889/12

Den 10. april 2012 blev i sag nr. 80.399:

xxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Aros Forsikring. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et indbrudstyveri.

Det fremgår af sagen, at klageren natten mellem den 4/4 og 5/4 2011 havde indbrud i sin garage, hvorved han fik stjålet værktøj for 352.000 kr. Selskabet har med henvisning til forsikringsbetingelserne udbetalt erstatning på 50.000 kr. svarende til 5 % af forsikringssummen.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

> **"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...**
> Jeg har haft indbrud i min garage, og forsikringen vil kun dække 50.000 kr. Selvom jeg lige har haft forsikringstjek, for at se om jeg var dækket ordentligt ind, jeg synes det virker meget mærkelig deres måde at håndtere det på, og føler overhovedet ikke de har oplyst noget som helst selvom jeg virkelig har sagt jeg ikke ved noget som helst om hvad forsikringen jeg har.
> **2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...**
> Jeg vil have den erstatning jeg selv mener jeg har krav på, for jeg har gjort alt for at være sikker på, at jeg var ordentlig dækket ind. Jeg har fået stjålet for 352.000 kr. og det er mindst, der er også mange ting jeg slet ikke har skrevet på."

Selskabet har i brev af 9/5 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Forsikringstageren har tegnet Familiens Basisforsikring II i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren er utilfreds med den rådgivning, som han har fået i forbindelse med et forsikringstjek samt den maksimale dækning på 5 % af forsikringssummen ved et efterfølgende indbrud i garagen på klagerens bopæl natten mellem d. 4. og 5. april 2011.

> En af selskabets assurandører mødtes med klageren d. 2. februar 2011 med henblik på et forsikringstjek. Assurandøren bad efterfølgende klageren om en dennes mail adresse og sendte efterfølgende en mail til klager, hvor han blev gjort opmærksom på, at han som tilvalg til indboforsikringen havde mulighed for at købe ekstra dækning op til 10 % af forsikringssummen for genstande opbevaret i garage og udhuse. Assurandøren anbefalede klageren at udvide dækningen, men klageren har ikke kontaktet os i den forbindelse.
>
> Klageren kontakter vores skadebehandler d. 5. april 2011 og anmelder ved brev af 6. april 2011 skaden til os. Ved telefonisk henvendelse d. 8. april 2011 får klageren oplyst, at der for forsikrede genstande opbevaret i udhuse og garager er en max dækning på 5 % af forsikringssummen minus selvrisiko.
>
> Selskabet afviser, er der har været mangelfuld rådgivning, da assurandøren sender oplysning om muligheden for ekstra dækning til den af klageren oplyste mail adresse. Assurandøren anbefaler i samme mail, at klageren udvider dækningen til 10 % af købesummen.
>
> Selskabet afviser også, at klageren ikke har været bekendt med forsikringsbetingelserne vedrørende dækning af forsikrede genstande i garager. Klageren har haft sit indbo forsikret hos selskabet siden 4. oktober 2005. Forsikringsbetingelserne vedrørende forsikrede genstande opbevaret i udhuse og garager har været uændret siden. Klageren kan derfor ikke være ubekendt med, at der for forsikrede genstande, opbevaret i udhuse og garager, er en maksimal dækning på 5 % af forsikringssummen.
>
> Vi henviser til dækningsskemaet under pkt. 4.7 i forsikringsbetingelserne for Familiens Basisforsikring II.
>
> Vi må således fastholde, at der ikke er tale om mangelfuld rådgivning. Vi må ligeledes fastholde, at vi ikke skal betale mere end 5 % af forsikringssummen, svarende til kr. 52.534,20 minus selvrisiko på kr. 3.207,00."

Klageren oplyser, at assurandøren var gjort bekendt med, at hans computer ikke virkede, ligesom assurandøren kendte til omfanget af værktøj.

Selskabet er på nævnets foranledning blevet bedt om at redegøre for assurandørens kendskab til, at klagerens computer ikke fungerede optimalt, og at klageren ikke benyttede computeren til e-mailkommunikation. Selskabet har i brev af 16/12 2011 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

> "Vi har forelagt Deres skrivelse for vores assurandør, som har oplyst, at han erindrer at have sendt en sms til klageren med besked om mailen. Sms'en skulle være afsendt samme dag som mailen. Det er korrekt, at vores assurandør så, at klagerens computer stod på bordet med et skærebræt, papkasse og en skruetvinge, og han fik oplyst, at dette var den eneste måde, hvorpå computeren virkede. Vores assurandør har ikke fået oplyst, at computeren ikke virkede, og han erindrer heller ikke at have fået oplyst, at denne udelukkende blev brugt til billeder.

Vi må endnu engang gøre opmærksom på, at klageren selv i forlængelse af mødet d. 2. februar 2011 har oplyst den pågældende mailadresse til vores assurandør (en hotmail, som kan læses på computere overalt). Da vores assurandør ikke er blevet oplyst andet, må han jo gå ud fra, at han kan sende information til denne mailadresse, og at klageren tjekker mailen. Som ovenfor nævnt skulle vores assurandør ligeledes have givet klageren besked om mailen via en sms.

Selskabet må således fastholde, at der ikke er tale om mangelfuld rådgivning. Vi må ligeledes fastholde, at vi ikke skal betale mere end 5 % af forsikringssummen, svarende til kr. 52.534,20 minus selvrisiko på kr. 3.207,00."

Klageren har i brev af 18/1 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"De skriver jeg har fået oplyst via sms, at han har sendt en mail til mig, det er ikke korrekt, jeg har ringet til TDC for at se om jeg kan få en udskrift på mine sms'er men det er ikke muligt, de sagde at jeg skulle gå til Politiet og se om de kunne hjælpe mig, og det har jeg været, men det kan de heller ikke, men jeg har den TLF som jeg havde på det tidspunkt, og som jeg aldrig har slettet nogle beskeder fra, for det gør jeg aldrig, den har jeg gået igennem, og der er følgende beskeder som jeg skriver ordret som de står.

Den. 02 februar. 2011. Kl. 14.47 FRA B.
Vi har en aftale i dag k1.16, hvis det passer dig kan vi godt mødes hos mig når du er færdig på jobbet, jeg bor …, næsten overfor dit arbejde. Mvh B. …

Den. 02 februar. 2011. Kl. 14.58 FRA [klageren]
Jeg kan ikke se hvordan du kan se om jeg er ordentlig forsikret når du ikke har set hvor jeg bor og har af indbo.

Den. 02 februar. 2011. Kl. 15.01 FRA B.
Jeg vurderer ikke indbo men vi mødes som aftalt hos dig.

Den. 02 februar. 2011. Kl. 15.01 FRA [klageren]
Bare i orden.

Den. 07 februar. 2011. Kl. 14.39 FRA B.
Hej [klageren] hvad er din Email? Mvh B. … Aros forsikring.

Den. 07 februar. 2011. Kl. 18.04 FRA [klageren]
Hej B. …@hotmail.com.

Den. 12 april 2011. Kl. 13.08 FRA B.
Hej [klageren] jeg har besøgt dig den 2.2 Kl. 16.00 Mvh B.

Den. 12 april 2011. Kl. 13.10 FRA [klageren]
Bare i orden B. har kontaktet dem de ville sende et skema jeg skulle udfylde så må vi se hvad de siger og held og lykke på sygehuset.

Det er alle de beskeder vi har skrevet sammen så han har ikke sendt en sms til mig med at han har sendt en mail til mig. Jeg giver ham godt nok en mail men det er den mig og c. havde sammen da vi boede sammen for jeg har ikke en mail og det har jeg stadigvæk ikke, for jeg bruger det ikke. Jeg har sagt til ham den 02.02. 2011 at jeg ikke bruger mail, så kan da ikke i min vildeste fantasi tro, at han skal bruge til noget så vigtigt og min computer langt fra

virker optimal som han os ser som den stod da han var her, og at jeg kun bruger den til billeder, den gik i stykker da jeg var med i færdselsuheld i Sverige den 29.12 2010 som jeg os snakket med ham om den 02.02. 2011. for kunne ikke forstå at Aros havde hævet min selvrisiko med 4000 uden jeg har haft nogen form for skader hos dem og jeg ikke var blevet informeret om det."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har begrænset erstatningen for det stjålne værktøj som sket.

Dette udelukker dog ikke, at bevisførelse under en retssag om omstændighederne i forbindelse med tegningen af forsikringen kan føre til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen