866/11

Den 26. april 2011 blev i sag nr. 78.502:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt indbrud.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det anmeldte indbrud er sket på en anden adresse end forsikringsstedet.

I klageskemaet har klageren bl.a. anført:

> "Alka vil ikke dække en skade fordi de ikke har den rigtige adresse på forsikringspolicen.
> Jeg har ganske kort efter at jeg fik forsikringspolicen rettet henvendelse til alka for at få dem til at rette forsikringssted, som de havde skrevet forkert på policen. Jeg har bevis på det i form af en mail."

Ved brev af 6/8 2010 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

> "Klager tegnede i februar 2009 familieforsikring i Alka for adressen H.C… med ikrafttræden den 1. april 2009. Kopi vedlagt.
>
> Ved anmeldelse - modtaget af Alka Forsikring den 10. marts 2010 - anmeldte klager, at hun ved et indbrud forøvet i perioden den 25. februar - 8. marts 2010 havde fået stjålet diverse effekter samt at liste ville blive fremsendt, når klager havde overblik over hvad der manglede. Kopi vedlagt.
>
> Af klagers internetanmeldelse fremgår det, at skadestedet var ejendommen V.L… - et fritidshus/en hytte tilhørende klager. Kopi vedlagt.
>
> Alka Forsikring modtog efterfølgende liste. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring anmodede selskabets taksator om at besigtige skadestedet.

Taksator foretog den 21. april 2010 besigtigelse sammen med klager. Indbrud skulle angiveligt være sket via en dør, som taksator imidlertid ikke kunne afgøre om var brudt op eller ej, da huset ifølge taksator ikke var så velholdt. Foto vedlagt.

Efter mødet kom taksator i tanke om yderligere et par spørgsmål og kørte således til klagers adresse, hvor der imidlertid ikke var nogen hjemme. Taksator kørte derefter til H.C…, hvor klagers bil holdt parkeret ud for nr. 17. Der var dog ingen reaktion på taksators henvendelse.

Sagen blev efterfølgende overtaget af selskabets skadekonsulent, som mødtes med klager på skadestedet den 4. maj 2010. Det var imidlertid ikke muligt at besigtige skadestedet, da klager ikke havde nøgle. Skadestedet var p.t. udlånt til en bekendt som havde nøglen med sig. Klager havde angiveligt ejet ejendommen i 5 år, men ikke boet der de seneste 3 år. Klager boede på adressen H., hvor hun havde boet de seneste 3 år.

H.C… (forsikringsstedet) havde de seneste 3 år været beboet af klagers datter.

De fra V.L… stjålne effekter var flyttet fra H. skadestedet den 25. februar 2009 og lidt før for opbevaring, da ejendommen H. skulle renoveres. Effekterne havde således aldrig befundet sig på forsikringsstedet H.C… og skulle heller ikke efterfølgende placeres på ...

Alka Forsikrings skadekonsulent meddelte ved mail af 7. maj 2010 at den anmeldte skade ikke var dækningsberettiget på forsikringen, da forsikringsstedet var H.C... De stjålne effekter havde aldrig været placeret på denne adresse, men derimod på adressen H. og skulle - angiveligt i løbet af 3 uger - tilbage til H.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for forsikring.

Indledningsvis skal vi bemærke, at den kopi af mail fra klager (klagers bilag …) der angiveligt skulle være sendt til Alka Forsikring den 24. februar 2009 ikke ses at være modtaget af selskabet. Ifølge selskabets skadekonsulent har klager heller ikke tidligere i sagsbehandlingen gjort opmærksom på, at der skulle være sendt en mail til selskabet med adresseændring.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 2 fremgår det, hvor forsikringen dækker. Af afsnit 2.1.1. fremgår det således, at forsikringen dækker når genstandene befinder sig i og ved sikredes helårsbolig (forsikringsstedet).

Familieforsikring tegnes med det af forsikringssøgende ønskede forsikringssted og forsikringsstedet er angivet i policen. Det er således ikke et krav, at forsikringstager har folkeregisteradresse på forsikringsstedet, selvom det oftest er tilfældet.

Ved flytning dækkes i indtil en måned fra overtagelsesdagen af den nye helårsbolig både på den gamle og den nye adresse.

Nærværende forsikring er tegnet med ikrafttræden den 1. april 2009 for adressen H.C… (hvor klagers datter har været tilmeldt siden 24. januar 2008).

Det fremgår, at klager flyttede ind på H. den 20. januar 2008 eller i hvert fald fra den dato er tilmeldt folkeregistret på denne adresse.

Klagers indbo på adressen H. er således ikke omfattet af forsikringen, da indboet ikke har befundet sig på forsikringsstedet og der kan derfor heller ikke ydes dækning på forsikringen for indbo midlertidigt flyttet fra H. til klagers fritidshus V.L…, selvom genstandene skulle genanbringes på H., da denne adresse ikke er forsikringsstedet.

Som det ses af policen er den tegnet med dækning for forsikringsstedet H.C… og fremsendt til klager på hendes folkeregisteradresse H. Det har således formodningen imod sig, at der skulle være tale om en fejl. Når en forsikring tegnes for en anden adresse end forsikringssøgendes folkeregisteradresse er det alene på en konkret anmodning/oplysning fra forsikringssøgende. Selskabets medarbejdere anfører ikke af egen drift en anden adresse end forsikringssøgendes folkeregisteradresse.

Forsikringen er desuden tegnet mere end et år efter at klager flyttede fra H.C… til H., hvilket efter selskabets opfattelse må udelukke, at forsikringen ved en fejl (enten fra selskabets eller fra klagers side) er tegnet med dækning for H.C… og ikke for H.

Deri mail som klager har vedlagt sin klage til Ankenævnet kan vi ikke lægge til grund for en genoptagelse af sagen. Mailen er Alka ubekendt og har været indtil klagens modtagelse. Den ses i venstre øverste hjørne udskrevet samme dato (7. maj 2010) som klager har modtaget selskabets begrundede afslag på dækning, men selskabet har ikke modtaget den og ej heller kopi af mailen før sagen indbringes for Ankenævnet (ved klageskema underskrevet af klager den 7. juni 2010).

Vi må således fastholde, at forsikringen ikke dækker det anmeldte tyveri af genstande som midlertidigt var opmagasineret i klagers fritidshus."

I brev af 15/8 2010 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

"Alkas afvisning af at dække skaden gik på, at jeg ikke havde oplyst dem om at jeg bor på H.

Det har jeg ellers forsøgt fortælle dem da jeg fik policen, og også til skadekonsulenten på mødet den 4/5, da det gik op for mig, at de åbenbart ikke havde fået rettet adressen til i deres system. Det var skadekonsulenten, der fortalte mig, at de havde adressen H.C… på min forsikring. Måske skulle vi bede Alka om at finde det frem som jeg tastede ind på deres hjemmeside, da jeg søgte om at få lov til at tegne familieforsikring hos dem. Jeg snakkede ikke med nogen forsikringskonsulent i forbindelse med oprettelsen af forsikringerne. Der er jeg sikker på, at jeg angav H. som min bopæl. Måske har Alka blandet adresserne vedr. husforsikringen og så familieforsikringen. Husforsikringen vedrører H.C…

Under alle omstændigheder, så kan jeg jo ikke gøre andet og mere end at bevise at jeg har skrevet til Alka, det bevis jeg mener at jeg har givet via fremsendte mail til Alka. Al korrespondance vedr. forsikringerne er jo også kommet til mig på H., så jeg havde slet ikke mistanke om at de stadig ikke skulle have min adresse.
…
Mine svar på Alkas kommentarer vedr. sagen:

Hvis det har nogen betydning, hvordan hytten er vedligeholdt, så kan jeg her nævne at den er ved at blive malet og ordnet inde såvel som ude. Det har imidlertid ikke så stor betydning

for mig, hvordan den fremstår, idet den ikke skal bruges til noget særligt, den skal bare ikke forfalde helt.

Taksator skulle efter mødet den 21/4 iflg. Alka have været et smut forbi H. for at få yderligere spørgsmål besvaret. Vi har sikkert været i haven da taksator var på besøg, så hører vi beklageligvis ikke ringeklokken. Taksator var da ellers velkommen til at skrive til mig med alle de yderligere spørgsmål han måtte have. Han kunne også have bedt om et nyt møde.

Det er rigtigt at jeg har ejet grunden siden starten af 2005, men hytten er først lavet senere, igen hvis det har nogen betydning for sagen.

Som tidligere nævnt, så har jeg ikke i sagsforløbet gjort Alka opmærksom på fejl i deres adressefelt for forsikringsstedet, da jeg ikke var bekendt med at de stadig havde en fejlagtig oplysning der.

Som kommentar til afsnittet om at policen skulle være ønsket fremsendt til anden adresse end forsikringsadressen, kan jeg kun gentage, at jeg oprettede forsikringerne via Alkas hjemmeside på internettet. Hvordan den strikker tilbuddene på forsikringerne sammen, har jo noget at gøre med hvordan programmerne er kodede."

Ved brev af 9/9 2010 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Klagers brev indeholder intet relevant nyt for selskabets stillingtagen til sagen. At klager bor på adressen H. og også har modtaget post fra Alka Forsikring på den adresse ændrer ikke ved det faktum, at forsikringen er tegnet med dækning for adressen H.C… og Alka Forsikring ikke har modtaget oplysning om, at det skulle være forkert forsikringssted.

Som anført tegnes en familieforsikring med det af forsikringssøgende ønskede forsikringssted og forsikringsstedet er angivet i policen. Når en forsikring tegnes for en anden adresse end forsikringssøgendes folkeregisteradresse er det alene på en konkret anmodning fra forsikringssøgende og selskabets medarbejdere anfører ikke af egen drift en anden adresse end forsikringssøgendes folkeregisteradresse.

Tegning af henholdsvis familieforsikring og husforsikring sker separat og sammenblandes ikke."

I brev af 27/9 2010 har klageren hertil bl.a. anført:

"Til Alkas svar kan jeg blot kommentere at jeg kender alt til edb-uhensigtsmæssigheder, da jeg har været systemudvikler siden 1986 og har været med til at udvikle rigtigt mange systemer og også været med til at rette sådanne uhensigtsmæssigheder. Her tænker jeg på hvordan Alkas system har brugt den forkerte adresse da de oprettede min familieforsikring. Det siger jo sig selv, at jeg aldrig ville bede Alka om at oprette familieforsikringen et andet sted end hvor jeg rent faktisk bor. Hvorfor i alverden skulle jeg dog gøre det?

Alka skriver at de ikke har modtaget brevet med min rettelse til forsikringen. Faktisk har jeg mailet til dem flere gange uden at de har taget aktion på mine henvendelser, så man kunne få den tanke, at de slet ikke når at få læst deres mails før de bliver slettet. Det er måske hvad der er sket med omtalte mail. Hvis Ankenævnet ønsker det, så kan jeg fremsende de mails, der aldrig er svaret på.

Da Alka på deres hjemmeside gav indtryk af at der ville være rabat ved samtidig tegnelse af hus-, familie- og bilforsikring, benyttede jeg mig af dette og tegnede alle 3 forsikringer på en gang via deres hjemmeside, så for mig har det set ud som om, at det hele blev tegnet i en håndevending. Derfor min mistanke om, at systemet har rodet rundt med adresserne. Jeg har på intet tidspunkt bedt nogen medarbejdere hos Alka om at ændre på min adresse på hverken bil eller familieforsikring. Kun husforsikringen skulle gælde for ejendommen på H.C…, som jo er forskellig fra min bopælsadresse."

Af udskrift tilsendt nævnet af klageren dateret den 7/6 2010 af e-mail dateret den 24/2 2009 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Hej
Jeg er ved at få en forsikring hos jer. cprnr. ...
Min adresse er H. og ikke H.C... Det skal rettes til på policen."

Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

"**Forsikringssted**
Adresse: H C S.vej 17.
…
Klausuler
…
Forsikringssted ej folkereg.adr.
Forsikringen dækker på det noterede forsikringssted, selvom forsikringsstedet ikke er folkeregisteradressen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Hvor dækker indboforsikringen
…
2.1.1. i og ved sikredes helårsbolig (forsikringsstedet).
Ved flytning dækkes - i indtil 1 måned fra den faktiske overtagelsesdag vedrørende den nye helårsbolig - i såvel den gamle som i den nye helårsbolig.
…
2.1.4 i fritidshus - men kun i følgende omfang:

2.1.4.1. Bor der en sikret i fritidshuset, dækkes genstande der er medbragt fra helårsboligen. Weekendophold alene bevirker ikke, at stedet kan betragtes som beboet i tiden mellem weekendopholdene.
…
2.1.4.3. Bor der ikke en sikret i fritidshuset, dækkes
- udenfor perioden 1. juni til 31. august - almindeligt privat indbo (jf. punkt 3.1.), når
- genstandene er midlertidigt medbragt fra helårsboligen og
- genstandene befinder sig i fritidshuset.

Herudover dækkes:
…
2.1.6 Genstande, der midlertidigt befinder sig uden for forsikringsstedet, jf. punkt 2.1.1., men fortsat befinder sig i Danmark eller Grønland. Uden særlig aftale med selskabet dækkes de første 12 måneder af opholdet uden for forsikringsstedet. Som midlertidigt udenfor forsikringsstedet anses også:

- genstande, der er bestemt til genanbringelse på forsikringsstedet.
- genstande, der er erhvervet med henblik på anbringelse på forsikringsstedet."

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen at måtte lægge til grund, at forsikringen er tegnet med "H. C. …vej nr. … " som forsikringssted.

Hvad angår den omtvistede e-mail, der ifølge klageren er sendt til selskabet den 24/2 2009 med anmodning om ændring af forsikringsstedet til klagerens folkeregisteradresse, finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at selskabet har modtaget denne. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at det efter nævnets vurdering havde været naturligt, om klageren havde sikret sig, at hun efter afsendelsen af adresseændringsmeddelelsen, havde fået selskabets bekræftelse på, at det havde registreret ændringen af forsikringsstedet, f.eks. i form af en ny police.

Da det stjålne indbo på tyveritidspunktet ikke befandt sig på forsikringsstedet, var placeret midlertidigt uden for dette, eller i øvrigt har været omfattet af forsikringens dækninger for indbo placeret uden for forsikringsstedet, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann