840/10

Den 17. marts 2010 blev i sag nr. 76.643:

xxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxxxx xxxxx
xxxx xxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet Hjem-forsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for særligt indbo i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning i henhold til de vilkår, som var gældende på skadetidspunktet.

Klageren har i sin klage af 29/7 2009 til nævnet anført:

> "Min henvendelse beror på, at jeg, præcis efter modtagelse af 'Serviceskema til Topaftale' HAR rettet henvendelse til TopDanmark omkring indbo, særligt indbo m.m. og fik der at vide, at jeg intet skulle foretage med mindre jeg havde en 'Picasso' eller lignende hængende på væggen. Omkring pelsværk, så har jeg disse til opbevaring, hvorfor disse ikke skulle indgå endnu.
>
> Jeg kan se, af gamle notater, at jeg har talt med en A., og nu tilbageviser TopDanmark at jeg ikke har rettet henvendelse til dem og derfor kan de ikke udbetale mig det fra mig stjålne.
>
> Dette er helt uacceptabelt i og med, at jeg retter henvendelse for netop ikke at skulle stå i denne situation hvorefter jeg så ender der alligevel. Det er bare ikke i orden.
>
> Derfor denne henvendelse og jeg håber, at De kan finde en ekspert der kan bide sig fast i TopDanmark og ikke bare sådan kan rystes af, som jeg er blevet det."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 28/9 2009 til nævnet anført:

"**Hvad omhandler klagen**
Vores kunde har tegnet Hjem forsikring i Topdanmark Forsikring vilkår 6503-1 og er utilfreds med vores erstatningsopgørelse. Vores kunde oplyser i sagsfremstillingen for ankenævnet, at hun har rettet henvendelse til Topdanmark Forsikring omkring dækningen af hendes indbo og særligt indbo og hun dermed har krav på en højere erstatning, hvilket vi ikke er enige i.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 16. marts 2009 anmeldte vores kunde telefonisk til os, at hun natten mellem den 14. og 15. marts 2009 havde haft indbrud. Vi modtager den 16. april 2009 en liste fra vores kunde med oversigt over de stjålne genstande og da kravet fra vores kunde var på omkring 200.000 kr., valgte vi at få en taksator på sagen.

Vores taksator var hos kunden den 28. april 2009, hvor tyveriet blev gennemgået. Da vores kundes police er tegnet med en maxdækning på 15% af forsikringssummen for særligt indbo, oplyste vores taksator i brevet til vores kunde, at vi ikke kunne erstatte mere end 83.000 kr. for særligt indbo. Vi henviser til vedlagte brev dateret den 12. maj 2009 sendt til vores kunde samt kopi af vedlagte policer.

Vi modtager den 25. maj 2009 en e-mail fra vores kunde, hvor det fremgår, at hun er uenig i vores afgørelse. På baggrund af vores kundes e-mail gennemgår vi sagen igen og sender den 22. juni 2009 et brev til vores kunde, hvor det fremgår, at vi fastholder vores afgørelse og sagen bliver herefter indbragt for ankenævnet. Vi har til jeres orientering vedlagt en kopi af den email, som vi har modtaget fra vores kunde samt en kopi af det brev, som vi har sendt til vores kunde.

Hvad dækker forsikringen
Det fremgår af pkt. 18 i vilkårene for forsikringen, hvordan forsikringen dækker. I punkt 3 fremgår det, at forsikringen dækker indbrudstyveri, men det står yderst til venstre i kolonnen under punkt C, at særligt indbo kun dækkes med 15% af forsikringssummen, hvis andet ikke fremgår af policen. Vi henviser nærmere til punkt C i vilkårene omkring, hvad der betragtes som særligt indbo.

Vi kan ikke betale yderligere erstatning
Vi har i forbindelse med den fornyede gennemgang af sagen konstateret, at ved vores taksators opgørelse til vores kunde, er erstatningen blevet udregnet i en forsikringssum på 549.000 kr., hvoraf dækningen for særligt indbo udgør 83.000 kr.

Denne dækning trådte imidlertid først i kraft ved indeksreguleringen den 1. juni 2009 og var således ikke i kraft på skadetidspunktet i marts 2009. På skadetidspunktet var den gældende forsikringssum 526.000 kr., hvoraf dækningen for særligt indbo udgjorde 79.000 kr. Vi henviser til vedlagte policer.

Vores kunde har således fået udbetalt 4.000 kr. mere i erstatning for særligt indbo, end hun efter policen er berettiget til.

Vi har derudover konstateret, at vores taksator også har erstattet vores kundes foto og video udover de 83.000 kr. i beløbet for særligt indbo. Foto og videoudstyret fremgår på side 2 i brevet fra den 12. maj 2009 sendt til vores kunde og udgør et beløb på 250 kr. Beløbet på

de 250 kr. for foto og videoudstyret skulle have været indeholdt i det særlige indbo i henhold til vilkårenes punkt 18.0 og er ved en fejl blevet erstattet som et særligt punkt.

Vores kunde har således fået i alt 4.250 kr. mere end hun er berettiget til i henhold til vilkårene for forsikringen. Fejlen skal selvfølgelig ikke komme vores kunde til belastning og vi står ved det dækningstilsagn på i alt 110.170 kr. som vi har opgjort sagen til og sendt pr. check til vores kunde.

Vores kunde oplyser i sagsfremstillingen for ankenævnet, at hun har talt med en medarbejder i Topdanmark omkring ændring af forsikringssummen. Vores kunde oplyser, at dette skete lige efter, at hun havde modtaget vores brev fremsendt den 25. januar 2008 omkring fornyelse af Topaftale, hvor vi bad vores kunde om at tage stilling til, om forsikringssummen skulle reguleres.

Vi kan ikke se, at vores kunde skulle have rettet henvendelse til os omkring ændring af forsikringssummen. Som det også fremgår af vores brev fra den 22. juni 2009, så har vi kontaktet vores policeafdeling, som oplyser, at de ikke har noteret noget i policeforholdet omkring ændring af forsikringssummen på Hjem forsikringen. Vi er selvfølgelig villige til at vurdere denne del igen, hvis vores kunde kan sandsynliggøre, at hun har bedt om en forhøjelse af forsikringssummen eller hun ikke har modtaget en korrekt vejledning fra vores side.

Vi skal dog påpege, at vi den 1. maj 2008 fremsendte policeoversigt til vores kunde, hvor det fremgik, at forsikringen var blevet indeksreguleret og med hvilke summer. I oversigten kan vores kunde også se dækningssummerne samt dækningen for særligt privat indbo.

Vi fastholder vores afvisning
Vi må fastholde, at vores kunde ikke har sandsynliggjort, at hun har krav på yderligere erstatning for særligt indbo og vi afventer derfor nu Nævnets afgørelse."

Hertil har klageren i skrivelse af 5/10 2009 til nævnet bemærket:

"Jeg må præcisere, at jeg har handlet præcis som forsikringsselskabet selv opfordre til i deres skrivelse dvs. jeg henvender mig straks for at få en dybere og nærmere forklaring på deres tiltag. Oplyser om mine effekter, pelse m.m. og jeg spørger om det eventuelt er en idé at en forsikringsagent kommer ud på min adresse til en vurdering af indbo m.m. og gennemgang i al almindelighed men jeg får oplyst, at der ikke er nogen grund til uro overhovedet. Jeg ved, at jeg ligeledes har spurgt ordret og helt klart 'er der noget som jeg ikke ved jeg ellers skal spøge om eller have information om' - men nej, jeg er forsikret på alle måder, intet kan komme bag på mig. Alt er i orden.

Topdanmark efterlyser og ønsker, at jeg skal sandsynliggøre et navn på den person som jeg skulle have talt med omkring ovenstående.

Da jeg så tilvejebringer navnet på referencepersonen, henviser Topdanmark til, at de ikke i deres notater eller lignende steder kan se, hvem jeg har talt med og ej heller har noteret dette nogle steder!

Som tidligere nævnt, og jeg må slå fast med syvtommersøm, at det var en meget grundig samtale jeg havde med deres medarbejder A. og det er ordret citeret fra hende, at der udelukkende var tale om specielle effekter som en 'Picasso'... Uanset hvad jeg sagde og spurgte om, fastholdt hun konstant og partout den med Picasso-en igen og igen.....

At forsikringsselskabet så internt ikke har vejledt deres medarbejdere korrekt eller lignende, det må de selv stå til regnskab for.

Jeg er på alle måder et særdeles grundigt menneske.
Jeg har altid 'livrem og seler på' og har været helt klar, tydelig og præcis i min tale, så en sag som dette netop ikke skulle kunne indtræffe.

Så ja, forsikringsselskabet løber helt klart om hjørner med mig.

Ydermere, har jeg været en god og tro kunde i mange år og stolet på mit forsikringsselskab, så selvfølgelig skal jeg have den erstatning som jeg retsmæssig er berettiget til, hvorfor jeg i sagens natur også henvender mig til Dem, da jeg har både handlet såvel som levet i særdeles god tro ud fra Topdanmarks egne ord og forskrifter og *hvordan skulle jeg, med de oplysninger jeg har modtaget, have handlet anderledes…"*

Herefter har selskabet i skrivelse af 29/10 2009 til nævnet anført:

"Vi har noteret os indholdet i vores kundes brev, men vurderer, at der ikke er nye oplysninger til sagen.

For en god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke bestrider, at vores kunde kan have ført en samtale med en medarbejder fra Topdanmark lige efter hun modtog fornyelsen af Topaftalen. Vi fastholder dog, at der ikke er aftalt en ændring af forsikringssummen eller at vores kunde har sandsynliggjort, at hun har fået en forkert vejledning som forpligter os til at betale en yderligere erstatning, end vi allerede har betalt."

I klagerens skrivelse af 6/1 2010 til nævnet hedder det:

"Jeg har haft kontakt til TopDanmark omkring tilbud for tegning af ny forsikring da jeg er flyttet midlertidigt og snart flytter igen, så snart min lejlighed er sat i stand, da jeg psykisk ikke kunne blive i [by] efter indbruddet.

Det vigtige, som jeg gerne vil have Dem til at tage med i betragtning er, at da jeg 'lige' er fyldt 50, kun 1½ måned efter indbruddet, så er jeg berettiget til FULD erstatning for alt uden at TopDanmark vil gøre indsigelser, da de da er af den opfattelse, at man i min alder har smykker og værdier etc. fra et langt liv

Den konsulent jeg talte med sagde, at de hos dem, måske havde glemt at se på min fødselsdato og der derfor kunne der være opstået forviklinger m.m.

(De ville ikke sende en konsulent ud ved denne nytegning, da de kun benytter disse til tegning af forsikringer for huse og ikke lejligheder. Ej heller da jeg tryglede og bad Dem om det for ikke at komme i samme situation hvis og såfremt tyveri eller brand skulle finde sted)."

I forlængelse heraf har selskabet i skrivelse af 29/1 2010 til nævnet anført:

"Det er korrekt, at der den 17. december 2009 er udstedt en ny police til vores kunde, hvor Bolig Hjem forsikringen er ændret. Som det også fremgår af policen, så sker ændringen den 17. december 2009 og den ændrede forsikring var således ikke i kraft ved indbruddet i marts 2009. Prisen på det ændrede produkt er beregnet efter, at den ældste i husstanden er født den 14. maj 1959. Jeg har til orientering vedlagt en kopi af policen.

> Vi må således afvise, at vores kunde har krav på større erstatning, blot fordi hun fyldte 50 år ca. 2 måneder efter indbruddet, da den ændrede forsikring ikke var i kraft på dette tidspunkt)."

Efterfølgende har klageren i skrivelse modtaget af nævnet den 11/2 2010 anført, at hendes seneste skrivelse blot var ”endnu et eksempel på, hvad personalet siger, og hvordan tingene vendes bagefter”.

Nævnets sekretariat har ved skrivelse af 15/2 2010 anmodet selskabet om at indhente en udtalelse fra den medarbejder, som klageren omtaler.

Nævnet har den 19/2 2010 modtaget følgende udtalelse fra den pågældende medarbejder:

> "Jeg kan desværre hverken huske at have talt med denne kunde, og kan heller ikke se, at der er noteret noget på billede 46 om, at jeg har talt med denne kunde (dette gør jeg nemlig altid). Der er ikke foretaget nogle ekspeditioner overhovedet fra min side, derfor kan jeg heller ikke finde noget på kunden i mit omslag. Jeg kan ikke huske denne kunde overhovedet.
>
> Jeg ved godt, at særligt indbo på Hjem Standard kun udgør 15% af indbosummen (har trods alt været her i 14 år), og kunne aldrig nogen sinde finde på at bruge udtrykket 'en Picasso'. Hvis jeg har talt med kunden, kan jeg muligvis have oplyst hende om, at der også findes en anden type indboforsikring, hvor særligt indbo blot skal indgå i den samlede sum.
>
> Håber, at dette er svar nok - er nemlig meget svært at svare på, da jeg intet har ekspederet på kunden, og muligvis slet ikke har snakket med hende."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at der er begået fejl fra selskabets side. Selskabets afgørelse findes således at være i overensstemmelse med de vilkår, som var gældende på skadetidspunktet. Nævnet kan på den baggrund ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for særligt indbo.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson