

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. november 2024 blev i sag nr. 101766:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27 A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 4/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Der har været indbrud i aflåst bil, og der blev bl.a. stjålet en dyr ring. Denne er ikke dækket med-deler forsikringsselskabet, hvilket også er rigtigt i henhold til den forsikring vi nu har. Vi har imid-lertid før skiftet haft [andet forsikringsselskab] og de dækker en sådan skade, derfor har vi klaget over dårlig rådgivning i forbindelse med skiftet, hvor vi ikke er blevet oplyst om de dårligere vilkår som vi nu er blevet tilbudt. Vi har ikke skifte for at spare penge og vi har ikke på noget tidspunkt fået muligheden for at forholde os til oplyste forringelse i den nye police

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de erkender dårlig rådgivning i forbindelse med skiftet samt at de dækker tabet for den stjålne ring ca. kr. 40.000."

Selskabet har den 13/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Da der i denne sag skulle være tale om 'fejlrådgivning' eller forringelse af vilkår ved overgang til nyt selskab, vil jeg mene at det er klager der skal løfte bevisbyrden for dette forhold. Jeg har ellers i mit klagesvar, se vedhæftet, redegjort kort for, at jeg ikke kunne se at [andet forsikringsvilkår] evt. skulle dække en ring stjålet fra bil i udlandet."

Klageren har i meddelelse af 8/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Der er fortsat to årsager til at vi klager,

Ankenævnet for Forsikring

2.

101766

- manglende rådgivning om forskellen mellem eksisterende aftale og tilbud om ny aftale, vi husker ikke at disse forskelle er forklaret eller beskrevet, hvilket vi selvsagt ikke er tilfredse med
- Købstæderne fortolker [andet selskabs] vilkår i denne skade situation, men det er et faktum at denne skade ikke entydigt er beskrevet og derfor kan der ikke blot sluttet, som Købstæderne gør, så dækker det ikke. Der kunne også være sluttet modsætningsvis, når denne omstændig ikke er nævnt, dækker ikke, så må det betyde at forsikringen dækker. Købstæderne skriver i deres vilkår at denne hændelse ikke er dækket, det samme står ikke i [andet forsikringsselskab].

Vi fastholder derfor vores klage om begge de ovenfor anførte forhold."

Selskabet har i brev af 15/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Denne sag handler om hvorvidt vi kan pålægges et rådgivningsansvar, idet vi ikke ved overtagelse af klagers forsikringer fra [andet forsikringsselskab], har oplyst om en evt. 'forringelse' ift. vores vilkår.

Udfordringen er dog den, at klager ikke ved indtegnings har oplyst os om denne ret specifikke tyveridækning og modsat, har vi af gode grunde, heller ikke gjort klager opmærksom på denne specifikke 'mangel' ift. [andet forsikringsselskabs] indbovilkår nr. 2012. Den specifikke forskel i tyveridækningen er ifølge klager, at der hos [andet forsikringsselskab] er tyveridækning af smykker fra bil i udlandet.

Jeg har derfor i første omgang bedt klager dokumentere, at det nu er således, at [andet forsikringsselskab] faktisk ville dække tyveri af en guldring fra bil i udlandet, men klager har ikke ønsket at løfte denne bevisbyrde.

Jeg har derudover henvist direkte til [andet forsikringsselskabs] vilkår pkt. 5.3 og 5.12, hvor det tydeligt fremgår, at der kun er dækning for tyveri af smykker fra bygning/lokale - og altså ikke dækning fra bil.

Jeg har nu selv kontaktet [andet forsikringsselskab] og bedt om en generel udtalelse ift. sagens kerne.

...

Jf. bilag 1, foreligger der nu en udtalelse fra [andet forsikringsselskab] og der er altså ikke tale om en forringelse af kundens vilkår, idet [andet forsikringsselskab] heller ikke ville dække guldringen jf. deres vilkår.

Sagen her har derfor mistet sin berettigelse og jeg skal derfor bede Ankenævnet om at komme med deres afgørelse i sagen."

Klageren har i meddelelse af 10/9 2024 bl.a. anført:

"jeg har indsendt information fra [andet forsikringsselskab], som er min udlæg af de betingelser som jeg havde. og dette er baggrunden for min klage, jeg kan således ikke finde at jeg ikke er dækket af min gamle forsikring."

Ankenævnet for Forsikring

3.

101766

Selskabet har i meddelelse af 12/9 2024 bl.a. anført:

"Jeg kan ikke under dokumenter i portalen finde nogen dokumentation for, at [andet forsikrings-selskab] ville dække dig anderledes på dine gamle vilkår og da hele sagen omhandler 'fejlrådgivning', synes jeg at vi skal overlade sagen til Ankenævnet. Vi har altså ikke noget yderligere til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets e-mail af 3/6 2024 fremgår bl.a.:

"Det er desværre ikke således, at man som kunde, får de bedste vilkår fra begge selskaber, når man skifter selskab.

Når man skifter selskab, indgår man i en ny aftale, der indeholder et nyt sæt vilkår og en ny police. Dette er så de nye præmisser, hvorpå man har en forsikringsaftale.

Typisk vil der være både plusser og minusser mellem de 2 sæt forsikringsvilkår og her skal vi samtidig rådgive korrekt.

Jeg tænker dog ikke, at vi har rådgivet således, at vi ville være bedre end [andet forsikringsselskab] på samtlige punkter eller at I som minimum ville få tilsvarende dækninger.

Dog har jeg kigget på [andet forsikringsselskabs] pkt. 5.3.1 og her står intet om, at de ville dække smykker fra en bil i udlandet.

De ville faktisk heller ikke dække jf. pkt. 5.3.1, da der ikke er tale om 'tyveri fra forsvarligt aflåst bygning'.

Det samme står under deres pkt. 5.12 'Bagageskade'."

Af e-mail af 15/8 2024 fra andet forsikringsselskab til det indklagede selskab fremgår bl.a.:

"Her er en sætning til hvordan vi dækker tyveri af smykker:

Tyveri af smykker er kun dækket, i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvor der er synligt tegn på opbrud."

Af klagerens udaterede bilag fremgår bl.a.:

"[Andet forsikringsselskab] oplyser følgende, og jeg videregiver deres svar til dig.

I [andet forsikringsselskab] var kundens forsikring, for privat indbo, rettet til således, at de genstande der var særlige, havde en sum rettet til.

Ringene var meddækket under den samlede sum for guld, sølv og smykker. Summen var forhøjet til 483.974,00, hvorfor at den forhøjede dækning specifikt var nævnt i policen.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101766

Ringen ville have været dækket ved tyveri fra bil hvis den har ligget i handskerum eller i aflåst bagagerum.

Der var også andre genstande om var nævnt med forhøjet sum, møbler og kunst.

Jf. Vilklårene, og bekræftelse fra [andet forsikringsselskab] pr. tlf., havde ringet været dækket som følge af tyveri fra bil, fra handskerum eller bagagerum (jf. nedenstående udklip fra vilklårene)

Tyvetækkelig ting Ting, der på grund af deres værdi, størrelse eller omsættelighed er mere interessante for en tyv end andre ting, som fx elektronisk udstyr, herunder mobiltelefoner, tablets og computere, fjernsyn, musikinstrumenter, kameraer, tasker, designmøbler, ure, pelse, kunst og antikviteter.	Dækkes ved tyveri. Ved tyveri fra følgende skal der være forsvarligt aflåst: - garage, udhus og driftsbygning. - loft- og kælderrum i etagebyggeri. Ved tyveri fra bil, skal bilen være aflåst, tingene må ikke være synlige værende placeret i: - lukket handskerum eller andre lukkede rum. - bagagerum, som er låst adskilt fra kabinen eller under bagagedækningen. Ved tyveri fra beboelseskøretøj, campingvogn, telt, privat sø- eller luftfartøj, skal de være dækket, hvis de er placeret, så de ikke er synlige udefra.
--	--

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

3.1.2 Dækningsskema – Indboforsikring - Tyveri	
Dækkes	Dækkes ikke
E. Særligt værdifulde ting Ting herunder ure, hvori der indgår guld, sølv, platin, perler eller ædelstene. Mønt- og frimærkesamlinger. Disse ting er dækket pr. skade med indtil 15 % af forsikringssummen. - Ved tyveri fra bygningen, værelset eller lokalet, som ikke var forsvarligt aflåst*, er dækningen begrænset til maksimalt 1,5 % af forsikringssummen. - Ved åbenlyst tyveri (ran), hvor den sikrede eller andre i umiddelbar nærhed af gerningsstedet bemærker tyveriet i samme øjeblik det finder sted, er dækningen begrænset til 21.182 kr. (2018).	E. Særligt værdifulde ting Værdifulde ting dækkes ikke: - fra loft- eller kælderrum i etagebyggeri. - fra udhuse, garager o.lign. - fra biler, campingvogne, telte eller private både. - udenfor bygning.

3.2 Bagagedækning

3.2.3 Hvad er dækket

Bagagedækningen omfatter og dækker de samme ting, som fremgår af dækningsskemaet for indboforsikringen, når tingene medbringes på ferie eller sendes som rejsegods.

Rejsegods, der sendes med fly eller tog, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse.

For bagagedækningen gælder de samme erstatningsregler, som gælder for indboforsikringen, jf. punkt 3.3.

3.2.4 Begrænsninger

a) Ved tyveri fra biler, campingvogne, telte og private både dækkes op til 42.364 kr. (2018), hvis der er tydeligt tegn på voldeligt* opbrud.

b) Penge* m.v. er dækket med indtil 3.531 kr. (2018).

I tilfælde af røveriske overfald dækkes penge m.v. med op til 14.121 kr. (2018).

c) Smykker og ure er dækket med indtil 35.304 kr. (2018) pr. person. I tilfælde af røveriske overfald dækkes smykker og ure med op til summen i pkt. 3.2.1."

Nævnet udtaler:

Selskabet har afvist dækning af tyveri af ring fra aflåst bil i udlandet. Klageren er utilfreds med selskabets rådgivning i forbindelse med, at klageren flyttede forsikring til selskabet. Klageren ønsker erstatning på ca. 40.000 kr. for ringen.

Klageren har anført, at hans tidligere forsikringsselskab ville dække skaden, og at selskabet burde have informeret ham om forringelsen af forsikringsvilkårene. Klageren har anført, at det ikke fremgår af forsikringsvilkårene ved det andet forsikringsselskab, at den pågældende omstændighed ikke er dækket. Klageren har anført, at ringen ifølge det andet forsikringsselskab ville have været dækket ved tyveri fra bil, hvis den lå i handskerum eller i aflåst bagagerum.

Selskabet har anført, at klageren ved indtegningen ikke har oplyst om den pågældende "ret specifikke" tyveridækning ved det andet forsikringsselskab. Selskabet har anført, at der ikke foreligger en forringelse af klagerens vilkår. Selskabet har kontaktet klagerens tidligere forsikringsselskab, som heller ikke dækker tyveri af en guldring fra bil i udlandet.

Det fremgår af selskabets e-mail af 3/6 2024, at "dog har jeg kigget på [andet forsikringsselskabs] pkt. 5.3.1 og her står intet om, at de ville dække smykker fra en bil i udlandet. De ville faktisk heller ikke dække jf. pkt. 5.3.1, da der ikke er tale om 'tyveri fra forsvarligt aflåst bygning'. Det samme står under deres pkt. 5.12 'Bagageskade'".

Det fremgår af e-mail af 15/8 2024 fra klagerens tidligere forsikringsselskab, at "her er en sætning til hvordan vi dækker tyveri af smykker: Tyveri af smykker er kun dækket, i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvor der er synligt tegn på opbrud".

Det fremgår af klagerens udklip fra forsikringsbetingelser ved det tidligere forsikringsselskab, at "Tyvetækkelige ting: Ting, der på grund af deres værdi, størrelse eller omsættelighed er mere interessante for en tyv end andre ting, som fx elektronisk udstyr, herunder mobiltelefoner, tablets og computere, fjernsyn, musikinstrumenter, kameraer, tasker, designmøbler, ure, pelse, kunst og antikviteter. Dækkes ved tyveri: Ved tyveri fra følgende skal der være forsvarligt aflåst: ... Ved tyveri fra bil, skal bilen være aflåst, tingene må ikke være synlig [skåret i tekst] være placeret i • lukket handskerum eller andre lukkede rum. • bagagerum, som er låst adskilt fra kabinen eller under bagagedæ ... [skåret i tekst]".

Det fremgår af det indklagede selskabs forsikringsbetingelser punkt 3.1.2.E, at forsikringen ikke dækker særligt værdifulde ting (ting, hvori der indgår guld) ved tyveri fra biler.

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 klageren ikke har bevist, at han ved skiftet har fået en forringelse af sine forsikringsvilkår, som selskabet burde have rådgivet ham om. Nævnet bemærker, at udklippet fra klagerens forsikringsbetingelser ved tidligere selskab ikke vedrører tyveri af smykker eller guld.

Nævnet har også lagt vægt på, at det er standardvilkår ved forsikringsselskaber, at der ikke er dækning for simpelt tyveri af smykker udenfor aflåst bygning eller lokale, herunder ved tyveri fra biler. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han i forbindelse med indtegningen gav selskabet sådanne oplysninger, at selskabet af egen drift burde have informeret klageren særskilt, om det ganske sædvanlige forsikringsvilkår.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

101766

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

101766

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck