Ankenævnet for Forsikring

914/13

Den 22. april 2013 blev i sag nr. 83.518:

xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxx xxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for to motocrossmaskiner i forbindelse med et anmeldt tyveri, idet hun gør gældende, at det ved forsikringens tegning blev aftalt, at de skulle være omfattet af forsikringen.

Selskabet henviser til, at motocrossmaskinerne ikke er omfattet af forsikringen.

Over for nævnet gør klageren gældende, at selskabet skal yde dækning for det stjålne til en værdi af 30.000 kr. Hun henviser i den forbindelse til mail af 8/10 2012 til selskabet. Af mailen fremgår bl.a.:

> "Vi bliver kontaktet af Alm. Brand, der vil sælge os billigere forsikringer, vi accepterer og får besøg af …, en udadtil sød sælger, der lover os guld og grønne skove, vi kan spare 4500 kr om året, oven i det kan han forsikre vores crossmaskiner, - som vi ikke kunne forsikre i det gamle selskab!
>
> Vi aftaler, at forsikringerne SKAL løbe, som i det gamle selskab, hvilke i flg … ikke var noget problem.
>
> Flg dage, vælter det ind med girokort, vi kontakter straks …, men får hans tlf.svarer hver gang, han ringer overhovedet ikke tilbage, vi kontakter kontoret, og en dame … fortæller, at det ikke er første gang kunderne ikke kan få fat i ham, hun vil lægge en haste mail til ham, den reagerer han heller ikke på!

Da vi har fået nok, ringer vi til kontoret og beder [om at] tale med en chef, … ringer tilbage og efter lidt snak frem og tilbage, hvor han undskylder det hele mange gange, foreslår han at han kommer forbi os for at få styr på det hele.

Efter … besøg, er vi rolige, vi har fået opfattelsen af, at der er styr på vores forsikringer!

Vi får så indbrud i vores aflåste garage, de stjæler stort set alt af værdi, blandt andet vores 2 crossmaskiner.

Vi fremsender, de kvitteringer og billeddokumenter vi kan finde frem, men får at vide at, cross-maskinerne IKKE er dækket!

Vi kontakter igen …, der vil tage en snak med …, og vende tilbage inden 2 dage, da han ikke er vendt tilbage skriver vi en mail, og får et autosvar, at … er gået på ferie.

Vi kontakter igen kontoret, og efter 1 uge bliver vi ringet op, af en anden …, der kort havde hørt noget om nogle cross'ere, han var sat på sagen og han ville vende tilbage hurtigst muligt, ham har vi heller aldrig hørt fra.

Derfor sender vi … endnu en mail, at vi vil tale med hans chef. … svar er at han ikke har kunnet få kontakt men vi kan sende ham et brev til …, dette gjorde vi straks, og da vi intet hørte skrev vi endnu en mail, og fik svar at … havde modtaget klagen!

Fredag i sidste uge. ringer … til mig og fortæller, at han ikke har modtaget nogen klage, men at han ville ringe til mig mandag.

I dag kontakter du mig så....

Egentlig forventer vi, at det er … der tager sig af sagen, men da han lige som de andre også har valgt at give sagen videre, håber vi at du tager dig seriøst af sagen, og ikke bare holder os hen som de andre!"

Selskabet har i brev af 3/12 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager, [klager], har tegnet sine forsikringer i Alm. Brand. Forsikringstager er utilfreds med, at der i forbindelse med indbrud den 10. juli 2012 ikke er dækning for to stjålne motocrossmaskiner.

Den 9. september 2011 har forsikringstager besøg af vores assurandør, ... De indgår aftale om at indtegne familiens forsikringer i Alm. Brand med løbende overtagelse fra den 1. februar 2012.

Kunden klager efterfølgende over opkrævning i forbindelse med tegning af forsikringer i Alm. Brand, da de angiveligt ikke har råd til at betale så mange penge på én gang. Det skyldtes bl.a. at de i tidligere selskab har haft kvartårlig betaling. Forsikringerne i Alm. Brand er med helårlig betaling. På baggrund af dette tager Centerchef, …, ud for at tale praktik omkring betaling med forsikringstager. Herefter ændres betalingen til helårlig.

Ydermere bliver dækning for farlig sport tilføjet kundens børneulykkesforsikring, fordi sønnen dyrker karate.

3. 83.518

Den 10. juli 2012 har forsikringstager indbrud i sin garage. Her bliver stjålet en del tøj og rideudstyr samt 2 motocrossmaskiner. Erstatning for de 2 motocrossmaskiner afvises, mens det øvrige dækkes.

Forsikringstager sender den 20. august 2012 en skriftlig klage til Alm. Brand, da de er utilfredse med at tyveriet af motocrossmaskinerne ikke er dækket af Familieforsikringen.

Efter et længere internt udredningsforløb besvares denne klage telefonisk den 15. oktober 2012, hvor det fortsat fastholdes at Alm. Brand ikke vil dække de 2 motocrossmaskiner.

Alm. Brand lægger i afvisningen vægt på, dels at hverken assurandør eller Centerchef kan huske eller bekræfte at have talt med kunden om forsikring af motocrossmaskinerne, dels at kunden efter modtagelse af policen ikke har reageret på, at de tydeligvis ikke er medforsikret.

I den forbindelse ønsker Alm. Brand at påpege, at der er tale om en standardundtagelse, der er helt sædvanlig i branchen, hvorfor forsikringen skulle have været udvidet for evt. dækning af motocrossmaskiner. Vi skal samtidig henlede nævnets opmærksomhed på, at der ikke på nogen af kundens tegnede ulykkesforsikringer er tegnet udvidelsen 'Motorløb og ATV', som er den udvidelse, der bør benyttes ved motocrosskørsel.

Alm. Brand finder ikke, at det er dokumenteret, dels at der skulle være lovet udvidelse af forsikringen til at omfatte motocrossmaskiner, dels at der skulle være tale om utilstrækkelig rådgivning i forbindelse med tegning af forsikringen.

I forlængelse heraf fastholdes afvisning af tyveriet på de 2 motocrossmaskiner, idet det således er undtaget i forsikringsbetingelserne pkt. 2.2.1, og der ikke er tegnet yderligere dækning på Familieforsikringen."

Hertil bemærker klageren i brev modtaget den 17/12 2012 af nævnet bl.a.:

"- Alm. Brand skriver, at alle forsikringer, efter centerchef … besøg ændres til helårlig, dette er ikke korrekt, de ændres til kvartårlig betaling.

- Alm. Brand skriver ,at de Ydermere tegner forsikring farlig sport på børneulykke, dette er heller ikke korrekt, vi har aldrig modtaget policen på denne angiveligt ekstra forsikring, de skulle have tegnet.

- Alm. Brand skriver, at efter indbrud dækkes alt på nær motocrossmaskinerne, dette er ikke korrekt, vi fik kun en lille brøkdel af det der blev stjålet, da løsøretaksatoren ikke mente der var beviser nok, for de stjålne genstande, derfor satte han en vis sats, for hver enkelt ting, der var langt under hvad den enkelte ting var værd. (… løsøretaksatoren mente ikke billeder kunne bruges som dokumentation, selv om det står tydeligt på Alm. Brands hjemmeside)

- Alm. Brand skriver, at de i afvisningen lægger vægt på, at hverken assurandør eller centerchef, ikke kan huske eller bekræfte, at have talt med os om forsikring af motocrossmaskinerne, dette mener vi ikke er en godkendt afvisnings grund, da en sag som denne må vække en form for 'opsigt', da vi flere gange om ugen i flere uger, havde forsøgt at få fat i assurandøren, gennem tlf opkald, indtalen på tlf svarer, kontakt til hovedkontoret, kontorassistenten …, adskillige mails til centerchefen. - Det skal lige tilføjes, at det var ved assurandørens besøg her i vores hjem, at det blev aftalt, at de skulle forsikres. Det var en af grundene til, at vi valgte og skifte forsikringsselskab, da vi i det gamle selskab ikke kunne tegne den slags forsikring.

- Alm. Brand skriver, at de skal henlede nævnets opmærksomhed på, at der ikke er på kundens ulykkeforsikringer tegnet udvidelsen 'motorløb og atv', denne forsikring havde vi ikke brug for, da crossmaskinerne kun blev benyttet til hyggekørsel, aldrig på bane!. Derfor tegnede vi ikke den forsikring, kun dækning af selve crossmaskinerne.

- Til sidst skriver Alm. Brand, at de ikke finder det dokumenteret, at der har været manglende eller utilstrækkelig rådgivning, i forbindelse med tegning af forsikringerne. Her må jeg henlede nævnets opmærksomhed til de vedlagte mails, hvor det i den grad bekræftes, at der er svigtet fra Alm. Brands side. Centerchefens svar blandt andet i den ene mail hvor han undskylder gentagende gange over manglende svar o.s.v.

Centerchefen udtalte her i huset, da han var her, at han 'godt kunne finde på at afskedige' assurandøren …, på baggrund af dette."

I brev af 4/1 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Det er helt korrekt, som klager skriver, at vi har skrevet helårlig i stedet for kvartårlig i besvarelse til nævnet af 3. december 2012. Vi beklager denne fejl.

Hvad angår 'farlig sport' er der ikke tale om en særskilt forsikring, men om en udvidelse på børneulykkesforsikringen. Denne udvidelse fremgår af policen dateret 19. april 2012 både under afsnittene 'Forsikringen dækker' og under 'Særlige forhold'.

Klager nævner, at der kun er betalt en brøkdel i erstatning for de dækkede, stjålne genstande.

Det er korrekt, at der ikke er ydet fuld erstatning. Der blev fra klagers side sendt billeder ind af de stjålne genstande, men kun få kvitteringer. Derfor blev prisen på de stjålne genstande fastsat på baggrund af et skøn. Hvis forsikringstager mener, at vi har fastsat erstatningen for lavt på disse genstande, beder vi dem kontakte vores skadeafdeling på tlf. … for en nærmere drøftelse af dette spørgsmål.

Hvad vedrører udvidelsen 'Motorløb og ATV' på ulykkeforsikringen, kan Alm. Brand oplyse, at dækningen skal tegnes, uanset om crossmaskinerne kun bruges til 'hyggekørsel' og ikke til banekørsel. Dette kan konkluderes på baggrund af forsikringsbetingelsernes pkt. 2.2.1.5, som i øvrigt er uddybet således; 'Kørsel på bane, ræs, 'leg' osv. kræver en udvidelse - uanset kundens alder' i Alm. Brands forretningsgang for dækningsudvidelser.

I vores vurdering af afvisningen af erstatning som følge af manglende forsikringsdækning af crossmaskinerne, indgår det anførte omkring udvidelsen i vurderingen. Hvis denne dækningsudvidelse havde været valgt, må man antage, at assurandøren ville have været bekendt med, at familien havde crossmaskinerne, og dermed anbefalet udvidelse på Familieforsikringen.

Alm. Brand medgiver, at der har været tale om et indtegningsforløb, som ikke har været helt tilfredsstillende, idet assurandøren ikke reagerer på de telefoniske opkald. Dog mener vi ikke, at dette har betydning for vurderingen af, om crossmaskinerne er forsikret eller ej.

Hvis dækningen af maskinerne har været den udløsende årsag til, at klager skifter forsikringsselskab til Alm. Brand, burde forsikringstager efter vores opfattelse have kontrolleret, at dette faktisk var tilfældet ved modtagelse af policen på Familieforsikringen, og derefter have

kontaktet os med henblik på tilknytning af den manglende dækning. Dette skete imidlertid ikke.

Alm. Brand ønsker herefter stadig at fastholde sin beslutning om at afvise erstatning for de 2 crossmaskiner grundet manglende dækningsudvidelse på Familieforsikringen."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i brev modtaget den 24/1 2013 af nævnet.

Af policen fremgår:

"**Forsikringen dækker**		**Selvrisiko**	**Forsikringssum**
Ansvar	Ja	Se betingelser	Se betingelser
Indbo	Ja		1.350.000 kr.
Guld og sølv	Ja		Se betingelser
Mønt og frimærker	Ja		Se betingelser
Retshjælp	Ja	Se betingelser	Se betingelser
Pludselig skade	Nej		
Elektronik	Nej"		

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**2.1. Hvilke genstande omfatter forsikringen?**
Forsikringen omfatter indbo og andre private ejendele, som er anført i dækningsskemaet, og som sikrede ejer eller i øvrigt bærer risikoen for.

Bortset fra

2.1.1.
motordrevne køretøjer jf. færdselsloven, haveredskaber over 15 hk, campingvogne, luft- og søfartøjer, herunder wind- og kitesurfere. Dele og tilbehør er heller ikke dækket, medmindre de er særligt anført i dækningsskemaet."

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at sagen for nævnet vedrører spørgsmålet, om det anmeldte tyveri af motocrossmaskinerne er dækket af forsikringen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke på det foreliggende grundlag er bevist, at det ved forsikringens tegning blev aftalt særskilt med assurandøren, at motocrossmaskinerne skulle være omfattet af forsikringen. Da motocrossmaskinerne i

henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 2.1.1. er undtaget dækningen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Nævnets afgørelse udelukker ikke, at en domstol efter en nærmere bevisførelse om, hvad der er udtalt af assurandøren, kan komme til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson