

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102498:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 28/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Ved flytning medio januar 2024 kom vores datter ... til at skade en skulptur, som stod på gulvet, da en lille reol stødte på den. Vi anmeldte til Gjensidige der afstod som følge af at ikke var forsikret mod 'pludselig skade'. Vi har aldrig været bekendt med begrebet 'pludselig skade' og ej heller på noget tidspunkt tilbudt denne dækning. Vi har i en årrække, omkring 20-30 år jævnlig haft besøg af forsikringsfolk fra Gjensidige, men 'pludselig skade' har aldrig været berørt. Ved nærlæsning af policen kan vi se at der nu står 'nej' til 'p.s.'.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af skaden"

Selskabet har den 15/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har i godt 20 år været kunde i selskabet med bl.a. indboforsikring ... Gennem årene har klager ikke tilvalgt dækning for pludselig skade for denne police.

Den 27. december 2023 kontakter klager os med henblik på at tegne indboforsikring, da de har købt en yderligere bolig ..., som fremover vil være den primære bolig.

Vi vedlægger notat fra indtegningssamtalen den 27. december 2023, hvor det fremgår at klager har valgt en standarddækning for indboforsikringen samt tilvalgsdækning for cykler. Derudover blev forsikringssummen drøftet (bilag A). Police udstedes i overensstemmelse med klagers ønske, dog aftales besøge af taksator for værdiansættelse. Police for ny adresse vedlægges (bilag B).

Den 20. januar 2024 anmelder klager skade hvor selve forsikringsbegivenheden har karakter af 'pludselig skade', allerede fordi der ikke er tilvalgt pludselig skadedækning afvises det anmeldte. Forholdet drøftes pr. telefon den 15. februar 2024, hvor afgørelsen fastholdes.

Den 18. juni 2024 klages på ny, hvor klager gør gældende, at klager aldrig er gjort bekendt med tilvalgsdækningen. Den 26. juni 2024 fastholder skadeafdelingen afgørelsen. Korrespondance er bilagt klagen.

Vores begrundelse/uddybning

Klager gør gældende, at de ikke har været bekendt med begrebet 'pludselig skade' og i øvrigt heller ikke er tilbudt dækningen på noget tidspunkt.

Dækning for pludselig skade er ikke en del af standarddækningen (brand, vand, tyveri mm.) under indboforsikringen, men er derimod en tilvalgsdækning, som positivt skal tilvælges.

Gennem årene har vi været i kontakt med klager om dækningen under den oprindelige indboforsikring, hvor der også er gennemført justeringer under policens dækning både i forhold til tilvalgsdækninger og forsikringssum.

Ved sådanne kontakter er det praksis at gennemgå eksisterende dækninger, men også mulige tilvalgs dækninger med henblik på at afstemme det konkrete behov.

Vi har ikke en egentlig politik for mersalg ved den løbende kundedontakt, men vores kunderådgivere rådgiver naturligvis om de dækninger, som vi kan tilbyde, herunder også tilvalgsdækninger, jf. notat fra fagkonsulent (bilag C).

I forbindelse med klagers indtegne af indboforsikring for den nye bolig blev de mulige dækninger under indboforsikringen gennemgået. Det er vores klare opfattelse, at tilvalgsdækning ligeledes blev gennemgået, herunder også dækning for pludselig skade. Vores opfattelse understøttes af det forhold, at klager faktisk tilvalgte tilvalgsdækningen for cykler. Det har formodningen mod sig, at vores kunderådgiver ikke skulle nævne de to øvrige tilvalgsdækninger i form af 'Elektronik+ samt Pludselig skade (bilag A).

Samlet må vi fastholde, at klager hverken på skadetidspunktet eller tidligere har haft forsikringsmæssig dækning for pludselig skade og dette har været kendeligt for klager, da det tydeligt fremgår af kundeforholdets policer.

I tilknytning hertil kan vi oplyse, at vi i forbindelse med tilbud både ved nytegning og ændring af eksisterende policer altid opfordrer såvel mundtligt som skriftligt til at gennemgå og afstemme tilbuddet med kundens behov og ønsker. Vi vedlægger det produktoplysningsark, som var vedlagt senest tilbud som bilag D. Når policen fremsendes, gentager vi opfordringen til at afstemme indholdet med den aftale der er indgået.

Bemærk i øvrigt, at produktarkets faktaboks øverst i '2. kolonne' angiver de tre tilvalgsdækninger, som vi tilbyder (cykel, elektronik+ og pludselig skade).

Dette sammenholdt med policernes faktuelle oplysninger angiver, at der ikke er tegnet dækning for pludselig skade.

Ankenævnet for Forsikring

3.

102498

Til illustration vedlægges et udpluk af klagers forsikringspolicer ved police fra 2018 (bilag E) med gældende betingelser (bilag F) for klagers oprindelige indboforsikring. Af betingelsernes afsnit om pludselig skadedækning fremgår det, at dækningen er en tilvalgsdækning, jf. teksten 'Gælder kun, hvis det fremgår af policen' (side 35).

For policerne for oprindelige indboforsikring fra 2019 (bilag G) og frem til police fra 2023 (bilag H) fremgår det af dækningsoversigten på policens forside, at der ikke er tilvalgt dækning for pludselig skade, ligesom dækningen heller ikke er nævnt under dækningsspecifikationen på side 2.

Vi fastholder ligeledes, at vi har ydet behørig, nødvendig og tilstrækkelig forsikringsmæssige rådgivning ved vores kontakter, herunder at vi har informeret om tilvalgsdækninger. Det er vores opfattelse, at det har formodningen mod sig, at vi ikke rådgiver om muligt mersalg, idet vi naturligvis gerne ser, at kunderne har den nødvendige dækning, ligesom vi gerne udvider kundeforholdet.

Der er således ikke tale om, at vi hæfter for klagers manglende tilvalg af dækning ved pludselig skade ud fra erstatningsretlige betragtninger.

Afslutningsvist skal vi for god ordens skyld oplyse, at vi ikke har realitetsbehandlet det anmeldte."

Klageren har i brev af 13/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Da forsikringen oprindeligt blev tegnet skete det hos [assurandør 1].

Senere har jeg haft med [assurandør 2] at gøre, samt nogle andre, hvis navne jeg ikke erindrer.

Jeg vil opfordre Gjensidige til at kontakte de medarbejdere, jeg har haft med at gøre i de godt 20 år jeg har været forsikret i Gjensidige og bede om deres skriftlige kommentarer til problemstillingen 'pludselig skade'.

Jeg har ikke selv kontaktet de 2 ovennævnte.

Om det er praksis at gennemgå eksisterende tegninger, ved jeg ikke, men ingen af de pågældende medarbejdere, herunder ovennævnte, har bragt spørgsmålet i spil.

der må være andre, som er lige så dårligt forsikret som jeg.

har Gjensidige i et særskilt gjort mig bekendt med tilvalget 'pludselig skade'

Jeg tror, at fejlen er sket ved første tegning for over 20 år siden, da [assurandør 1] nytegnede forsikringen. Da burde han have rådet mig til at tilvælge 'pludselig skade'. Jeg har netop fået oplyst, at et sådan tilvalg koster kr. 400,- pa, og set i lyset af, at min årlige præmie er godt kr. 20.000,- pa, giver det ikke mening at spare kr. 400,- Uden at kende provisionen af nytegning kan jeg forestille mig, at den er meget lav f.s.v. angår nytegning til kr. 400,-, hvorfor næppe nogen medarbejdere har incitament til at nytegne en sådan.

Uden at kende % på pludselig skade og ikke pludselig skade kan jeg forestille mig, at pludselig skade udgør 70-90% af alle skader, hvorfor min forsikringspolice indeholder en stor kattelem for forsikringselskabet.

Jeg mener at have fået dårlig/mangelfuld rådgivning, og at det bør komme mig til gode

Ankenævnet for Forsikring

4.

102498

Og jeg er naturligvis villig til at betale merpræmie for de godt 20 år tilbage."

Selskabet har i brev af 3/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger af 13. januar 2025 giver os ikke anledning til at ændre vurdering, som anført i vores høringsvar 1.

De pågældende assurandører er ikke ansat i selskabet, hvorfor vi ikke har mulighed for at indhente bemærkninger.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen, som kan overdrages til en af ankenævnets jurister for videre behandling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af police gældende fra 1/4 2018 fremgår bl.a.:

"

Din forsikring	Dækker
Indbo	✓
Ansvar	✓
El-skade I, Alm.	✓
El-skade II, Særl.	✓
Ferierejse - Verden	✓
Afbestilling - Verden	✓
Udvidet golfdækning	✓

"

Af police gældende fra 1/4 2019 fremgår bl.a.:

"

Din forsikring	Dækker
Indbo	✓
Ansvar	✓
El-skade I, Alm.	✓
El-skade II, Særl.	✓
Ferierejse - Verden	✓
Afbestilling - Verden	✓
Udvidet golfdækning	✓
	Dækker ikke
Cykel	✓
Glas og kumme	✓
Windsurfere og småbåde	✓
Ferierejse - Europa	✓
Pludselig skade	✓
Afbestilling - Europa	✓
Udvidet husejerdækning	✓
Elektronikdækning	✓

"

Ankenævnet for Forsikring

5.

102498

Af police gældende fra 1/4 2023 fremgår bl.a.:

"

Din forsikring	Dækker
Indbo	✓
Ansvar	✓
Dækker ikke	
Cykel	✓
Pludselig skade	✓
Elektronik+	✓
Motordrevne køretøjer	✓

"

Af e-mail fra selskabets fagkonsulent af 15/11 2024 fremgår bl.a.:

"3 ting i denne sag.

1. Hvis der har været en police med det nye print fra 2019, så har kunden modtaget mindst 5 policer, hvor vi bekræfter, at kunden ikke har dækningen **pludselig skade**.

Kunden har også et ansvar for at læse sin police igennem.

2. Når det er sagt, så er der en økonomisk gevinst for en rådgiver at fremhæve vores tildækningsdækninger, og derfor er der også et incitament i at afsætte vores produkter/dækninger.

Ved disse police-tjek så gennemgår mindst 9 ud af 10 af rådgiverne disse tilvalgsdækninger (jeg har forhørt mig med vores salgstræner).

Ved almindelig kontakt med kunderne er kutymen også, at der bliver dobbeltklikket på tilvalgsdækninger eller mulighed for tilvalgsdækning overfladisk.

3. Jeg har ikke truffet afgørelsen i forhold til godkendelse af sum på den nye adresse, men jeg har været på sidelinjen mellem rådgiver og produkt, så jeg ved, at kunden har oplyst, at de har mange dyre genstande, og størstedelen af disse ville de også medbringe til det nye hjem.

Vi har ikke en officielt/nedskrevet forretningsgang med mersalg, men vi har det med i vores onboarding og salgstræning i forhold til at behovsafdække og komme rundt om kunden."

Af intern, udateret besked fra kunderådgiver fremgår bl.a.:

"Denne her sag har verseret længe og jeg har været i dialog med kunden et par gange og det har kollegaer også. Vi har tidligere enstemmende været enige om, at kunden har fået oplyst, at pludselig skade ikke er inkluderet og at vedkommende skal gennemgå alle de gange, vi har dannet nye policer.

Jeg ved at vores faglig støtte, som er vores egen kundeservice, har også haft kontakt med kunden."

Ankenævnet for Forsikring

6.

102498

Kunderådgiveren har i den interne besked indsat et skærmpoint, der er opdateret 27/12 2023, og hvor det fremgår:

"Kundedialog:

Indboforsikring: Ny indbo er indtegnet efter aftale med... Den nye indbo skal indeholde samme sum som nuværende indbo, men der skal tilvælges cykel dækning til 75.000 kr. ... gennemgået følgende værdier: Pelse til 180.000 kr. Smykker til 1 mio. Skulpturer til 1 mio. Og malerier der er almindeligt indbo til cirka 20 mio. kr. Ud fra god skik oplyser jeg kunden, at kunden er underforsikret, men kunden vil ikke tage højde for det, før jeg bestiller en taksator og sikkerhedsmand... Den nuværende indbo skal forblive, da kunden ikke har i sinde at sælge boligen og opbevarer flere genstande inde i denne bolig. Efter aftale med Opretter jeg ny indbo og lader den gamle blive, da den skal løbende tilpasses med, hvad kunden har liggende af værdier i det gamle hus... har behov for 2 indbo. Taksator må definere kundens værdier, så indbopolicen kan justeres. Ledelsesgodkendt af ..."

Af police gældende fra 20/1 2024 fremgår bl.a.:

"

Din forsikring	Dækker	Dækker ikke
Indbo	✓	
Ansvar	✓	
Cykel	✓	
Pludselig skade		✓
Elektronik+		✓
Motordrevne køretøjer		✓

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Pludselig skade

TILVALG TIL INDBODÆKNINGEN

Gælder kun, hvis det fremgår af policen"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte en skade på en skulptur under en flytning i januar 2024. Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at klageren ikke har tilvalgsdækningen "pludselig skade". Klageren ønsker, at selskabet dækker skaden.

Klageren har anført, at han aldrig har været bekendt med begrebet "pludselig skade" og ikke tidligere har været tilbudt denne dækning, til trods for at han gennem 20-30 år jævnligt har haft

Ankenævnet for Forsikring

7.

102498

besøg samt korrespondance med ansatte fra selskabet. Klageren har anført, at selskabet har givet dårlig og mangelfuld rådgivning, og at dette ikke bør komme ham til skade.

Selskabet har anført, at selskabet har ydet behørig, nødvendig og tilstrækkelig rådgivning over for klageren, idet selskabet jævnligt har afstemt tilvalgsdækninger samt gjort det tydeligt i policerne, hvad der er forsikringsdækket. Selskabet har anført, at klageren – da han den 27/12 2023 tegnede en ny indboforsikring i forbindelse med sin nye bolig – valgte tilvalgsdækning for cykler, hvorfor det har formodningen imod sig, at kunderådgiveren ikke vejledte om de øvrige tilvalgsdækninger i form af "elektronik+" samt "pludselig skade".

Det fremgår af police gældende fra 1/4 2019, at indboforsikringen "Dækker ikke: Pludselig skade".

Det fremgår af notat vedr. kundedialog dateret 27/12 2023, at "Den nye indbo skal indeholde samme sum som nuværende indbo, men der skal tilvælges cykel dækning til 75.000 kr. ... gennemgået følgende værdier: ... til cirka 20 mio. kr. Ud fra god skik oplyser jeg kunden, at kunden er underforsikret, men kunden vil ikke tage højde for det, før jeg bestiller en taksator og sikkerhedsmand ... Den nuværende indbo skal forblive, da kunden ikke har i sinde at sælge boligen og opbevarer flere genstande inde i denne bolig. Efter aftale med Opretter jeg ny indbo og lader den gamle blive, da den skal løbende tilpasses med, hvad kunden har liggende af værdier i det gamle hus... har behov for 2 indbo. Taksator må definere kundens værdier, så indbopolicen kan justeres. Ledelsesgodkendt af...".

Det fremgår af police gældende fra 20/1 2024, at indboforsikringen "Dækker ikke: Pludselig skade".

Det fremgår af e-mail fra selskabets fagkonsulent af 15/11 2024, at klageren har "modtaget mindst 5 policer, hvor vi bekræfter, at kunden ikke har dækningen pludselig skade ... Vi har ikke

en officielt/nedskrevet forretningsgang med mersalg, men vi har det med i vores onboarding og salgstræning i forhold til at behovsafdække og komme rundt om kunden".

Det fremgår af intern, udateret besked fra kunderådgiver, at "denne her sag har verseret længe og jeg har været i dialog med kunden et par gange og det har kollegaer også. Vi har tidligere enstemmende været enige om, at kunden har fået oplyst, at pludselig skade ikke er inkluderet og at vedkommende skal gennemgå alle de gange, vi har dannet nye policer. Jeg ved at vores faglig støtte, som er vores egen kundeservice, har også haft kontakt med kunden".

Det fremgår af § 20, stk. 1 og stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden fastlægge kundens krav og behov. 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.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at statuere, 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 det fremgår af såvel policen fra 2019 som policen fra 2024, at klageren ikke har valgt dækningen "pludselig skade".

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabet i notatet vedr. kundedialog dateret 27/12 2023 – der omtaler tilvalg af cykeldækning og underforsikring – tillige havde gjort notat om tilvalgsdækningen "pludselig skade", hvis denne tilvalgsdækning tillige blev gennemgået med klageren.

Ankenævnet for Forsikring

9.

102498

En manglende notering heraf er dog efter nævnets vurdering ikke i sig selv tilstrækkelig til i den konkrete sag at statuere, at selskabet ifalder et erstatningsansvar for mangelfuld information/rådgivning, når selskabets medarbejder i intern mail har angivet, at "kunden har fået oplyst, at pludselig skade ikke er inkluderet".

Nævnet bemærker, at notatet vedr. kundedialog fokuserer på en ganske central problemstilling om underforsikring, som kan have stor betydning for klageren. Nævnet bemærker videre, at et kundenotat i sagens natur må angå de væsentligste problemstillinger, hvilket dækning for pludselig skade i den konkret sag ikke kan siges at være, når henses til, at klageren gennem en længere årrække ikke har haft denne dækning, og at dette har fremgået klart af de policer, som klageren i de senere år har modtaget.

Nævnet har henset til, at klageren i en sådan situation må have en vis pligt til selv at spørge ind til de mulige tilvalgsdækninger, som er angivet i policen, og som klageren i en længere årrække ikke har tilvalgt. Klageren ses først at have vist interesse for tilvalgsdækningen pludselig skade efter, at han har anmeldt en skade, som forudsætter denne tilvalgsdækning. Dermed adskiller denne sag sig fra eksempelvis sag 99.491.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan 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