

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. april 2025 blev i sag nr. 102293:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 17/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at indgive en klage i forbindelse med en situation vedrørende min forsikring hos If Skadeforsikring.

Jeg har været kunde hos If Skadeforsikring siden 17. maj 2021, herunder med en indboforsikring på min tidligere adresse, [tidligere adresse]. I 2023 erhvervede jeg en ... ejendom beliggende på [ny adresse], og i den forbindelse henvendte jeg mig til If for at forsikre ejendommen samt mit indbo.

Jeg fik dog afslag på forsikringen, da ejendommen er ..., og jeg blev derfor nødsaget til at tegne forsikringen gennem et andet selskab, [andet forsikringsselskab].

Uden min aktive anmodning blev min indboforsikring hos If automatisk flyttet til min nye adresse på [ny adresse], som If oprindeligt ikke ville dække. Dette resulterede desværre i, at jeg endte med en dobbeltforsikring gennem både If og [andet forsikringsselskab]. Samtidig blev jeg opkrævet en højere præmie hos If uden at have forsikringsdækning på min tidligere adresse på [tidligere adresse], hvilket har efterladt mig i en situation, hvor jeg har betalt for en dækning, jeg ikke aktivt har ønsket.

Jeg vil mene, at jeg har handlet i god tro under hele forløbet, da jeg blev oplyst om, at If ikke ville tilbyde dækning på [ny adresse]. Dette skabte en forståelse hos mig af, at flytningen af min indboforsikring ikke ville finde sted.

Denne situation blev først klar for mig, da jeg fik afvist en skadesanmeldelse i forbindelse med en ... brand i mit køkken. Det er min opfattelse, at der er sket en automatisk adresseændring hos If, hvilket har resulteret i misforståelsen og den dobbeltforsikring, der nu er opstået.

Jeg vil derfor gerne bede om en gennemgang af sagen med henblik på at få en retfærdig løsning. Jeg står naturligvis til rådighed for yderligere oplysninger, herunder en nærmere beskrivelse af branden.

Jeg håber på jeres forståelse og ser frem til en snarlig tilbagemelding.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå erstatning eller, om ikke andet, dækning af udlæg for skaden indtil producenten af ... tager ansvar for branden. Jeg mener at have handlet i god tro og håber på jeres forståelse."

Selskabet har den 12/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har afvist at dække brandskade på Klagers indbo, som har befundet sig i lejlighed, som bliver udlejet og som ikke er helårsboligen.

Twisten vedrører hvorvidt Klager er blevet gjort opmærksom på, hvor indboforsikringen dækker efter flytning og om hvorvidt brandskaden på en anden adresse end helårsboligen er dækket.

Kundeforhold

Klager har købt indboforsikring på [tidligere adresse] med i kraft 1. juli 2021. Forsikringspolice som er fremsendt den 17. maj 2021, er vedlagt som bilag A.

Sagens forløb

Klager kontaktede os den 16. maj 2023 for at få tilbud på en husforsikring til et nyt hus han skulle købe på [ny adresse]. Vi afviser at give tilbud på husforsikring, idet det ikke er en risiko vi ønsker.

Vi modtager automatisk besked fra Folkeregisteret om at Klager er flyttet til [ny adresse]. Vi sender brev til Klager den 5. oktober 2023, hvor vi gør opmærksom på at indboforsikringen er ændret til at dække på den nye adresse pr. Flyttedatoen. Flyttebrev er vedlagt som bilag B og Indbo forsikringspolice som er fremsendt til Klager den 5. oktober 2023, er vedlagt som bilag C.

Klager kontakter os den 8. august 2024 for at anmelde brandskade i lejligheden på [tidligere adresse], hvorfra han er flyttet fra den 5. oktober 2023. Vi bliver samme dag kontaktet af skadeservices, som har været på udkald i forbindelse med brandskaden. Skadeservices oplyser at Klager udlejer den brændte lejlighed til ..., mens han selv bor på [ny adresse]. Skadeservices oplyser at indboet i lejligheden tilhører Klager. Telefonnotat fra samtalen med Skadeservices er vedlagt som bilag D.

Vi afviser samme dag, den 8. august 2024, at behandle brandskaden, som er sket på [tidligere adresse] idet indboforsikringen ikke dækker på den adresse. Det fremgår både af flyttebrevet og den nye police vi fremsender til kunden den 5. oktober 2023, at dækningsadressen er [ny adresse] pr. den 5. oktober. Det fremgår samtidig af vilkårenes punkt 4.2.1 at indboforsikringen dækker i og ved helårsboligen. I vilkårenes punkt 4 afsnit to fremgår det, at når vi skriver 'helårsboligen' mener vi forsikringsstedet som fremgår af policen. 'Forsikringsstedet er nærmere forklaret i ord-forklaringen punkt 23, og her fremgår 'Forsikringsstedet er den/de bygninger, der er anført på policen.

Vi modtager den 8. august 2024 en klage i Kundeombuddet hos If. Klagen er vedlagt som bilag D. Klager får ikke medhold i sin klage til Kundeombuddet. Afgørelsen er vedlagt som bilag E.

Vi fastholder vores afgørelse

Det fremgår helt tydeligt at dækningsadressen på indboforsikringen er [ny adresse], hvor Klager også selv bor. Vi har fremsendt flyttebrev og ny police, hvor det fremgår. Det fremgår også helt tydeligt af vilkårene, at forsikringen dækker på helårsboligen.

Havde Klager henvendt sig for at tegne indbodækning på begge adresser, havde vi i henhold til vores acceptregler afslået dette. Vi tilbyder udelukkende dækning for to adresser, når begge adresser er kundes bopæle (fx pendler) og ikke når der er tale om en udlejningsbolig.

I forbindelse med flytning dækker forsikringen udelukkende i 3 måneder på begge adresser jf. vilkårenes punkt 4.2.2.2. Da Klager er flyttet i oktober 2023 og branden er sket i august 2024, er denne tidsbegrænsning langt overskredet.

Vi mener i øvrigt ikke der er sket en fejltagelse i rådgivningen fra vores side i forbindelse med kundens henvendelse den 16. maj 2023. I samtalen bliver der udelukkende talt om husforsikring og livsforsikring og at Klager på et tidspunkt skal flytte.

Da vi ikke mener der er kommet yderligere oplysninger til sagen, fastholder vi vores afvisning af at brandskaden på [tidligere adresse] ikke er dækket."

Klageren har i brev af 23/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Kære Klageansvarlig hos If skadesforsikring.

Jeg retter henvendelse med en klage i håbet om forståelse for situationen beskrevet i nedenstående.

Jeg har siden xxxx været kunde hos If Skadesforsikring med bl.a. min indboforsikring på [tidligere adresse]

I 2023 køber jeg en ... ejendom på [ny adresse], og rækker ud til If med henblik på forsikring af ejendommen samt indbo.

If ønsker dog ikke at tilbyde dækning, da der er tale om ...

Derfor tegnes forsikringen gennem [andet forsikringsselskab].

Da min folkeregisteradresse skifter i forbindelse med købet af [ny adresse], rykkes min indbo forsikring fra If også, hvilket jeg ikke aktivt har bedt om, da der som beskrevet er tegnet dækning gennem [andet forsikringsselskab], i forbindelse med at If afviser at kunne tilbyde dækning.

Efter adressen skiftede modtager jeg ny police, men er ikke opmærksom på at adressen er ændret.

Prisen jeg har betalt for indbo efter adresse skift er samtidigt steget.

Situationen er altså den, at jeg bliver oplyst, at If ikke vil tilbyde at dække [ny adresse], og derfor i god tro er endt med en dobbeltforsikring af stedet.

Ankenævnet for Forsikring

4.

102293

Samtidigt har jeg ikke dækning på [tidligere adresse], til trods for en højere udgift.

Jeg vil gerne tale med en klageansvarlig omkring denne situation, da min skadesanmeldelse bliver afvist.

Jeg synes sagen i sin helhed tegner et klart billede af at dette ikke har været intentionen, og at der er sket en automatisk flytning, som jeg faktisk er blevet givet et indtryk af ikke er muligt.

...

Skaden drejer som om en ... brand i køkkenet, og kan beskrives nærmere ved ønske herom."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af police af 17/5 2021:

"Indboforsikring - på adressen [tidligere adresse]

...

Forsikringen gælder fra 1. juli 2021.	Pris pr. år	2.356 kr. "
--	--------------------	--------------------

Det fremgår af police af 5/10 2023:

"Indboforsikring - på adressen [ny adresse]

...

Forsikringen gælder fra 5. oktober 2023.	Pris pr. år	3.479 kr."
---	--------------------	-------------------

Det fremgår af selskabets brev til klageren den 5/10 2023:

"Jeg er flyttet. Hvad sker der egentlig med mine forsikringer?

Vi har fået besked fra Folkeregistret om, at du er flyttet. Så lige nu har du sikkert rigeligt at se til, så du kan komme godt på plads i dit nye hjem.

For at gøre det nemt for dig, får du et overblik over, hvad der sker med dine forsikringer i forbindelse med flytningen.

Din indboforsikring er allerede flyttet med

Vi har sørget for at ændre adressen på din indboforsikring, så du og dine ting er godt dækket i dit nye hjem.

Indboforsikringen dækker på begge adresser i 3 måneder fra flytningen begynder til den slutter.

Da prisen på din indboforsikring fastsættes efter din nye adresse, er din pris ændret

...

Ændringen er sket pr. flyttedatoen. Læs eventuelt mere i dine forsikringsvilkår på [if.dk/mine sider](https://if.dk/mine-sider)."

Det fremgår af telefonnotat af 8/8 2024:

"[Skadeservice] ringer, de har været på udkald ifm. brand på [tidligere adresse]. De oplyser, at det er hr fts lejlighed, men han udlejer til ... mens han selv bor på [ny adresse]. Det er hans indbo, der er på adressen, men vi har afvist dækning da kun indboforsikring på [ny adresse]. [Skadeservice]

oplyser derudover, at det var ..., 1.5 år gammelt, som var årsag til brand. Oplyst [skadeservice] at vi ikke har dækning på [tidligere adresse], så det har ikke noget med os at gøre."

Det fremgår af taksatorrapporten af 13/8 2024:

"Skadeadresse	[tidligere adresse]
Skadedato	07.08.2024".

Det fremgår af selskabets klageafdelings afgørelse af 27/8 2024:

"Ifs Kundeombud har nu gennemgået din sag. Du får her vores afgørelse og en forklaring på afgørelsen.

Din klage

Du har skrevet til Kundeombuddet, fordi du er utilfreds med, at If ikke vil dække en brandskade på din tidligere adresse på [tidligere adresse].

Kundeombuddets vurdering

I Kundeombuddet er det vores opgave at sikre, at If har behandlet en sag korrekt i henhold til forsikringens vilkår samt praksis på området. Jeg har derfor læst sagen og dine forsikringsvilkår nøje igennem, og jeg har også bedt Ifs forsikringsekspert om at se nærmere på sagen.

Hun oplyser, at hun kan se, at du ikke har været i kontakt med If i perioden 16. maj 2023 til 8. august 2024. Hun oplyser også, at da If modtog besked fra Folkeregistret om, at du var flyttet, sendte de en ny police på din Indboforsikring til dig den 5. oktober 2023. Det fremgår af policen, at den dækker på adressen [ny adresse]. Det fremgår også, at grunden til at du får ny police er, at du er flyttet til ny helårsbeboelse.

Jeg har lyttet til den samtale, du havde med If den 16. maj 2023, hvor I sammen undersøgte om If kunne tilbyde dig forsikring på det hus, du skulle købe på [ny adresse]. I samtalen får du at vide, at If desværre ikke har mulighed for at tilbyde dig en husforsikring, da de ikke forsikrer den slags huse. I taler også sammen om livsforsikring, som du ikke ønsker på daværende tidspunkt. Du nævner ikke på noget tidspunkt i samtalen, at du skal udleje lejligheden på [tidligere adresse] eller forsætte med have dit indbo der, efter at du er flyttet til [ny adresse]. I taler kun om, at du skal flytte til [ny adresse].

Jeg kan se i dine forsikringsvilkår for Indboforsikringen, at den dækker dine ting i din helårsbolig. Det kan du læse om i punkt 4.2, som jeg har indsat her:

...

Det betyder, at når du flytter til en ny helårsbolig, så er det ikke muligt at have en indboforsikring, der dækker dine ting på en anden adresse, når du ikke bor der. Det vil være en anden type forsikring, du så skal have, som udlejer.

Ligesom If forventer jeg, at når If sender dig en ny police, fordi du er flyttet i ny bolig og har skiftet adresse, så giver du besked til If, hvis alt ikke er, som det skal være på policen. Når If ikke hører fra dig, kan de derfor ikke vide, at du har købt endnu en indboforsikring hos [andet forsikringsselskab], og at du ønsker, at din Indboforsikring hos If fortsat skal dække på [tidligere adresse].

Derfor er jeg enig med If i, at de ikke kan dække brandskaden på [tidligere adresse].

Jeg kan godt forstå, at det er en forfærdelig situation, du står i, for det er en stor skade. Alligevel kan jeg ikke bebrejde If, at de ikke dækker skaden.

Det er min vurdering, at If har fulgt de vilkår, som gælder for din Indboforsikring, og har gjort hvad de skulle i forhold til de oplysninger, du har givet dem."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4.2 HVOR DÆKKER FORSIKRINGEN?

...

4.2.1 HVOR DÆKKER FORSIKRINGEN – UDEN TIDSBEGRÆNSNING?

- I og ved din helårsbolig

...

4.2.2 HVOR DÆKKER FORSIKRINGEN – MED TIDSBEGRÆNSNING?

...

- ved flytning, se afsnit 4.2.2.2
- midlertidig - udenfor helårsboligen, se afsnit 4.2.2.3

...

4.2.2.2 VED FLYTNING

Vi dækker i op til 3 måneder på begge adresser fra den dato, hvor du har rådighed over den nye helårsbolig.

4.2.2.3 MIDLERTIDIG – UDENFOR HELÅRSBOLIGEN

Vi dækker i op til 12 måneder dine ting, der midlertidigt medbringes eller opbevares uden for helårsboligen, samt ting der er erhvervet med henblik på anbringelse i helårsboligen. Tingene dækkes jf. afsnit 10, dog kan den maksimale erstatning ved en skade højst være 500.000 kr. (indeksreguleres ikke)."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 8/8 2024, at der den 7/8 2024 skete en brandskade på hans tidligere bopælsadresse. Selskabet har afvist at dække brandskaden med henvisning til, at indboforsikringen ikke dækker klagerens tidligere adresse. Klageren ønsker at opnå erstatning eller, om ikke andet, dækning af udlæg for skaden indtil producenten tager ansvar for branden.

Klageren har anført, at han erhvervede en ny ejendom i 2023, og at selskabet ikke ville tilbyde dækning på den nye adresse, hvorfor klageren tegnede forsikring gennem et andet forsikrings-selskab. Klageren har anført, at indboforsikringen hos selskabet automatisk blev flyttet til den nye adresse uden hans anmodning, som resulterede i en dobbeltforsikring. Klageren har anført, at han blev opkrævet en højere præmie hos selskabet uden at have forsikringsdækning på sin tidligere adresse, og at han derfor havde betalt for en dækning, han ikke ønskede. Klageren har

Ankenævnet for Forsikring

7.

102293

anført, at han i god tro er endt med en dobbeltforsikring af den nye adresse. Klageren har anført, at situationen først blev klar for ham, da selskabet afviste dækning i forbindelse med en brand i køkkenet. Klageren har anført, at han efter adresseskift modtog en ny police, men at han ikke var opmærksom på, at adressen var ændret.

Selskabet har anført, at klagerens indbo befandt sig i en lejlighed, som udlejes, og som ikke er klagerens helårsbolig. Selskabet har anført, at klageren kontaktede selskabet den 16/5 2023, og at der ikke skete fejlrådgivning. Selskabet har anført, at selskabet og klageren kun talte om husforsikring og livsforsikring, og at klageren på et tidspunkt skulle flytte. Selskabet har anført, at selskabet modtog besked fra folkeregisteret om klagerens adresseskift, og at selskabet den 5/10 2023 gjorde klageren opmærksom på, at indboforsikringen var ændret til at dække den nye adresse pr. flyttedagen. Skadeservices har oplyst, at klageren udlejede den brændte bolig, og at klageren boede på den nye adresse. Selskabet har anført, at selskabet kun tilbyder indbo-dækning for to adresser, når begge adresser er kundens bopæle – og ikke når der er tale om udlejnings-bolig. Selskabet har oplyst, at forsikringen i forbindelse med flytning udelukkende dækker i 3 måneder på begge adresser.

Det fremgår af police af 17/5 2021: "Indboforsikring på [tidligere adresse] ... Forsikringen gælder fra 1. juli 2021. Pris pr. år 2.356 kr."

Det fremgår af police af 5/10 2023: "Indboforsikring på [ny adresse] ... Forsikringen gælder fra 5. oktober 2023. Pris pr. år 3.479 kr."

Det fremgår af selskabets brev til af 5/10 2023, at selskabet "har fået besked fra Folkeregistret om, at du er flyttet Din indboforsikring er allerede flyttet med. Vi har sørget for at ændre adressen på din indboforsikring, så du og dine ting er godt dækket i dit nye hjem. Indboforsikringen dækker på begge adresser i 3 måneder fra flytningen begynder til den slutter. Da prisen på din indboforsikring fastsættes efter din nye adresse, er din pris ændret ... Ændringen er sket pr. flyttedatoen".

Ankenævnet for Forsikring

8.

102293

Det fremgår af selskabets brev af 27/8 2024, at "Jeg har lyttet til den samtale, du havde med If den 16. maj 2023, hvor I sammen undersøgte om If kunne tilbyde dig forsikring på det hus, du skulle købe på [ny adresse]. I samtalen får du at vide, at If desværre ikke har mulighed for at tilbyde dig en husforsikring, da de ikke forsikrer den slags huse. I taler også sammen om livsforsikring, som du ikke ønsker på daværende tidspunkt. Du nævner ikke på noget tidspunkt i samtalen, at du skal udleje lejligheden på [tidligere adresse] eller forsætte med have dit indbo der, efter at du er flyttet til [ny adresse]. I taler kun om, at du skal flytte til [ny adresse]".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke var dækket af indboforsikring på sin tidligere adresse på brandtidspunktet.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale præmie for indboforsikring, idet selskabet har været i risiko, og idet klageren burde have opdaget, at han via et andet forsikringsselskab havde dobbeltdækning på sit indbo.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren fraflyttede sin tidligere bopæl den 5/10 2023, og at branden var den 7/8 2024.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren modtog en ny police for indboforsikringen den 5/10 2023, hvor den nye adresse var anført. Det fremgår af brevet, at adressen på indboforsikringen er ændret. Klageren ses ikke at have reageret på brevet og policen, som efter nævnets vurdering på passende måde har informeret om, at der er sket ændring af forsikringsstedet på baggrund af oplysninger fra Folkeregistret.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102293

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings