Ankenævnet for Forsikring

942/14-5

Den 10. juni 2014 blev i sag nr. 84.682:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrudstyveri.

Det fremgår af sagen, at klageren den 8/2 2013 havde indbrud på sin ejendom, og at han i den forbindelse fik frastjålet en lang række indbogenstande. Selskabet udbetalte klageren 131.700 kr. i erstatning med henvisning til, at der i henhold til forsikringsbetingelserne er en dækningsbegrænsning for særlige private værdigenstande på 128.700 kr. Klageren er utilfreds med, at selskabets assurandør, der besøgte klageren i forbindelse med tegning af forsikringen, efter klagerens udsagn ikke oplyste om dækningsbegrænsningen, og at dækningsbegrænsningen ikke fremgår af forsikringens police.

I klageskemaet dateret den 29/6 2013 fremgår bl.a.:

> "**Sagsfremstilling**
> ...
> Den 8/2 2013 blev der begået et indbrud i vores hjem på ... i perioden 1800 til ca. 2200. Tyvene er gået målrettet efter sølv- og guldvarer og har ikke anrettet større skader på hjemmet i forbindelse med indbruddet. Samme aften har der været indbrud i 3 andre ejendomme på ..., hvor tyvene også er gået efter guld og sølv.
> Vi anmeldte indbruddet til ... Politi og udfyldte straks en on-line anmeldelse til if. If har behandlet sagen og udbetalte en erstatning på 131.700 kr. den 18/3 2013, med en bemærkning om, at der er en maksimal begrænsning i udbetaling af erstatninger for Særlige private værdigenstande på 128.700 kr.

2. 84.682

I august 2012 blev vi telefonisk kontaktet af en repræsentant for if, der spurgte, om vi var interesseret i et forsikringscheck. Henset til at vi i de sidste 20 år har boet i USA, Luxemburg, Sverige og Holland i sammenlagt 14 år, følte vi, at vi havde behov for en professionel rådgivning om forsikringsforhold i Danmark og takkede derfor ja til if's tilbud om besøg af en forsikringskonsulent i hjemmet.

Kort tid efter besøgte en konsulent vores hjem og ved besøget blev vores 5 forskellige forsikringer i andet selskab drøftet. For Familieforsikringen drøftede vi indgående forsikringssummen, idet konsulenten mente, at forsikringssummen burde være højere end vores hidtidige forsikringssum. Vi enedes dog om en sum på 700.000 kr. og under drøftelsen om værdien af vores indbo påpegede vi, at vi havde arvet mange guldsmykker samt et komplet bestik med tilbehør til 12 personer af typen Konge, med hvilket vi i øvrigt havde dækket op på kaffebordet den pågældende aften. Endvidere forespurgte min kone mere end een gang, om konsulenten ikke ville se de arvede smykker, hvilket konsulenten ikke mente var nødvendigt.

Oplysningerne til if's konsulent omkring sølvbestik og smykker burde have tændt en rød lampe hos ham, men han undlod at oplyse os om, at der i if's Familieforsikring er en begrænsning i erstatning for Særlige private værdigenstande.
Konsulenten er naturligvis interesseret i at tegne nye forsikringer, og oplysningen om vores ejerskab af sølvbestik for ca. 130.000 kr. og guldsmykker for ca. 200.000 kr vil naturligvis medføre en højere præmie, såfremt de Særlige private værdigenstande skulle dækkes fuldt ud. Endvidere betyder konsulentens manglende information om begrænset dækning af Særlige private værdigenstande også, at selskabet if derved har lagt loft over erstatningen i tilfælde af tyveri.

Vi er endvidere utilfredse med at if's police for Familieforsikringen ikke for indbo angiver nogen som helst begrænsninger vedrørende de forsikrede genstande eller henviser til forsikringsvilkårene, mens man for rejsegods angiver en 10% begrænsning i dækningssum og for de øvrige dækninger henviser til forsikringsvilkårene. Samme begrænsninger og/eller henvisning til forsikringsvilkårene bør være anført i policen for andre dækningsområder, hvor der er begrænsninger.

Dette er specielt vigtigt for os som kunder, idet if har valgt ikke at udsende forsikringsbetingelserne sammen med policerne for de enkelte forsikringer, men blot henviser til, at forsikringsbetingelserne kan findes på selskabets hjemmeside!!!
Selskabet udsender dog nogle foldere i A5 størrelse om de enkelte forsikringer, men disse indeholder ikke oplysninger om nogen begrænsninger overhovedet, men er blot en 'hurra fortælling' om produktets fortræffeligheder, men indeholder ingen reel information om eventuelle begrænsninger, som man kunne forvente, når if har valgt ikke at fremsende forsikringsbetingelserne sammen med policerne.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det er vores opfattelse, at if's forsikringskonsulent har svigtet os groft ved ikke at oplyse om de dækningsmæssige begrænsninger i Familieforsikringen under besøget i vores hjem, hvor han ved selvsyn kunne se sølvbestikket konge dækket op på bordet ligesom min kone flere gange spørger, om han ved selvsyn ønsker at se omfanget af guldsmykker.
Smykkerne var arvestykker fra min afdøde tante, min mor og svigermor, og smykkerne er af guldsmed ... i ... Storcenter blevet vurderet til en nyværdi af mere end 200.000 kr. og sølvbestikket Konge har en nyværdi på ca. 130.000 kr. efter udsagn fra ... Antik i ... Værdien af min stjålne Fortjenstmedalje og mit Ridderkors er oplyst til 1800 kr.

3. 84.682

Det er vores hensigt med denne klage, at if af Ankenævnet tilpligtes at betale den fulde værdi af de stjålne genstande med baggrund i ovenstående oplysninger omkring manglende information om Familieforsikrings begrænsninger i dækning for Særlige private værdigenstande som konsulenten burde have givet os."

Selskabet har i brev af den 26/7 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

Historik

Forsikringstager klager over, at han ikke har fået tegnet udvidet dækning for særlige private værdigenstande (herefter værdigenstande), idet selskabet har begrænset dækningen efter et indbrud, i overensstemmelse med vilkårsbetingelserne om maksimum dækning af værdigenstande på kr. 126.476. Forsikringstager mener, at selskabet ikke har oplyst om begrænsningen. Vi har dækket værdigenstande for kr. 132.102 i sagen, og der er opgørelser fra vurderingsmand på kr. 200.265.

Forsikringstager havde besøg af en af selskabets assurandører i september 2012, for en gennemgang af sine eksisterende forsikringsforhold ved Codan.

Forsikringstager blev blandt andet tilbudt en indbodækning af os, med sædvanlig og tilsvarende dækning som Codans. Han tiltrådte tilbuddet. Efter forsikringstagers oplysning om værdien af indbo og assurandørens opfattelse af hjemmet, blev der ved enighed sat en indbosum på kr. 700.000. Assurandøren bemærkede der var sølvtøj. Det er almindeligt, at hjem med indbo til kr. 700.000 har sølvtøj og andre særlige værdigenstande, men ikke, at sådanne hjem har værdigenstande der samlet overstiger maksimumdækningen herfor på kr. 126.476.

Forsikringstager mener ikke han var blevet gjort opmærksom på begrænsningen. Selskabet mener ikke dette er afgørende eller sandsynligt. Assurandøren havde beføjelser til at hæve summen og eller tegne et tillæg, og han er sikker på, at have gennemgået alle detaljer med forsikringstager, inklusive værdigenstandsdækningen. Tegning af højere dækning ville have givet assurandøren et bedre salg, og derfor have været i hans egen interesse.

Svar

Af den til forsikringstager fremsendte police, fremgår, at *"Dine vilkår henter du nemt, enkelt og elektronisk via www.if.dk/vilkår."* Det er meget nemt, og nævnet opfordres venligst til at prøve. Forsikringstager har haft rig lejlighed til at gennemlæse sine vilkår og henvende sig til os, tegne tillæg, eller opsige policen i perioden fra tegningen og til indbrudstidspunktet ca. et halvt år senere.

4. 84.682

Det er ikke usædvanligt, at de komplette betingelser ikke medsendes en forsikringspolice. For eksampel har det i årevis været brancheprakis, at betingelser for retshjælp ikke medsendes den police betingelserne er en del af, men at det fremgår, at disse kan rekvireres ved henvendelse til selskabet. Alligevel udgør disse betingelser en del af en forsikringstagers police.

Vi henviser til nævnets kendelse 81.498, navnlig side 5. Forsikringsselskabet Topdanmark fik medhold i at begrænse sin erstatning for smykker, idet det fremgik af betingelserne, at der var en begrænsning for særlige værdigenstande på 15 % af forsikringssummen, og selvom forsikringstager påstod ikke at have modtaget varsling og betingelserne kun kunne findes på forsikringsselskabets hjemmeside og kun ved konkret forespørgsel ville blive fremsendt. Nævnet kritiserede heller ikke selskabets påstand om underforsikring i sagen.

I nærværende sag fremgår det af vores betingelsers dækningsskema 2.5, 6. boks, side 12, at der er begrænsning i dækningen for værdigenstande. I øvrigt fremgår de mange konkrete dækninger i betingelserne, herunder; begrænset dækning for husdyr, cykler, penge, både, værktøj, særligt indbo, m.v. Alle disse ting rummes i den samlede indbo forsikringssum, som fremgår af policen. Alt dette er sædvanligt og almindelig praksis for forsikringsselskaber.

Forsikringstager mener, at være blevet stillet ringere, end i tidligere selskab. Tidligere selskab var Codan, som oplyser, at de har en tilsvarende maksimumsum på værdigenstande på 15 % af dækningssummen, altså kr. 105.000 ved en sum på kr. 700.000. Forsikringstager har, alt andet lige, fået en bedre dækning hos os. Det er efter vores opfattelse usandsynligt, at begrænsningen i dækningen for værdigenstande skulle kunne være overraskende for forsikringstager, henset til at der er tale om almindelig praksis, også i hans tidligere selskab.

Sammenfatning

Vi fastholder dækningsbegrænsningen. Det skal ikke komme selskabet til skade, at forsikringstager undlod at læse, eller at forholde sig til sine policebetingelser. Han kunne have bedt os om, at få dem tilsendt, hvis han ønskede. Vi fik ingen henvendelser omkring dette, og hans police henviser konkret til betingelsernes placering på selskabets hjemmeside. Støttes af AK 81.498.

Videre, mener vi, det er forsikringstagers ansvar ikke at være underforsikret. Dette følger af forsikringsaftalelovens § 40, og forsikringstagers vilkårs 2.3.10 og 2.3.11."

Klageren har i brev af den 6/8 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Af selskabets besvarelse i skrivelsens første afsnit fremgår det fejlagtigt at selskabet mener, at stjålne værdigenstande er vurderet af en vurderingsmand til en værdi af 200.665 kr. Det skal derfor påpeges, at guldsmed ... i ... Storcenter alene har vurderet min kones stjålne smykker, men at det stjålne sølvbestik af mærket Konge af Georg Jensen ikke indgik i denne vurdering.

5. 84.682

Forsikringsselskabet if har tidligere oplyst, at det stjålne bestik erstattes til nyværdi, og hos firmaet ... Antik i ... har vi på baggrund af de oplyste priser for brugt bestik af samme mærke, beregnet en nyværdi på 140.000 kr. alene for dette bestik.

Selskabet forsøger i deres besvarelse at nedtone forsikringssælgerens rolle og ansvar ved tegning af vores 5 nye forsikringer hos if ved blot at anføre: 'Assurandøren bemærkede, at der var sølvtøj'.

Forsikringssælgeren blev tydeligt gjort opmærksom på, at det sølvtøj hvormed kaffebordet var opdækket, var et arvestykke, og at vi havde bestik til 12 personer (kaffe og spisning) samt meget tilbehør herudover, og min kone spurgte mere end en gang, om forsikringssælgeren ikke ville se de mange smykker hun havde arvet.

Selv med disse oplysninger om omfanget af bestik og smykker, fandt forsikringssælgeren ikke anledning til ved selvsyn at konstatere tilstedeværelse og omfang af de anførte værdigenstande. Ej heller fandt han anledning til at oplyse, at der for guld, sølv og smykker gælder særlige begrænsninger i erstatningsbeløb.

Personer med indgående kendskab til forsikringsbranchen har til os oplyst, at en professionel løsøre taksator med assurandør baggrund ved modtagelse af vores information under mødet vedrørende mængden af guld- og sølvgenstande ville have reageret herpå, hvilket if's forsikringssælger ikke gjorde.

Det skal anføres, at selskabet uopfordret henvendte sig til os og forespurgte, om vi var interesseret i et forsikringscheck i hjemmet, hvilket vi absolut havde interesse i. Vi havde derfor en berettiget forventning om, at selskabets repræsentant ville oplyse særlige forhold vedrørende de tegnede forsikringer, herunder eventuelle begrænsninger, som kunne være til ugunst for os som købere.

Selskabets forklaring i 5. afsnit om, at vi efter købet har haft rig lejlighed til at gennemse forsikringsvilkårene, anses som et forsøg på en bortforklaring af, at selskabets forsikringssælger ikke har levet op til hans professionelle forpligtigelse samt vores forventninger om, at han afgiver vigtige, korrekte og fyldestgørende oplysninger om dækningsomfang samt eventuelle begrænsninger.

I selskabets besvarelse i det sidste afsnit før sammenfatningen anfører if, at vi som forsikringstagere mener, at vi er stillet ringere end hos vores tidligere selskab Codan. Det vides ikke hvorfra og hvorfor if fremsætter dette udsagn, idet vi ikke har givet udtryk herfor eller afgivet oplysninger til if vedrørende dækningsomfanget af vores tidligere forsikringer hos Codan, ligesom dækningsomfanget af vores forskellige forsikringer hos tidligere danske og udenlandske forsikringsselskaber ikke ses at være relevant for sagen."

Selskabet har i brev af den 30/8 2013 til nævnet til dette bl.a. anført:

"

Selvom klager har boet nogle år i udlandet, har klager haft forsikringer tegnet i Danmark i danske selskaber både før og i flere år efter at være flyttet tilbage. Klager kendte således til praksis og branche sædvane i forbindelse med forsikringer.

Modsat klager mener vi, at det er væsentligt, hvorvidt de forsikringer klager tegnede hos os var tilsvarende, ringere eller bedre end dem der blev udskiftet. Praksis viser, at et selskab kan gøres ansvarlig hvis det har solgt en police der har ringere dækning end den som den afløser. Nok fordi kunden anses at have en berettiget forventning om, at ikke at være dårligere dækket som følge af et forsikringsskift. I nærværende sag, er dækningen som minimum tilsvarende.

Det er således relevant hvilke policer klager har haft - og disses indhold. I e-mail af 22. april 2013 fra klager til selskabet (bilag), skriver han, at der var en dækning ved Tryg, hvoraf *"... klart er anført en begrænsning på kr. 116.000 for særlige private indbogenstande"*. Der skulle også have været en efterfølgende dækning hos Codan. Klager var derfor klar over, at det er sædvanligt, at der er vilkår for særlige indbogenstande, ligesom der er andre begrænsninger i indbodækningerne, som kun fremgår af de almindelige forsiringsvilkår.

Det fremgår videre af klagers klage til nævnet (4. afsnit), at assurandøren ved mødet i huset, mente at forsikringssummen burde sættes højere, end den familien havde i daværende selskab.

Dette er vi enige i. Det er uklart hvad den hidtidige sum var, idet klager efterfølgende har afvist samtykke til, at vi får indsigt i dokumentation for tidligere forsikringer, men vi mener den hidtidige sum i Codan var lavere end de kr. 700.000, hvilket også betyder, at dækningen for særlige indbogenstande var lavere end vores."

Klageren har i brev af den 9/9 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"

Det anføres bl.a. at vi har haft forsikringer både før og i flere år efter, at vi har boet i udlandet. Vi undrer os over, at if mener at have et så detaljeret kendskab til vores boligforhold under vores udstationeringsperiode til Holland i 2003.

Sagen er den, at vi i hele perioden har haft et hus i Danmark, der har tjent som vores base, når vi har været i Danmark på ferier og tjenesterejser. Huset har derfor været sparsomt udrustet og møbleret, og det er i den sammenhæng, at vi har haft huset i Danmark forsikret med en lav sum for indbo, samtidigt med, at vores hus i Holland har været forsikret i et hollandsk selskab med en væsentlig højere indbosum for vores komplette bohave.

Det er forklaringen på, at if i deres brev af 30. august til Ankenævnet kan anføre, at selskabets forsikringssælger mente, at forsikringssummen burde sættes højere, hvilket vi var aldeles enige i. Men han undlod blot at orientere os om de gældende begrænsninger for Særlige private værdigenstande, hvilket man som kunder må have en berettiget forventning om, når forsikringsselskabets repræsentant orienterer om forsikringsvilkårene på selskabets vegne.

Endvidere anføres af if i brevet af 30. august til Ankenævnet i 5. afsnit, at der *"klart er anført en begrænsning på kr. 116.000 for særlige private indbogenstande"* i en police fra selskabet Tryg tilbage i 2003.

7. 84.682

Den fulde sammenhæng er, at jeg tidligere til ifs Kundeombud har anført, at jeg finder det uacceptabelt, at if i selskabets police for indboforsikring ikke anfører nogen begrænsninger for indbo, mens man for Rejsegods anfører: " Indtil 10 % af indbosummen, og for Ansvar og Retshjælp anfører: Se vilkår, hvilket er inkonsekvent og uheldigt, specielt når if ikke fremsender forsikringsvilkårene til kunderne for de enkelte forsikringer.

"

Selskabet har i brev af den 17/10 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"

Det understreges atter ved forsikringstagerenes sidste indlæg, at en begrænsning for særligt indbo og lignende, er ganske sædvanlig og noget, det må formodes, usandsynligt, såfremt et indboselskab ikke har en sådan begrænsning.

Slutteligt, skal vi understrege, at assurandøreren som var på besøg hos ægteparret, fastholder, at have oplyst om dækningsbegrænsningen.

"

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i breve og mails til nævnet.

Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

"

Forsikringen dækker:	Indbo	indtil kr. 700.000 *
	Rejsegods	indtil 10% af indbosum
	Ansvar	se vilkår
	Retshjælp	se vilkår

...

Forsikringsvilkår:	Almindelige forsikringsvilkår nr. 15-10. Dine vilkår henter du nemt, enkelt og elektronisk via www.if.dk/vilkår.

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Forsikringssum - underforsikring**
2.3.10 Den forsikringssum, der er anført på policens forside med senere indeksregulering, bør altid være tilstrækkelig til at dække værdien af samtlige forsikrede genstande.

2.3.11 Viser det sig i skadetilfælde, at værdien af samtlige forsikrede genstande - hvad enten de er beskadigede eller ej - overstiger forsikringssummen på skadetidspunktet, erstattes tabet kun forholdsmæssigt.
...

1. Forsikringen dækker (jf. punkt 2.11)
...
C. Indbrudstyveri
...
6. Særlige private værdigenstande: Guld, sølv, platin, smykker, perler og ædelstene samt ting, hvis værdi i al væsentlighed beror på,

8.	84.682
at de er af guld, sølv eller platin. Endvidere genstande hvori perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden samtidig kan henføres til en af de andre grupper af forsikrede genstande. Ting fx af guld, sølv og platin, hvor forarbejdningen gør genstanden værdifuld. Hvis ikke andet fremgår af policen, dækkes maks.126.476 kr. pr. skade.	

"

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren i september 2012 havde besøg af selskabets assurandør, og at der ved besøget blev tegnet en indboforsikring med en dækning på 700.000 kr. Det særlige dækningsmaksimum for særlige private værdigenstande på 126.476 kr. fremgår ikke af policen, men alene af forsikringsbetingelserne, som klageren ikke har modtaget fysisk, idet policen angiver, at disse vilkår nemt kan hentes på selskabets hjemmeside. Ved et indbrudstyveri den 8/2 2013 blev klageren frastjålet guld- og sølvgenstande, der af klageren er oplyst at have en værdi, der væsentligt overstiger det anførte dækningsmaksimum.

Det er sædvanligt og forventeligt, at en indboforsikring kun i begrænset omfang dækker tyveri af kontanter og genstande, der er lette at bortskaffe og videresælge. Der kan derfor ikke stilles krav om, at dækningsmaksimummet for særlige private værdigenstande fremgår af policen. Det forhold, at klageren blev henvist til selskabets hjemmeside for at hente forsikringsbetingelserne - hvilket kan være en overtrædelse af § 6 i bekendtgørelse nr. 769 fra 2011 om god skik for finansielle virksomheder mv., såfremt hjemmesiden ikke opfylder kravet om "varigt medium" - kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at såfremt der i forbindelse med aftalens indgåelser er ydet individuel rådgivning, skal selskabet nedfælde væsentlige forudsætninger for rådgivningen i aftalen eller på andet varigt medium, jf. § 6, stk. 1, i bekendtgørelse 769 af 27/6 2011 om god skik for finansielle virksomheder mv. Selskabet har ikke fremlagt nogen doku-

mentation for, hvilken individuel rådgivning der måtte være ydet, og har ej heller fremlagt en udtalelse fra den pågældende assurandør. I stedet oplyser selskabet i brev af 26/7 2013 til nævnet, at det ikke er sandsynligt, at assurandøren har undladt at informere om dækningsbegrænsningen, mens selskabet i brev af 17/10 2013 efterfølgende oplyser, at assurandøren fastholder at have oplyst om dækningsbegrænsningen. Henset til selskabets uklare fremstilling af forløbet af assurandørens rådgivning og det af klageren oplyste om, at klageren under besøget flere gange oplyste assurandøren om den store mængde af guldsmykker og sølvtøj, finder nævnet det sandsynliggjort, at assurandøren ikke har rådgivet tilstrækkeligt om forsikringens dækningsomfang for så vidt angår guld og sølv. På denne baggrund finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet har ydet så mangelfuld rådgivning i forbindelse med forsikringens tegning, at selskabet skal stille klageren på samme måde, som hvis han havde tegnet forsikringen med et højere, relevant dækningsomfang for særlige private værdigenstande. I denne opgørelse er selskabet berettiget til at fratrække den yderligere præmie, som en sådan forsikring måtte koste.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at påberåbe sig dækningsbegrænsningen for særlige private værdigenstande, og selskabet skal på den baggrund genoptage sagens behandling.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels