850/10

Den 6. september 2010 blev i sag nr. 77.064:

xxxxxxx xx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xxxx x
xxxx xxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har familieforsikring i GF-Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for tyveri af kitesurferudstyr og waweboards. Endvidere ønsker klagerne en undskyldning fra selskabet.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at udstyret er undtaget dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes undtagelsesbestemmelse om windsurfere og andre søfartøjer.

Klageren anmeldte den 30/4 2009, at han og hans hustru havde været udsat for tyveri af deres bil. I bilen befandt sig bl.a. kitesurferudstyr, waweboards, wakeboard og wakeskate, hvilket selskabet i mail af 29/5 2009 afviste at yde dækning for.

Klagerne var utilfredse med selskabets afgørelse og kritiserede denne i skrivelse af 9/6 2009. I skrivelsen anførte de:

"• Wakeboard/wakeskate er moderne typer vandski (ligner meget et snowboard) og d.d. har jeg fået oplyst af H.A. - O., at disse, ligesom ski er dækket af forsikringen jf. § 3.1

- Kite er ikke særskilt er nævnt i undtagelsesparagraffen.
  Andre forsikringsselskaber (bla. Codan og Topdanmark) har specifikt nævnt Kite; Dette må betyde, at de **ikke** betragter en Kite som en windsurfer

- Vi er **ikke** blevet tilbudt en tillægsforsikring, selvom vores assurandør har været vidne om vores sportsgren

- Undertegnede talte (telefonisk) med vores assurandør - M. - om en ulykkesforsikring i forbindelse med Kitesurfing. Samtalen endte ikke med et egentligt tilbud og ej heller et afslag, men blev en (for mig) 'det må vi senere se på-sag' som jeg ikke er kommet videre med.
  Baggrunden for samtalen var, at jeg ville vide, om ulykke og eller skade påført andre/andres udstyr under udøvelse af Kitesurfing, dækkes af vores familieforsikring. Da dette blev bekræftet, var min reaktion 'nå... så pyt.. øh..'. M.'s holdning var, at man burde have en ulykkesforsikring, da man selv kunne blive skadet og evt. miste erhvervsevnen - og så ville det jo være rart, at få en forsikringssum.
  (Denne samtale nævnes, da jeg er overbevist om, at M. vil nikke genkendende, selvom hun efter erstatningskravet har udtalt, at jeg har afvist en tillægsforsikring)

- Under konsulentbesøget udtalte G.O., at det er dårlig/manglende rådgivning, hvis vi ikke var blevet tilbudt en tillægsforsikring, når man hos GF var vidende om, at vi havde Kiteudstyr og at man bør udfærdige en ny police, hvis vi efterfølgende ville afvise en sådanne."

På baggrund af klagernes utilfredshed indhentede selskabet en skriftlig forklaring fra deres medarbejder M.L. om, hvilke informationer klagerne blev givet ved tegningen af forsikringen. Medarbejderen oplyste i mail af 11/6 2009:

"Jeg vil samtidig gerne gøre opmærksom på at i tegningssituationen, har jeg gjort fst opmærksom på, at hvis der ikke var tegnet tillægsdækning for windsurfer, så dækkede vi IKKE kiteudstyr. Kunden synes, at de cirka 1000 kr. ekstra som det kostede om året, ville kunden ikke betale.

Jeg ved, at jeg har tilbudt kunden denne dækning, da vi i kundesamtalen talte om, hvad de lavede i fritiden og her nævnte de kitesurfing. Derfor orienterede jeg dem om dækningen på basis og at windsurferudstyr skulle tilvælges, hvis de ville have dækning. Desuden talte vi også om det i forbindelse med ulykkesforsikringen, som kunden skriver.

Desuden var første kundekontakt med [klager], som har skrevet brevet, men siden er det primært [klagers mand], der har været her på kontoret, og ham jeg har talt forsikringer med. Det er ham, der har fravalgt dækningen på indboforsikringen, da det var ham, jeg talte med her på kontoret. Og i klagen nævner hun, at det er hende, der har talt med mig, men det er altså primært [klagers mand], der har talt med mig.

Desuden da [klager] ringede for at bede om en skadesanmeldelse og fortalte, hvad der var sket, orienterede jeg hende om, at hun ikke skulle regne med, at der var dækning for kiteudstyret, da der ikke var tegnet tillægsdækning, men at hun var velkommen til at skrive det på anmeldelsen, og så ville hun få et skriftligt afslag fra os.

Desuden har [klagers mand] efterfølgende været på kontoret for at hente forsikringsbevis til en ny bil, og der talte vi også om, at kiteudstyret desværre ikke blev dækket, og han var godt vidende om, at han selv havde fravalgt dækningen.

Så min påstand er, at kunderne har været godt informeret fra begyndelsen, og at det er et fravalg, de selv har taget.

Det som kunden skriver i brevet om, at det ikke endte med et egentligt tilbud på en ulykkesforsikring er heller ikke rigtig. I det første tilbud, jeg sendte til kunden var der tilbudt en ulykkesforsikring, og da jeg senere talte med kunden om, at de alligevel ikke ville have ulykkesforsikring, gjorde jeg dem opmærksom på, at da fst er selvstændig er det rigtig vigtigt, at man har en heltidsulykkesforsikring. Men trods mange argumenter valgte fst ikke at tegne ulykkesforsikring.

Dvs. at det er nogle kunder, som egentlig ikke ønsker at betale ret meget for forsikringer, og hvis holdning er, at de ikke behøver at sikre sig bedst muligt.

G.O. var desuden her på kontoret, inden han tog ud til kunderne, og der orienterede jeg også ham om, at tillægsdækningen var blevet tilbudt."

Ved skrivelse af 24/6 2009 anerkendte selskabet at yde dækning for wakeboard og wakeskate, men fastholdt deres afslag vedrørende kitesurferudstyret og waweboards.

Efter indsigelse over for selskabet har klagerne i skrivelse af 11/10 2009 indbragt sagen for nævnet og her over for anført:

"D. 30/4-09 bliver vores bil inkl. div. vandsportsudstyr stjålet. Efterfølgende har det været en kamp, at få forsikringen til at dække udstyret. Der har været mange forskellige forklaringer og ændringer i først udmeldte oplysninger.

a) Under møde med konsulent G.O. oplyses: *Hvis GF er vidende om, at I har dette udstyr, skal de tilbyde en tillægsforsikring og hvis I fravælger denne, skal dette stå i jeres police. -* og endvidere *hvis noget af udstyret fra undtagelsesparagrafferne også kan bruges til andet, dækkes det.* (GF var vidende om dette udstyr, da vi (1-2 mdr. tidligere) havde kontaktet GF-A. for, at tegne en ulykkesforsikring grundet denne sport og endvidere kan udstyret bruges til flere ting).

b) Først da GF's hovedafdeling oplyser os om, at wakeboard og wakeskate selvfølgelig dækkes, får vi dækket nogle boards, men ikke de boards der kan bruges til flere formål (både wakeboard og kitesurf) selvom det stort set er umuligt, at se forskel på de boards der er blevet dækket og dem der ikke er.

c) GF's medarbejder har ændret forklaring vedr. tegningsforløbet - Vi havde kun vores biler forsikret hos GF og [klagers mand] ønskede, at samle alle vores øvrige forsikringer - telefonsamtalen med GF tog få minutter - de tilbød, at overføre div. forsikringer, den eneste bemærkning var, at de ikke kunne optage vores både. Senere (Ca. marts 2009) forhørte jeg ([klager]) mig om en ulykkesforsikring i forbindelse med kitesurf (Dette blev ikke fuldført inden tyveriet). Efter vores anden klage ændrede denne medarbejder forklaring til, at hun havde talt med mig ([klager]) om kite i tegningssituationen. Dette er ikke korrekt, da det var min mand der 'flyttede' forsikringen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

a) Vi er uenige om de betingelser forsikringen er indgået på, og **ønsker derfor dækning for alt udstyret.** Her tænkes både på tegningsforløbet og at vi, som andre forsikringstagere, ikke mener at kiteboarding og windsurfing kan sidestilles. Kites'ene er pakker i en rygsæk og board'ene er ca. 1,2 m. lange, hvilket betyder at begge dele kan ligge inde i bilen/bagagerummet og således må have en anden forsikrings 'status' end en windsurfer (med en lang mast og et bræt der er ca. 3 m. langt - og typisk ligger på taget af bilen).

b) GF har (ifølge dem selv) været vidende om problematikken omkring dækning af kiteboarding siden år 2006, men har ikke som andre selskaber (fx Alka, Codan, TopDanmark) tilføjet kiteboarding under undtagelsesparagrafferne.
Da GF er de professionelle, burde de udforme vilkårene, så man som forsikringstagere kan forstå dem - særligt vedr. områder hvor de er vidende om problematikken.
Altså ønsker vi **bedre information** fremover (til os/andre forsikringstager).

c) Vi ønsker en **undskyldning for, at man skal kæmpe** for ting, som selskabets hovedkontor selv oplyser, at de dækker (her tænkes på wakeboard).
Endvidere føler jeg mig 'set ned på' når GF senere bruger mine betragtninger, om at kite- og wakeboard er identiske, som argument for at selskabet burde have afvist erstatning af vores wakeboard.
Ovenstående er en urigtig og uacceptabel afvisning - wakeboard skal jo dækkes ifølge GF's hovedkontor.

d) Vi ønsker en undskyldning fra medarbejderen, der ændrede forklaring vedr. tegningsforløbet - det er meget ubehageligt, at blive fremstillet som uærlig! Medarbejderen påstår at hun ønskede at der blev tegnet en tillægsforsikring, selvom dette aldrig var på tale (jeg kontaktede som nævnt GF om ulykkesforsikring vedr. kite-sport).
Men accepteres påstanden og sammenholdes den med hendes viden om vores udstyr, betyder at vi (hvis ikke vores hovedkrav om dækning af alt udstyret ikke opfyldes) **ønsker pro rata-erstatning**."

Selskabet har i svarskrivelse af 5/11 2009 til nævnet anført:

"Selskabet er af den opfattelse, at det stjålne kite-udstyr og waveboards ikke i forsikringsmæssig henseende adskiller sig væsentligt fra de undtagne windsurfere, der sammen med alle andre søfartøjer er undtaget fra dækningen, hvorfor vi har fastholdt, at disse ikke er omfattet af forsikringen, idet denne ikke er udvidet med tillægsdækning for windsurfere og småbåde.

Vor medarbejder i klubben har ved tegning af forsikringen meddelt forsikringstager, at der ikke var dækning for kite-udstyr, hvis forsikringen ikke blev udvidet med dækning for windsurfere og tillægsdækning for småbåde.

Dette er medarbejder i klubben helt sikker på, idet de ved kundesamtalen talte om, hvad vor forsikringstager lavede i fritiden og her nævnte de kitesurfing, hvorfor samtalen blev henledt på tillægsdækning vedrørende windsurfere og småbåde.

Vor forsikringstager ville dog ikke udvide forsikringen med denne tillægsdækning. Overfor nævnet må vi gøre gældende, at:

- Kite-udstyr adskiller sig ikke i forsikringsmæssig henseende væsentligt fra de undtagne windsurfere, der sammen med alle andre søfartøjer er undtaget fra dækningen i henhold til betingelsernes punkt 3.9.

- Et waveboards er eller er lig med et surfbræt og dermed ikke dækket af forsikringen i henhold til betingelsernes punkt 3.9.

- Vor forsikringstager er ved tegning blevet gjort opmærksom på manglende dækning vedrørende kite-udstyr, når forsikringen ikke er udvidet med tillæg for windsurfere og småbåde.

Endvidere henviser vi til tidligere AK kendelser 68.365 - 69.936 - 70.782

Vi fastholder vor stillingtagen til sagen og afventer herefter nævnets afgørelse."

Nævnet er blevet forelagt den af klagerne fremlagte beskrivelse af det forskellige udstyr med billeder.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.9 Forsikringen omfatter ikke motordrevne køretøjer, jf. færdselsloven, haveredskaber over 10 hk, campingvogne, luft- og søfartstøjer af enhver art, herunder windsurfere. Dele og tilbehør til ovennævnte genstande dækkes heller ikke. Ved motordrevne køretøjer forstås f.eks. biler, knallerter, motorcykler og traktorer.

Windsurfere betragtes ikke som både og er derfor kun medforsikret, såfremt der tegnes særlig tilvalgsdækning."

Nævnet udtaler:

Undtaget fra dækning er bl.a. "søfartøjer af enhver art, herunder windsurfere".

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at udstyr som det stjålne - kite-udstyr og waweboards - ikke i forsikringsmæssig henseende adskiller sig væsentligt fra de undtagne windsurfere, der sammen med alle andre søfartøjer er undtaget fra dækning. Nævnet finder derfor, at det stjålne kitesurferudstyr og waweboard er omfattet af dækningsundtagelsen i forsikringsbetingelsernes stk. 3.9.

Allerede fordi nævnet som retsfølge ikke kan pålægge et indklaget selskab at undskylde handlinger eller forløb, kan nævnet ikke behandle denne del af påstanden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann