911/13

Den 18. marts 2013 blev i sag nr. 83.175:

xxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Thisted Forsikring g/s
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Thisted Forsikring g/s. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af pumpeudstyr til et havebassin.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det stjålne pumpeudstyr ikke er en almindelig indbogenstand.

I brev af 14/9 2012 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

> "Det fremgår af klagen, at forsikrede [klager], ønsker at opnå fuld dækning for tyveri af pumpeudstyret sket den 26.8.2012, fordi selskabet tidligere har betalt erstatning for en lynskade i samme anlæg.
>
> Det fremgår endvidere, at vi har udtalt, at vi ikke er klar over han har en havedam, men at vores samarbejdspartner og reparatør fra … fra den tidligere skade, er i besiddelse af fotos heraf. Til nævnets orientering, er selskabet ikke bekendt med eller i besiddelse af omhandlede fotos og har ikke set disse. Dette forhold er imidlertid uden betydning for klagen.
>
> **Skadesforløb:**
> [Klager] anmelder den 27.8. telefonisk, at bl.a. diverse pumpeudstyr er stjålet den 26.8. fra en container som fungerer som teknikrum. Samme dag rekvirerer selskabet en taksator for besigtigelse. Den 28.8. tager taksator ud og konstaterer omfanget og beder om en opgørelse over det stjålne. Vi modtager skadesanmeldelse og opgørelse den 30.8. Samme dag sender vi en skriftlig afvisning med hensyn til dækning for pumpeudstyr og container.
>
> **Selskabets kommentarer til sagen:**

Det er selskabets opfattelse, at pumpeudstyret er af et omfang, som ikke kan betragtes som hørende under indboforsikringen, idet anlægget ikke kan betragtes som almindeligt indbo. Der er tale om et anlæg som er anbragt i en nedgravet container som dermed fungerer som teknikrum.

I.h.t. forsikringsbetingelserne for FamiliePlus nr. 0107, pkt. 4.1. (bilag …) er almindeligt privat indbo, private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i punkt 4.2. - 4.11. Pumpeanlæg og container er ikke særskilt nævnt i betingelserne.

Det bemærkes, at fiskedammen har en størrelse på 8 x 12 m. og er 3,5 m. dyb. Det stjålne pumpeudstyr repræsenterer ikke den fulde værdi af rense- og pumpesystemet idet det ikke er hele anlægget som er stjålet hvilket fremgår af fotos. Så den fulde værdi kan nemt udgøre 4-500.000 kr.

I redegørelsen gør forsikrede endvidere opmærksom på, at der evt. mangler fisk og at han har meddelt os, at vi kommer til at dække 100% af skaden på fisk og ikke kun 5% som er dækningsmax jfr. policen såfremt fiskene dør.

De omtalte 5% er max.dækning for husdyr jfr. FamiliePlus betingelserne nr. 0107 pkt. 4.5. (bilag …)

Selskabet kan hertil tilføje, at firmaet … i mail til [klager] dateret 30.8.2012 gør opmærksom på, at der ikke senere end uge 37 skal etableres et funktionsdygtigt filteranlæg til rensning af 180.000 l. vand og at der ikke er tale om et lille hobby filter i det ene hjørne jfr. bilag ...

Vi henviser i denne forbindelse samtidig til bilag … hvor det fremgår, at der er risiko for skade på fisk hvis der ikke anskaffes nyt anlæg.

Uanset det anførte, fremgår det af Forsikringsaftalelovens § 52, at den sikrede selv har pligt til at begrænse skader. Gør han ikke det, svarer selskabet ikke for den skade som opstår på grund af den manglende afværgelse/begrænsning.

Da der imidlertid ikke er tale om en dækningsberettiget skade, vil eventuelle følgeskader på fisk p.g.a. det manglende pumpeanlæg, alene af denne årsag heller ikke være omfattet.

Det forhold, at vi tidligere har betalt erstatning for lynskade på anlægget den 9.7.2012 (35.575,00 incl. moms jfr. bilag …) skyldes, at vi på dette tidspunkt var af den opfattelse, at dette beløb var hele anlæggets værdi og efter drøftelse vurderede, at vi ville acceptere dette som tilbehør til en havedam af en størrelse som kunne betegnes som hørende til en boligs normale udstyr."

Dertil har klagerens repræsentant i brev af 13/11 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagsforløb frem til den aktuelle tyverisag.**
Ved indtegning af indboforsikringen medio 2010 havde klageren endnu ikke etableret omhandlede havedam, men havde planer om det, hvorfor han spurgte Thisted Forsikrings assurandør om, hvorvidt det ville være meddækket på indboforsikringen. Han fik det svar, at selve havedammen med pumpeudstyr var dækket som alt andet indbo, hvorimod fiskene blev betragtet som 'almindelige husdyr/kæledyr' og derfor kun var dækket med indtil 5 % af forsikringssummen, jfr. forsikringsbetingelserne.

Der skal her bemærkes, at klageren og assurandøren ikke talte om størrelsen af havedammen.

Den 9. juli 2012 fik klageren en lynskade i havedammens pumpeudstyr og elektronik, som han straks anmeldte til selskabet. Selskabet bad klageren om at kontakte egen elektriker til vurdering af skaden. Elektrikeren vurdere, at det beskadige udstyr var totalskadet og at skaden ville beløbe sig til 30 - 40.000 kr. Selskabet besluttede på denne baggrund, at de ville have deres egen ekspert til at se på sagen.

Kort efter fik klageren besøg af en medarbejder fra …, som oplyste, at han repræsenterede selskabet i den omhandlede lynskade.

Medarbejderen fra … besigtigede skaden og tog fotos af både det skaderamte udstyr, samt oversigtsbilleder af hele anlægget. Han tog endvidere en af de skaderamte genstande med, for at foretage en nærmere undersøgelse. Han oplyste, at han ville sende en rapport til selskabet.

Klageren havde flere samtaler med selskabets skadebehandler … og ved en af samtalerne, efter at selskabet havde modtaget materialet fra …, som i øvrigt var kommet til samme konklusion, som klagerens egen elektriker, sagde hun, at hun ud fra det de havde modtaget fra … kunne se, at det var tale om en 'seriøs' havedam og hun spurgte om klageren var sikker på, at hans indboforsikringssum var stor nok.
Klageren oplyste, at han godt var klar over, at 5 % begrænsningen på fiskene gjorde, at han ikke kunne få fuld erstatning, men den risiko måtte han leve med. Hvad angik selve pumpeudstyret var han i tvivl, da han havde svært ved at vurdere, hvad hans samlede indbo var værd. De blev dog enige om, at det ville være en god ide, at hæve forsikringssummen, så han var på den sikre side.
Klageren blev herefter henvist til selskabet salgsafdeling, hvor han fik hævet forsikringssummen fra 800.000 kr. til 1.000.000. Det skete d. 7. august 2012. I forbindelse med denne forhøjelse fik klageren bekræftet af selskabets salgsmedarbejder, at pumpeudstyret var dækket, så længe det kunne indeholdes i forsikringssummen, hvorimod der var en 5 % begrænsning på fiskene.

Tyverisagen
Den 28. august 2012, dagen efter klagerens anmeldelse til selskab, fik klageren besøg af …, som oplyste, at han var skadekonsulent og repræsenterede selskabet i tyverisagen. [Skadekonsulent] stillede mange spørgsmål, som klageren fandt underlige og anklagende, hvorfor han spurgte hvad hans ærinde egentligt var. [Skadekonsulent] oplyste, at han var tidligere politibetjent, som i dag undersøgte 'mistænkelige' sager for forsikringsselskaber. Klageren blev naturligvis meget forbavset over, at selskabet øjensynligt betragtede sagen som mistænkelig.
[Skadekonsulent] kontaktede i de følgende dage klageren telefonisk, ligesom som han uanmeldt mødte op hos klageren. I begge tilfælde følte klageren og dennes hustru sig meget mistænkeliggjorte.
Det skal bemærkes, at selskabet i en mail efterfølgende har beklaget, at klageren ikke havde følt sig godt behandlet af [skadekonsulent] og at selskabet ikke betragtede sagen som mistænkelig.

Den 31. august 2012 modtog klageren en skriftlig afvisning af tyverisagen af 26. august 2012, for så vidt angår udstyr til klagerens havedam. Afvisning begrundes med, at selskabet efter forespørgsel hos Forsikringsoplysningen og Ankenævnet for Forsikring var kommet frem til den afgørelse, at udstyret var af en sådan karakter, at det ikke kunne betragtes som værende almindeligt privat indbo.

Selskabet meddelte endvidere, at de tiltag til redning og bevaring, som var sat i værk ville blive afsluttet, idet Dansk industri og skadeservice var blevet bedt om at hente deres pumpeudstyr. Afslutningsvis meddelte selskabet, at de benyttede lejligheden til at opsige både familieforsikring og erhvervsbygningsforsikring på grund af skadesforløbet.

Umiddelbart efter at kunden havde modtaget afvisningen, tog han telefonisk kontakt til selskabet og der blev aftalt et møde hos selskabet samme dag, d. 31. august 2012.

På dette møde deltog ud over klageren, selskabets skadechef [skadechef] og sagsbehandler ...
Ved mødets start gav kunden udtryk for sin store forundring over, at selskabet ville afvise skaden under henvisning til, at de ikke mente udstyret til havedammen var omfattet af forsikringen, når de for kun få uger siden havde betalt en lynskade i samme udstyr og efterfølgende havde rådgivet ham om en udvidelse af forsikringssummen.
[Skadechefs] kommentar til dette var, at han gerne vedgik, at der under behandling af lynskaden af 9. juli 2012 var sket fejl, idet de selvfølgelig på dette tidspunkt, skulle være nået frem til den beslutning, de nu var nået frem til. Han sagde videre, at de faktisk havde gjort sig overvejelser om, hvorvidt udstyret kunne være meddækket på en almindelig indboforsikring, men de havde været i tvivl og var det faktisk fortsat. Ved lynskaden var selskabet nået frem til den vurdering, at udstyret var meddækket, men [skadechef] var dog af den opfattelse, at blot fordi de havde begået fejl en gang, så behøvede de ikke at gentage den. Det at kunden var blevet rådet til at hæve forsikringssummen efter lynskaden, var selvfølgelig beklageligt.
På et tidspunkt måtte [skadechef] forlade mødet, som derefter fortsatte med klageren og [sagsbehandler].
Efter længere tids drøftelser, tilbød [sagsbehandler], at selskabet ville give kunden en luftpumpe, således af fiskedammen kunne iltes og dermed nedsætte risikoen for fiskedød. Årsagen til dette tilbud var, at [sagsbehandler] stadig var i tvivl om, hvorvidt afgørelsen var korrekt.
[Sagsbehandler] kontaktede under mødet telefonisk … og bestilte en luftpumpe og det blev aftalt at klageren selv kunne afhente den, hvilket han gjorde dagen efter. Pumpen har en værdi af 1.500 kr. … har overfor mig bekræftet ovenstående og samtidig bekræftet, at pumpen er betalt af selskabet.
Afslutningsvis blev det aftalt, at [sagsbehandler] ville kontakte klageren umiddelbart efter weekenden og meddele selskabets endelige afgørelsen.
[Sagsbehandler] meddelte mandag d. 3. september 2012 telefonisk, at man fastholdt afvisningen.
Klageren afsendte samme dag sin klage til Ankenævnet for Forsikring.

Kommentar til selskabets besvarelse af 14. september 2012.
Når selskabet i sin besvarelse gør gældende, at de ikke er bekendt med eller er i besiddelse af de fotos, som medarbejderen fra … har optaget ved lynskaden, så er det uden betydning for klagerens opfattelse af selskabet accept af hans havedam, idet han jo på ingen måde kan have kendskab til, hvordan aftalerne mellem selskabet og deres samarbejdspartner/repræsentant i skadesager er, eller hvordan de behandler de oplysninger, som de indhenter på selskabets vegne. For klageren er enhver repræsentant udsendt af selskabet lig med selskabet.

I selskabets besvarelse gør de ligeledes gældende, at det beskadige udstyr ikke repræsentere den fulde værdi af rense- og pumpeudstyr, hvilket også er korrekt, men at det samlede udstyr skulle have en værdi af 4-500.000 kr. er ikke korrekt. Det ligger nærmere i størrelsesordenen 250.000 til 275.000 kr.

Afslutningsvis gør selskabet gældende i besvarelsen, at de var af den opfattelse, at lynskaden d. 9. juli 2012 omfattede hele anlæggets værdi og at de efter drøftelse og vurdering fandt,

at de ville acceptere dette, som tilbehør til en havedam af en størrelse, som kunne betegnes som hørende til en boligs normale udstyr.
Hvordan selskabet et nået frem til en opfattelse af, at der var tale om hele anlæggets værdi, må stå hen i det uvisse, når de samtidig hævder, at de ikke havde kendskab til havedammens størrelse.
Når selskabet i forbindelse med lynskaden fandt det nødvendigt internt at drøfte og vurdere, hvorvidt anlægget havde en størrelse, som man ville acceptere at dække på en indboforsikring, så må selskabet jo havde været af den opfattelse, at man nærmede sig noget ikke acceptabelt og så kan det undre, at man ikke fandt det passende, at tage en dialog med klageren, evt. sende en assurandør på besøg og herved få klarlagt, hvilken størrelse havedammen og dens udstyr rent faktisk havde, i stedet for blot at råde kunden til at hæve sin forsikringssum.

Konklusion
Med baggrund i ovenstående sagsfremstilling må det være slået fast, at selskabet havde kendskab til klagerens havedam, inkl. udstyr da tyveriskaden indtraf d. 26. august 2012, idet de både havde haft en repræsentant ude på forsikringsstedet i forbindelse med lynskade d. 9. juli 2012, de havde internt vurderet og drøftet om udstyret kunne accepteres på en indboforsikring, de havde betalt skaden og de havde efterfølgende rådgivet klageren om en forsikringsudvidelse, netop på baggrund af denne skade.
På intet tidspunkt under behandlingen af lynskaden blev klageren gjort opmærksom på selskabets overvejelser.
Klageren kunne derfor kun være af den opfattelse, at selskabet havde accepteret hans havedam, inkl. udstyr, da de jo i modsatfald havde haft rig mulighed for at gøre indsigelse.

Klageren er af den opfattelse, at selskabet bør anerkende tyveriskaden af 26. august 2012 og betale fuld erstatning."

Med henvisning til klagerens repræsentants bemærkninger har selskabet i brev af 26/11 2012 til nævnet bl.a. påpeget:

"• Det er ikke korrekt når det anføres, at selskabet har kendt til anlæggets størrelse. Dette sker først i forbindelse med opgørelsen af nærværende skade. Det er ikke korrekt at der er sket rådgivning om udvidelse af indboforsikringen på grund af havedammen, men alene på grund af værdien af fiskene, idet der stadig ikke var nogen formodning om den reelle værdi af pumpeudstyret og intet kendskab til containeren og dens indhold.

• Vi må afvise, at forsikringssummen skulle være hævet med henvisning til pumpeudstyrets værdi, men derimod var dette alene en følge af man drøftede fiskenes værdi. Efter samtale om forhøjelse vidste ... godt at fiskene repræsenterede en større værdi og stadig ikke kunne dækkes fuldt ud under 5% dækningen for husdyr.

• Vi er ikke bekendt med hvad samtalen ved indtegning er gået på. Imidlertid bestrides det ikke, at en havedam med en pumpe kan være medforsikret. Vores assurandør har ikke haft grundlag for at forestille sig til størrelsen af det påtænkte anlæg og det er alene omfanget og værdien af anlægget som har ført til afvisning af at dække dette som værende privat indbo.

• Hvad klageren forstår som privat indbo kan vi ikke kommentere, men vi finder dog grundlag for at anføre, at [klager], som tidligere indehaver af det konkursramte … bør vide, at det anlæg han har ikke kan betegnes som almindeligt indbo, sammenholdt med at han endvidere af og til

sælger fisk. [Klager] har desuden udtalt, at han i sit tidligere firma før har anlagt tilsvarende haveanlæg.

• Med hensyn til medarbejderen fra …, er der ikke tale om selskabets repræsentant. … var, som el-kyndige og reparatører, på stedet for at undersøge og vurdere hvorvidt pumpen var totalskadet eller kunne repareres. Vores erfaring er, at … ofte har udført reparationer på genstande som andre har erklæret totalskadet, hvorfor det er normal procedure at lade dem, eller et andet el-firma, vurdere inden selskabet totalskader. Der foreligger ikke nogen aftaler om, at … skal observere og tjekke om forsikringsforholdet er i orden. De skal kun vurdere på skadeomfang.

• Der er ikke noget unormalt i at selskaberne undersøger nærmere når klagerens elektriker vurderede at udstyret var totalskadet og ville beløbe sig til ml. 30-40.000 kr.

• Ad mødereferatet fra 31.8. kan [skadechef] og [sagsbehandler] ikke genkende udledningen heraf. Imidlertid finder vi det irrelevant for sagens behandling. Dog oplyser [sagsbehandler], at den anførte luftpumpe blev indkøbt for at undgå følgeskade i form af fiskedød idet disse repræsenterer stor værdi for selskabet i det omfang, skaden ikke overstiger forsikringssummen.

• Den fulde værdi af pumpeudstyret er fastsat ud fra [klagers] egen opgørelse af skaden + omfanget af det ubeskadigede udstyr i containeren og beror naturligvis på et skønsmæssigt beløb, men om der er tale om 250.000 eller 500.000 ændrer ikke på det faktum, at der ikke er tale om et anlæg som hører til en boligs normale udstyr.

• Der blev ikke sendt en assurandør på besøg efter lynskaden fordi vi, som tidligere anført, vurderede at den skadede pumpe repræsenterede hele værdien af anlægget. Havedamspumper findes i forskellige kvaliteter og til meget forskellige priser hvorfor vi ikke stillede spørgsmål til udbedringsomkostningerne, ligesom [klager] ikke fandt grundlag for at orientere os nærmere.

• Som det fremgår, er vi uenige i både referater og påstande anført af mægler ...

• Det er opfattelsen, at vi har behandlet sagen korrekt og ud fra de oplysninger vi var i besiddelse af, vi havde ingen grund til at sende assurandør ud på besigtigelse med baggrund i de oplysninger vi var i besiddelse af. Oplysningerne havde ikke givet os anledning til at formode at udstyret var af et omfang som det nu har vist sig. Rådgivning har alene været en drøftelse af om fiskenes værdi kunne være i 5%-begrænsningen for husdyr på indboforsikringen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Forsikringsbetingelser**
4.0 Forsikrede genstande
Forsikringen omfatter med visse begrænsninger nedenstående genstande, hvis disse tilhører en sikret eller denne bærer risikoen for dem.

Forsikringen dækker ikke genstande, som har erhvervsmæssig karakter, bortset fra genstande anført i punkt 4.6.

4.1 Almindeligt privat indbo
'Almindeligt privat indbo' er private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i punkt 4.2-4.11."

7. 83.175

Nævnet har gennemset fotos.

Nævnet udtaler:
Når der henses til havebassinets og pumpeudstyrets dimensioner finder nævnet, at udstyret ikke kan betragtes som almindeligt privat indbo. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet ikke har anerkendt, at udstyret er omfattet af forsikringen.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved sin tidligere sagsbehandling har påtaget sig en i forhold til forsikringsbetingelserne videregående erstatningspligt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson