det med al tydelighed fremgår af såvel tilbud, forsikringsbetingelser og police, at indboforsikringen maksimalt dækker særlige private værdigenstande med indtil 10% af indbøsummen.
- Et dækningsmaksimum for særlige private værdigenstande på ca. 10 % af forsikringssummen er et sædvanligt vilkår, hvorfor man ikke kan forvente et højere dækningsmaksimum for særlige private værdigenstande på indboforsikringen. Selskabet henleder venligst nævnets opmærksomhed på kendelse 84.682, hvor nævnet bl.a. udtaler at 'Det er sædvanligt og forventeligt, at en indboforsikring kun i begrænset omfang dækker tyveri af kontanter og genstande, der er lette at bortskaffe og videresælge. Der kan derfor ikke stilles krav om, at dækningsmaksimummet for særlige private værdigenstande fremgår af policen.'

Slutteligt bemærkes det, at selskabet ikke har modtaget dokumentation for, at medlemmet tidligere skulle have foreholdt selskabet den store værdi af medlemmets smykker, hvorfor selskabet ikke af egen drift har haft pligt til at rådgive medlemmet om muligheden for at udvide summen for smykker / særlige private værdigenstande. End ikke i medlemmets klager til såvel selskabet som Ankenævnet, har medlemmet redegjort for, at han skulle have givet selskabet en konkret anledning til at rådgive om udvidelse af summen for smykker. At medlemmet har redegjort for nogle helt generelle betragtninger i relation til rådgivning, kan ikke føre til, at selskabet ifalder et erstatningsansvar pga. mangelfuld rådgivning.

Hvad årsagen er til, at medlemmet ikke har købt en indboforsikring med en væsentligt højere forsikringssum, hvilket naturligvis ville have medført en væsentligt højere præmie, kan man kun gisne om, men selskabet hæfter sig ved, at:

- Medlemmet ikke har givet selskabet en konkret anledning til at rådgive om udvidelse af summen for smykker.
- Medlemmet har afslået tilbud om en indboforsikring med en væsentligt højere sum.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100495

- Medlemmet i maj 2017 har haft en drøftelse med selskabets rådgivning om indbosum og underforsikring.

Sammenfattet finder selskabet det hverken bevist eller sandsynliggjort, at selskabet ikke skulle have rådgivet tilstrækkeligt om forsikringens dækningsomfang for så vidt angår særlige private værdigenstande."

Klageren har i meddelelse af 31/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er meget vigtigt at pointere, som også forsøgt forklaret tidligere, men måske ikke tydeligt nok, at uagtet vi har været i dialog med diverse forsikringsagenter/sælgere hos selskabet, herunder at vi også har 'gennemgået' vores indboforsikring - så har gennemgangen/rådgivningen fra forsikringsagenten/sælgeren aldrig omhandlet smykker og deslige. Vores opmærksomhed har aldrig været henledt på at vi kunne have typer af indbo der kunne retfærdiggøre mulige ændringer af forsikringssummen ift. særlige personlige værdigenstande (smykker mv.).

Netop pga. af den mangelfulde rådgivning har vi kun forholdt os til det der er blevet talt om under diverse samtaler, i.e. vi har kun talt om andre typer af indbo end netop smykker.

Man må selvsagt i sagens natur forvente at man bliver rådgivet korrekt og bliver gjort opmærksom på alle...! typer af indbo, som man skal forholde sig til inden man vælger den rette dækningssum. Og det er netop her vi anfører, at GF ikke har levet op til deres rådgivningsansvar.

Vi uddyber meget gerne mere, skulle noget være uklart. Dette er vigtigt for os i denne triste situation vi er blevet sat i."

Klagerens advokat har i brev af 23/1 2024 bl.a. anført:

"Selskabet gør gældende, at der alene kan udbetales en erstatning svarende til 10% af dækningssummen og at selskabet havde oplyst forsikringstagerne om denne begrænsning i dækningen af værdigenstande samt tidligere tilbudt en højere forsikringssum.

Heroverfor ønsker forsikringstagerne

Principalt: fuld dækning for de stjålne genstande uden begrænsning,

Subsidiært: en eventuel begrænsning beregnes ud fra en sum på minimum kr. 2.063.000 millioner.

Forsikringstagerne bestrider ikke, at indboforsikringen på tidspunktet for tyveriet i maj 2023 havde en dækningssum på ca. 779.000 kroner.

Sagens kerne er imidlertid, hvorvidt GF Forsikring har informeret og rådgivet forsikringstagerne om, hvorvidt denne sum var tilstrækkelig henset til forsikringstagernes behov ud fra f.eks. boligforhold og om, hvilke konsekvenser en eventuel utilstrækkelig forsikringssum ville have for forsikringstagerne. Dernæst rejser sagen spørgsmål om selskabets information og rådgivning om den 10 % begrænsning selskabet gør gældende, som forsikringstagerne gør gældende var utilstrækkelig.

Endelig blev forsikringstagerne ikke oplyst om muligheden for en udvidet guld- og sølvdækning.

Ankenævnet for Forsikring

6.

100495

Som det fremgår af selskabets sagsfremstilling, blev indboforsikring oprindeligt tegnet i marts 2016. Selskabet har endvidere fremlagt forsikringstilbud af 20. april 2017, bilag 3b, om forhøjelse af forsikringssummen til godt 2 millioner kroner.

Selskabet har fremlagt et internt notat, bilag 3a, og anført, at dette notat dokumenterer, at forsikringstagerne fravalgte en højere forsikringssum.

Selskabet har ikke fremlagt korrespondance mellem selskabet og forsikringstagerne.

Så vidt forsikringstagerne erindrer, har alt kontakt mellem parterne været telefonisk (udover selve tilbuddet) og selskabet opfordres (1) derfor til at oplyse, om der findes optagelser eller telefoniske notater af samtaler mellem medarbejdere hos selskabet og forsikringstagerne.

Selskabet opfordres (2) endvidere til at fremlægge telefonnotat af 11. marts 2020, omtalt i selskabets indlæg af 2. november 2023.

Det fremgår af policen fremlagt som bilag 4, at særlige private værdigenstande er dækket med indtil 10% af indbosummen. Det fremgår tillige at der ikke er tegnet udvidet guld, sølv mv dækning.

Såvel i forbindelse med indtegning af forsikringen i 2016 som i forbindelse med fornyelsen i maj 2017, havde forsikrede en telefonisk samtale med en medarbejder/rådgiver fra selskabet.

Forsikringstagerne erindrer, at medarbejderen spurgte ind til, hvilke møbler og eventuelt værdifulde kunstgenstande forsikringstagerne havde, og da forsikringstagerne ikke ejer specielt værdifulde designermøbler eller kunstværker, vurderede forsikringstagerne, at de ikke havde behov for en højere indbosum end de dengang ca. 700.000 kroner, eller en særlig udvidet dækning.

I forbindelse med tilbuddet om fornyelse fra 2017 og en forhøjelse af summen forklarede selskabets medarbejder ikke, hvorfor summen skulle være højere eller hvilke eventuelle konsekvenser, der kunne være ved ikke at vælge en højere sum.

Selskabets medarbejder definerede ikke, hvad begrebet 'særlig private værdigenstande' dækker over og spurgte ikke ind til, hvorvidt forsikringstager ejede smykker af værdi, ligesom han ikke nævnte, at smykker kan være omfattet af begrebet 'særlige private værdigenstande'.

Netop fordi medarbejderen spurgte ind til møbler og kunstgenstande, tænkte forsikringstagerne ikke nærmere over, at det også kunne være relevant at drøfte om forsikringstagerne ejede andet af værdi, herunder smykker.

Det bemærkes, at selskabet har tilbudt erstatning for 2 værdifulde ure, en taske og et bælte uden sumbegrænsning, uanset der er tal om let omsættelige genstande.

Det fastholdes på den baggrund, at selskabet ikke i tilstrækkelig grad har oplyst og rådgivet forsikringstagerne om dennes behov for forsikringsdækning under indboforsikringen.

Det følger af bekendtgørelse nr. 1779 af 6. september 2021, § 17, stk. 3, nr. 2, at selskabet skal oplyse om forsikringsproduktet og herunder om de ikke medtagne risici.

Videre følger det af § 20, stk. 1 og 2, at selskabet skal give forsikringstagerne objektive oplysninger om forsikringsproduktet på en forståelig måde, så forsikringstagerne kan træffe en informeret beslutning og at den forsikringsaftale, der foreslås forsikringstagerne skal være i overensstemmelse med den pågældendes forsikringskrav og behov.

Det fremgår af § 24, stk. 1, 2., at selskabet i den årlige oversigt over en kundes skadesforsikringer på tydelig måde skal gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer i forsikringsdækningen.

Selskabet har ikke foretaget en tilstrækkelig kravs og behovsanalyse af forsikringstagernes forsikringsbehov for så vidt angår indboforsikring og dækninger.

Selskabet burde have spurgt ind til, hvorvidt forsikringstagerne ejede værdifulde smykker og ure. Selskabet har øjensynligt været opmærksom på, at der måske kunne være behov for en større forsikringssum ved fornyelse i 2017, og selskabet burde derfor allerede af den grund have spurgt mere grundigt ind til forsikringstagernes ejendele og dermed behov.

Selskabet advarede ikke om risikoen ved en for lav sum.

Selskabet havde konkret anledning - og pligt til - at rådgive om behovet for en højere sum og spørge ind til om forsikringstagerne havde f.eks. smykker af en vis værdi, ligesom selskabet spurgte ind til kunst og møbler.

Forsikringstagerne blev ikke gjort bekendt med risikoen ved den lave sum og erkendte derfor ikke behovet, hvilket var årsagen til, at de ikke takkede ja til tilbuddet i maj 2017. Det var en risiko selskabet skulle have set og rådgivet om.

Selskabet har ikke dokumenteret rådgivning af forsikringstagerne. Bilag 3a er en intern mail, der ikke dokumenterer rådgivningen af forsikringstagerne.

Selskabets rådgivning har ikke kun i forhold til den konkrete tyverisag og forsikringsdækningen heraf været fejlagtigt, men også for det tilfælde, at forsikringstagernes ejendom var brændt ned.

Selskabet har henvist til Ankenævnet for Forsikrings kendelse nr. 84682, men har alene henvist til denne kendelses bemærkninger om det sædvanlige og forventelige i, at en indboforsikring kun i begrænset omfang dækker tyveri af kontanter og genstande, der er lette at bortskaffe og videre-sælge.

Det centrale ved kendelsen er imidlertid, at kendelsen fastslår, at selskabet ikke havde fremlagt dokumentation for, hvilken individuel rådgivning selskabets assurandør havde givet den pågældende forsikringstager.

Nævnet fandt efter en samlet vurdering, at selskabet havde ydet mangelfuld rådgivning i forbindelse med forsikringens indtegnings, og at selskabet derfor skulle stille klageren på samme måde,

som hvis klageren havde tegnet forsikringen med et højere relevant dækningsomfang på særlige private værdigenstande.

Sagen adskiller sig fra nærværende sag derved, at klageren angiveligt havde oplyst selskabets assurandør om, at vedkommende ejede guldsmykker og sølvtøj, uden at dette var kommet til udtryk i forsikringspolicen.

Afgørende i nærværende sag er imidlertid, at selskabet ikke har dokumenteret, at der er foretaget en tilstrækkelig kravs og behovsanalyse, jf. god skik reglerne. Selskabet har tilsyneladende været opmærksom på at spørge ind til ejerskab af møbler og kunst, men ikke – hvad der ellers er endnu mere nærliggende – smykker og ure, og selskabet har ikke dokumenteret at have rådgivet tilstrækkeligt om konsekvenserne af at have en for lille forsikringssum.

Selskabet har hverken gjort opmærksom på 10% begrænsningen i policen eller på muligheden for særlig udvidet dækning for guld og sølv – eller at der kunne være risiko for underforsikring helt generelt, hvis indboforsikringssummen var af en størrelse, der ikke matchede forsikringstagerne boligforhold.

Det bemærkes, at selskabet tilsyneladende ikke har fremsendt et produktinformationsdokument (IPID) til forsikringstagerne. Som bilag A fremlægges IPID dokument af 17. november 2022, downloadet fra selskabets hjemmeside.

Det fremgår alene af dette dokument, at den udvidede dækning for guld og sølv er en tilvalgsdækning, hvilket stemmer overens med oplysningerne i forsikringstagernes police. Det fremgår imidlertid ikke, at indboforsikringen alene dækker op til 10% af summen ved tyveri af værdigenstande.

Det er alene anført, at 'Tyveri af penge og smykker, hvis din bolig ikke har været forsvarligt aflåst' er begrænset. Dokumentet er således utilstrækkeligt, hvorfor forsikringstagerne heller ikke ved at læse dette dokument ville være blevet bedre oplyst om sin dækning.

Som bilag B fremlægges forsikringsbetingelserne for indboforsikringen nr. 36-1 per januar 2020.

Konkluderende skal forsikringstagerne principalt stilles som om, at indboforsikringen var tegnet med en højere, relevant indboforsikringssum og uden sumbegrænsning.

Ud fra tilbuddet fra 2017 kunne forsikringstagerne have fået en sum på minimum kr. 2.063.000, der i 2023 formentlig ville være højere pga. en indeksering.

Det er uoplyst af selskabet, hvilken summæssig betydning en udvidet dækning for guld og sølv mv. ville have haft.

Forsikringstagerne skal stilles som havde de tegnet den dækning, der ville stille dem bedst mulig, idet det kan lægges til grund, at dette ville have været deres ønske, var de blevet rådgivet tilstrækkeligt om risikoen ved en for lav sum og ingen udvidet dækning for guld mv.

Ankenævnet for Forsikring

9.

100495

Forsikringstagerne skal derfor subsidiært stilles som om en eventuel sumbegrænsning beregnes af en sum på minimum kr. 2.063.000 indekseret til 2023, alternativt som havde de en særskilt sum for udvidet guld mv. afhængigt af hvilken sum, der er højest.

Der skal tillægges renter af erstatningen jf. FAL § 24."

Selskabet har i brev af 7/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med fornyet gennemgang af klagen til ankenævnet samt efterfølgende indlæg fra klagers advokat, bemærker selskabet, at hverken klager eller klagers advokat har gjort gældende, at klager har haft en bedre dækning hos tidligere selskab. I vores policesystem kan vi se, at klager, før han i 2016 overgik til GF Forsikring, havde indboforsikring hos [andet forsikringsselskab].

Om klager havde en bedre eller ringere dækning hos tidligere selskab, er efter selskabets opfattelse ikke afgørende i forhold til vurdering af selskabets rådgivning, men det siger noget om klagers købsadfærd i relation til køb af indboforsikring, specielt når klager tidligere har givet oplysninger om hans kendskab til værdien af egne smykker (600.000,00 kr.) på tidspunktet for tegning af indboforsikring hos GF Forsikring.

Før selskabet svarer på det seneste indlæg, og for fuldstændighedens skyld, skal vi venligst anmode klagers advokat om at fremlægge indbopolice fra klagers tidligere forsikringsselskab, "

Klagerens advokat har i brev af 1/3 2024 bl.a. anført:

"Som bilag C fremlægges forsikringsoversigt af 5. februar 2016 fra [tidligere forsikringsselskab], hvoraf det fremgår, at klagerne dengang havde en indboforsikring med en forsikringssum på 432.000 kroner og en særskilt sum for private værdigenstande på indtil 65.000 kroner. Klageren overtog først ejendommen i 2014 og havde indtil da boet i lejlighed.

Ved indtegnning af ny indboforsikring hos GF Forsikring valgte klageren at forhøje forsikringssummen til knapt 700.000 kroner i den tro, at de dermed var 'godt dækket ind' hvad angik deres nye hus og indbo.

Det afgørende i nærværende klagesag er ikke, hvorvidt klagerne var bedre stillet eller ej under sin hidtidige dækning hos [tidligere forsikringsselskab], men hvorvidt klagerne ved indtegnning af forsikring hos GF Forsikring og fornyelsen heraf er blevet oplyst af GF Forsikring om risikoen ved ikke at have tilstrækkelig forsikringssum på sin indboforsikring, herunder ved dækning af særlige private værdigenstande.

Klagerne blev heller ikke af [tidligere forsikringsselskab] rådgivet om konsekvensen af at have en (for) lav forsikringssum og netop fordi klageren havde en lav forsikringssum hos [tidligere forsikringsselskab] stillede klagerne ikke spørgsmålstegn ved, om en forsikringssum på ca. 700.000 kroner var tilstrækkelig, i det det var en forhøjelse i forhold til hidtidige dækning, hvilke stemte overens med, at de var flyttet fra lejlighed til hus.

Klagerne gør dermed ikke gældende, at GF-forsikring har undladt at overholde forpligtigelsen til at sikre, at en kunde ikke stilles ringere end ved den hidtidige forsikring. Klageren gør derimod gældende, at GF Forsikring var forpligtet til at undersøge klagerens forsikringsbehov og skulle have

oplyst klageren om risikoen ved at være underforsikret. Havde selskabet gjort det, ville klagerne have anmodet om en endnu en højere sum.

GF Forsikring tilbød en dækningssum i 2017 på kr. 2.000.000 uden at det er oplyst, hvad der var baggrunden herfor.

GF Forsikring opfordres til at oplyse baggrunden for, at selskabet foreslog en dækningssum på netop kr. 2.000.000.

Endelig bemærkes det, at det afgørende ikke er, hvorvidt klager havde kendskab til værdien af smykkerne på indtegningsstidspunktet eller ved fornyelsen, men at GF Forsikring ikke har rådgivet om risikoen ved underforsikring både generelt og for særlige private værdigenstande.

GF Forsikring opfordres til at oplyse, om der har været telefonisk eller skriftlig kontakt mellem selskabet og klagerne om forsikringssum(mer), præmier, vilkår og dækninger i perioden april 2017 til maj 2023, hvor indbruddet skete."

Af selskabets brev af 20/3 2024 fremgår bl.a.

"Ang. Kontakt med medlemmet i perioden april 2017 til maj 2023

Vedrørende kontakten med medlemmet i perioden april 2017 til maj 2023, har selskabet registreret følgende:

- 20-04-2017: Tilbud på indbopolicy med en indbøsum på 2.063.000,00 kr. blev sendt til medlemmet.
Der henvises til selskabets bilag 3b.
- 08-05-2017: Medlemmet kontaktede telefonisk selskabet og afviste tilbuddet om en højere sum. Der henvises til selskabets bilag 3a.
- 11-03-2020: Telefonnotat, hvor rådgiveren har noteret gennemgangen af medlemmets forsikringer, og at medlemmet ville vende tilbage med eventuelle ændringer.
Telefonnotatet fremlægges som selskabets bilag 5.
- 15-12-2020: Mail til medlemmet vedrørende cykeldækning.
Mailen fremlægges som selskabets bilag 6.
- 16-12-2020: Telefonnotat, hvor rådgiveren har noteret oplysninger om selvrisiko på medlemmets indboforsikring.
Telefonnotatet fremlægges som selskabets bilag 7.
- 16-12-2020: Indbopolicy sendt til medlemmet med en indekseret forsikringssum på 731.000,00 kr.
Policen fremlægges som selskabets bilag 8.
- 03-03-2021: Indbopolicy sendt til medlemmet med en indekseret forsikringssum på 747.000,00 kr.
Policen fremlægges som selskabets bilag 9.
- 07-08-2021: Forsikringsoversigt, hvor medlemmet opfordres til at kontakte selskabet bl.a. ved behov for mindre/større forsikringssummer. Forsikringsoversigten fremlægges som selskabets bilag 10.
- 12-01-2022: Indbopolicy sendt til medlemmet med en indekseret forsikringssum på 747.000,00 kr.
Policen fremlægges som selskabets bilag 11.

- 07-08-2022: Forsikringsoversigt, hvor selskabet på ny opfordrede medlemmet til at kontakte selskabet bl.a. ved behov for mindre/større forsikringssummer. Forsikringsoversigten fremlægges som selskabets bilag 12.

Vedrørende advokatens opfordringer og indhold i advokatens indlæg af 23. januar 2024:

- **Advokatens opfordring 1**

Telefoniske optagelser med medlemmet opbevares i 180 dage fra tidspunktet for optagelsen. Selskabet kan derfor ikke fremlægge eventuelle tidligere optagelser med medlemmet i relation til nærværende sag.

- **Advokatens opfordring 2**

Telefonnotat er fremlagt som selskabets bilag 5.

- **Oplysninger om medlemmets erindringer af samtaler**

Selskabet bemærker, at advokaten redegør for medlemmets detaljerede erindringer om samtaler med selskabets rådgiver vedrørende forsikrings tegning i 2016 og selskabets tilbud om en væsentligt højere forsikringssum i maj 2017. Det må have formodningen imod sig, at man så detaljeret kan huske indholdet af samtaler med et forsikringsselskab, der fandt sted for 7-8 år siden.

- **Advokatens henvisning til bekendtgørelse nr. 1779 af 6. september 2021**

Selskabet stiller sig uforstående over for advokatens henvisning til den nuværende god skik bekendtgørelse, da den ikke var gældende hverken i 2016 ved tegning eller ved tilbud om forhøjelse af forsikringssummen i 2017.

Det er endvidere selskabets opfattelse, at:

- Formaliserede regler om afdækning af kundens krav og behov først fremgår i Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører nr. 455 af 30. april 2018.
- Kravene til bl.a. registrering af samtaler (selskabets dokumentationspligt) var ikke nær så byrdefulde i den tidligere/dagældende bekendtgørelse.

Sammenfatning

Selskabets hæfter sig ved den fremlagte police fra [tidligere forsikringsselskab] med en forsikringssum på 432.000,00, samt en forsikringssum for særlige private værdigenstande på op til 65.000,00. Sammenholdt med det faktum, at medlemmet ved en senere samtale med selskabet afviste et tilbud om en væsentligt højere forsikringssum, og hvor det fremgår af en intern mailkorrespondance, at selskabets rådgiver har drøftet underforsikring med medlemmet, er det selskabets opfattelse, at der tegner sig et klart billede af en forsikringstager, som på trods af kendskab til omfanget og værdien af bl.a. egne smykker ikke ønskede at betale for en police med en højere forsikringssum.

Derudover har medlemmet haft alle muligheder for at sætte sig ind i dækninger og forsikringssummer på sin indboforsikring i perioden fra forsikringens tegning til tyveriet. Medlemmet har i denne periode modtaget adskillige policer med oplysninger om forsikringssummer, maksimale dækninger samt forsikringsoversigt i både 2021 og 2022. I sidstnævnte blev medlemmet sågar opfordret til at kontakte selskabet, hvis der var behov for ekstra dækninger eller ændringer i forsikringssummerne.

Afslutningsvis er det selskabets opfattelse, at Nævnet bør se bort fra advokatens mange henvisninger og argumenter baseret på gældende Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. I stedet burde advokaten have henvist til den relevante bekendtgørelse på tidspunktet for forsikringens tegning i 2016 samt selskabets tilbud om en indbopolicy med en højere sum i 2017.

Sammenfattende finder selskabet fortsat, at medlemmet hverken har bevist eller sandsynliggjort, at selskabet ikke har ydet tilstrækkelig rådgivning vedrørende forsikringens dækningsomfang, heller ikke når det kommer til særlige private værdigenstande."

Klagerens advokat har i brev af 22/4 2024 bl.a. anført:

"De af GF Forsikring fremlagte bilag 5 til 12 dokumenterer ikke, at GF Forsikring har ydet rådgivning til klager om risikoen for underforsikring på indboforsikringen eller for så vidt angår særlig private værdigenstande. Bilag 10 og 12 er standardbreve fra 2021 og 2022 med opfordring til at overveje forsikringsbehovet. Bilag 5 er et telefonnotat fra 11. marts 2020 der angiver, at klager på daværende tidspunkt havde en samtale med en GF Forsikring medarbejder vedrørende gennemgang af klagers forsikringer. Klager har således selv været opmærksom på sit forsikringsbehov, men er ikke blevet rådgivet om risikoen for underforsikring.

Det kan således konstateres, at GF Forsikring ikke har dokumentation for hvilken rådgivning, der er ydet om nogen.

Det er fortsat ikke dokumenteret af GF Forsikring, hvad der var årsagen til, at GF fremsendte et tilbud med en forsikringssum på netop kr. 2 mio. 20. april 2017, bilag 3b, og hvilken rådgivning der fulgt med dette tilbud og klagerens afslag herpå.

Det retlige grundlag

Selskabets rådgivningsforpligtelse var i 2017 reguleret i bekendtgørelse nr. 330/ 2016 om god skik for finansielle virksomheder og uddybet i den tilhørende vejledning nr. 9971/2016 og ikke den senere bekendtgørelse fra 2021. Det ændrer imidlertid ikke ved den grundlæggende rådgivningsforpligtelse, idet en sådan også var gældende i 2017, jf. bekendtgørelsens § 8 og vejledningens kommentarer til § 8. Spørgsmålet om, hvorvidt en sådan forpligtelse er overholdt, er et bevismæssigt spørgsmål og det kommer selskabet til skade, såfremt selskabet ikke kan bevise at have overholdt sin rådgivningsforpligtelse.

Det fremgår specifik af vejledningen, at der ved at normalt rådgivningsforløb skal ske blandt andet dette:

- *kunden får tilstrækkelig information om de for kunden relevante produkter og ydelser, der kan dække kundens behov, herunder om priser og øvrige vilkår*
- *kunden modtager rådgiverens vejledninger og eventuelle anbefalinger*
- *der sørges for fornøden skriftlig dokumentation af aftalen og eventuelle væsentlige forudsætninger herfor'.*

Det fastholdes, at der i 2017 såvel som i årene herefter var krav om at tilpasse forsikringsrådgivningen til den enkelte kundes behov, og at den senere skærpelse af disse krav til udformning af en egentlig kravs og behovsanalyse ikke fritager selskabet i nærværende sag for en rådgivnings- og

Ankenævnet for Forsikring

13.

100495

oplysningspligt. Derudover var der også i 2017 en generel forpligtelse til at handle loyalt og redeligt, jf. § 3, stk. 1, hvilken bestemmelse er videreført i senere bekendtgørelser.

Der henvises til ankenævnskendelse nr. 100174, der også vedrørte en dækning for særlige private genstande, hvor der ikke var rådgivet om sumbegrænsningen. Her anførte nævnet, at

'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.'

Kendelser vedrørte en senere god skik bekendtgørelsen, men kravet til selskabet er i sin substans det samme, nemlig at kunden skal have oplysning om produkter og ydelser der dækker kundens behov, og at selskabet skal kunne dokumentere, at kunden har fået sådanne oplysninger."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af intern e-mail af 8/5 2017 fra forsikringsrådgiveren fremgår bl.a.:

"Jeg har haft en snak om indbosummen - han beholder de 692.000, jeg nævnte lidt om underforsikring, da han var lidt i tvivl om summen.
Det var stort spring fra 692.000 til 2 mio.

Men ulykkesforsikring accepter han – har aftalt vi ændre den pr 01062017 og har lovet vi sender samtykke pr mail."

Af selskabets telefonnotat af 11/3 2020 fremgår bl.a.:

"Emne: Rådgivning

...

Retning: Indgående

...

Gennemgang af alle forsikringer – kunden vender selv tilbage med eventuelle ændringer."

Af klagerens police af 4/3 2016 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker:

Indboforsikring

Valgt: Ja

Sum: 680.000 kr.

Selvrisiko: 1.191 kr.

...

Udvidet guld og sølv mv. mm.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100495

Valgt: Nej

...

Vigtigt at vide om forsikringen:

Ansvarsforsikringen dækker med op til 10 mio. kr. ved personskaade og op til 2 mio. kr. ved tingskade.

Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 10% af indbosummen."

Af selskabets tilbud af 20/4 2017 til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringstilbud

Tak for din interesse for et tilbud på forsikringer i GF Forsikring.

En samlet oversigt over priserne på de tilbudte forsikringer og på eventuelle bestående forsikringer hos GF Forsikring.

Ud fra de oplysninger vi har fået, har vi lavet et tilbud til dig. Tilbuddet indeholder:

- Tilbud på de enkelte forsikringer med dækninger, summer m.m.
- Acceptbilag der skal udfyldes, underskrives, og returneres. Det fremgår øverst på de enkelte sider, når du skal udfylde og returnere siden.

Tilbuddet forudsætter at de afgivne oplysninger er korrekte, samt at tilbuddet accepteres i sin helhed inden 30 dage fra tilbudsdato.

...

Forsikringen dækker:

Indboforsikring: Ja

Valgt: ja

Sum: 2.063.000 kr.

Selvrisiko: 1.212 kr.

...

Vigtigt at vide om de valgte dækninger:

Ansvarsforsikringen dækker med op til 10 mio. kr. ved personskaade og op til 2 mio. kr. ved tingskade.

Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 10% af indbosummen."

Af klagerens skærmpoint fra selskabets hjemmeside/IPID fremgår bl.a.:

Hvilken form for forsikring er der tale om?

Indboforsikringen er en forsikring, der er knyttet til din folkeregisteradresse og indeholder en række forskellige dækninger af dit indbo, og dit ansvar som beboer på adressen. Du kan se det fulde overblik over, hvilke dækninger din indboforsikring kan bestå af nedenfor.



Hvad dækker den?

Her vises alle de dækninger, du kan vælge imellem. Det vil fremgå af dit tilbud eller din police, hvilke der indgår i din forsikring.

Basis

- ✓ Indbo
 - Ansvar
 - Retshjælp

Tilvalg

- ✓ Elskade
- ✓ Elektronikforsikring
- ✓ Pludselig skade
- ✓ Briller og høreapparater
- ✓ Cykler
- ✓ Cykelkasko
- ✓ Udvidet guld, sølv mm.
- ✓ Udvidet indbo i udhuse
- ✓ Udvidet vandskade
- ✓ Udeboende barn under 26 år
- ✓ Glas og sanitet



Hvad dækker den ikke?

Her vises nogle eksempler på ting, der ikke er omfattet af din indboforsikring. Listen er ikke udtømmende, så det fulde overblik over, hvilke ting der ikke er omfattet, finder du i forsikringsbetingelserne.

- ✗ Motordrevne køretøjer som fx biler, knallerter og ATV'ere
- ✗ Indbo som du opbevarer uden for din bopæl længere end 12 måneder
- ✗ Arbejdsredskaber du bruger i forbindelse med dit arbejde, som har en værdi på over 4% af din forsikringssum
- ✗ Hårde hvidevarer, hvis du bor i et hus, du selv ejer



Er der nogen begrænsninger af dækningen?

Her vises nogle eksempler på skader, som ikke er dækket på din indboforsikring. Listen er ikke udtømmende, så det fulde overblik over, hvilke skader der ikke er dækket, finder du i forsikringsbetingelserne.

- ! Tyveri af penge og smykker, hvis din bolig ikke har været forsvarligt aflåst
- ! Dine genstande er ikke dækket, hvis du glemmer, mister eller forlægger dem
- ! Dine cykler er ikke dækket ved tyveri, hvis du ikke har et låsebevis på cyklens lås

Af klagerens brev af 21/9 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Havde GF Forsikring levet op til deres rådgivningsansvar jfr. gældende lov-sæt og hermed overholdt god skik for forsikringsdistributører, ville vi være blevet informeret om betingelserne, og i særdeleshed begrænsningerne omkring specifikt forsikringsdækningen af smykker. I denne situation ville vi så have haft det nødvendige beslutningsgrundlag og dermed været i stand til at træffe en korrekt beslutning og ikke accepteret en dækningssum på blot kr. 680.000 i 2016. Vores smykker havde en værdi på ca. kr. 600.000 (baseret på købspriserne på det tidspunkt), og denne viden ville naturligvis have påvirket vores forsikringsvalg markant da dækningssummen så skulle have været på kr. 6.000.000, der jo selvsagt ikke giver nogen mening."

Af police af 5/2 2016 fra tidligere forsikringsselskab fremgår bl.a.:

"Forsikringssum: 432.000 kr.
Heraf særlige private værdigenstande indtil: 65.000 kr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**Indboforsikring**
3. Hvilke genstande er dækket

...

3.4 Særlige private værdigenstande

Som særlige private værdigenstande anses:

Frimærkesamlinger.

Ting af guld, platin eller sølv.

Møntsamlinger.

Perler.

Smykker.

Ædelstene.

Genstande, hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om de samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.

Dækningen er begrænset til maksimalt 10 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed."

Nævnet udtaler:

Klageren accepterede i 2016 selskabets tilbud på indboforsikring med forsikringssum på 680.000 kr. I 2017 fremsendte selskabet tilbud på indboforsikring med forsikringssum på 2.063.000 kr. Den 8/5 2017 valgte klageren ifølge selskabets telefonnotat at beholde forsikringssummen på 680.000 kr. Den 11/3 2020 fik klageren ifølge selskabets telefonnotat gennemgået alle sine forsikringer uden at ændre dækning eller forsikringssummer. Den 8/5 2023 anmeldte klageren, at han har fået stjålet smykker for ca. en halv million kr.

Selskabet har udbetalt erstatning på 77.900 kr. med henvisning til policens dækningsmaksimum for særlige private værdigenstande på 10 % af forsikringssummen. Klageren ønsker fuld dækning. I anden række ønsker han, at en eventuel begrænsning beregnes ud fra en forsikringssum på minimum 2.063.000 kr. indekseret til 2023, eller at han bliver stillet, som havde han en særskilt sum for udvidet guld mv. afhængigt af hvilken sum, der er højest.

Klageren har anført, at selskabet ikke har foretaget en tilstrækkelig kravs- og behovsanalyse af hans forsikringsbehov. Selskabet burde have spurgt ind til, om klageren ejede værdifulde smykker og ure. Klageren har anført, at han i 2016 og i 2017 havde telefonsamtaler med en forsikringsrådgiver, som spurgte ind til møbler og værdifulde kunstgenstande. Da klageren ikke ejer specielt værdifulde designermøbler eller kunstværker, vurderede han, at han ikke havde behov

Ankenævnet for Forsikring

17.

100495

for en højere indbosum end ca. 700.000 kroner eller en særlig udvidet dækning. Klageren har anført, at rådgiveren i 2017 ikke forklarede, hvorfor summen skulle være højere eller hvilke eventuelle konsekvenser, der kunne være ved ikke at vælge en højere sum. Klageren blev ikke gjort bekendt med risikoen ved den lave sum og erkendte derfor ikke behovet. Derfor takkede han ikke ja til tilbuddet i 2017. Selskabet har ikke fremsendt IPID, og denne oplyser heller ikke om, at forsikringen alene dækker op til 10 % af summen ved tyveri af værdigenstande. Klageren har anført, at han hævdede sin forsikringssum fra 432.000 kr. hos sit tidligere forsikringsselskab til knapt 700.000 kr., hvorfor han mente, at han var "dækket godt ind".

Selskabet har anført, at det fremgår af både forsikringstilbud, police og forsikringsbetingelser, at særlige private værdigenstande er dækket med indtil 10 % af forsikringssummen. Det er sædvanligt og forventeligt, at en indboforsikring kun i begrænset omfang dækker tyveri af genstande, der er lette at bortskaffe og videresælge, såsom særlige private værdigenstande. Selskabet har anført, at klageren ikke har foreholdt selskabet den store værdi af sine smykker, hvorfor selskabet ikke af egen drift har haft pligt til at rådgive klageren om muligheden for at udvide summen for smykker/særlige private værdigenstande. Selskabet har anført, at selskabet i 2017 tilbød klageren en betydeligt højere forsikringssum og at forsikringsrådgiveren noterede at have drøftet indbosum og underforsikring med klageren. Selskabet har anført, at klageren allerede i 2016 var i besiddelse af smykker for 600.000 kr. Klageren valgte til trods herfor at tegne en indboforsikring, hvor alene værdien af smykkerne stort set udgjorde forsikringssummen. Det burde have stået klageren klart, at han allerede på tidspunktet for købet af indboforsikringen var væsentligt underforsikret.

Det fremgår af police af 5/2 2016 fra klagerens tidligere forsikringsselskab, at "Forsikringssum: 432.000 kr. Heraf særlige private værdigenstande indtil: 65.000 kr.".

Det fremgår af klagerens police fra 2016, at "Vigtigt at vide om forsikringen: ... Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 10% af indbosummen".

Ankenævnet for Forsikring

18.

100495

Det fremgår af forsikringsrådgiverens e-mail af 8/5 2017, at "Jeg har haft en snak om indbo-summen – han beholder de 692.000, jeg nævnte lidt om underforsikring, da han var lidt i tvivl om summen. Det var stort spring fra 692.000 til 2 mio.".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 11/3 2020, at "Gennemgang af alle forsikringer – kunden vender selv tilbage med eventuelle ændringer".

Det fremgår af klagerens brev af 21/9 2023, at "Havde GF Forsikring levet op til deres rådgivningsansvar ... ville vi så have haft det nødvendige beslutningsgrundlag og dermed været i stand til at træffe en korrekt beslutning og ikke accepteret en dækningssum på blot kr. 680.000 i 2016. Vores smykker havde en værdi på ca. kr. 600.000 (baseret på købspriserne på det tidspunkt), og denne viden ville naturligvis have påvirket vores forsikringsvalg markant da dækningssummen så skulle have været på kr. 6.000.000, der jo selvsagt ikke giver nogen mening".

Nævnet bemærker, at reglerne om krav og behovsprøvelse trådte i kraft den 1/10 2018, og at der forud herfor gjaldt andre regler fastlagt ud fra princippet om god skik.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets information/rådgivning til klageren har været behæftet med sådanne fejl eller mangler, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet 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 dækningsmaksimummet på 10 % af forsikringssummen ved særlige private værdigenstande fremgår af policen, og at forsikringssummen på 680.000 kr. ved indtegningen i 2016 ikke i sig selv er af en størrelsesorden, så dette bør give selskabet anledning til særskilt at spørge ind til, om klageren har store værdier inden for særlige private værdigenstande, herunder guld og sølv.

Ankenævnet for Forsikring

19.

100495

Nævnet har i den forbindelse henset til, at klageren ved sit tidligere forsikringsselskab havde en dækningssum på 65.000 kr. for særlige private værdigenstande, der i det store svarer til dækningssummen for særlige private værdigenstande i hans nuværende selskab.

Nævnet bemærker, at det er sædvanligt og forventeligt, at en indboforsikring kun i begrænset omfang dækker tyveri af smykker mv., der er lette at bortskaffe og videresælge. Dette har også fremgået af de policer, som klageren har modtaget.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i 2017 fik tilbudt en forsikringssum på ca. 2 millioner kroner, og at forsikringsrådgiveren lavede et notat om, at de havde drøftet underforsikring i forbindelse med, at klageren ikke forhøjede forsikringssummen.

Henset til ovenstående hændelsesforløb har nævnet videre lagt vægt på, at der ikke forligger sådanne oplysninger om indholdet af samtalen i 2020, at nævnet har grundlag for at statuere, at selskabet i 2020 burde have konstateret, at klageren havde behov for en væsentligt højere dækningssum for særlige private værdigenstande.

Nævnet bemærker, at det fremgår af selskabets telefonnotat af 11/3 2020, at "gennemgang af alle forsikringer – kunden vender selv tilbage med eventuelle ændringer". Selskabet har oplyst, at klageren i december 2020 to gange var i kontakt med selskabet, dels om cykeldækning, dels om selvriskoen. Selskabet har oplyst, at klageren i december 2020 fik indbopolicy med påført cykeldækning og indeksreguleret forsikringssum på 731.000 kr. I marts 2021 fik klageren indbopolicy med indeksreguleret forsikringssum på 747.000 kr.

Nævnet afgørelse i sag 100.174 kan ikke føre til andet resultat, idet faktum i det to sager på afgørende punkter er forskellige. I sag 100.174 havde forsikringstageren hos sit tidligere forsikringsselskab et dækningsmaksimum på 20 % for særlige værdigenstande og en dækningssum på 2,1 mio. kr., mens han hos sit nye forsikringsselskab kun fik en dækning på 151.000 kr. for særlige værdigenstande.

Ankenævnet for Forsikring

20.

100495

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan heller ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand