Ankenævnet for Forsikring

Den 20. oktober 2014 blev i sag nr. 85411:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

ETU Forsikring A/S
Hærvejen 8
6230 Rødekro

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i ETU Forsikring A/S. Han klager ved sin repræsentant over selskabets erstatningsopgørelse efter et indbrudstyveri samt den rådgivning, han har modtaget fra en af selskabets agenter.

Selskabet har afvist med henvisning til, at selskabet først modtog og accepterede forsikringsbegæringen efter indbrudstyveriet, og at selskabets agent ikke har handlet ansvarspådragende.

Klageren har i tillæg til klageskemaet af 25/11 2013 bl.a. anført:

"**Klage over manglende rådgivning**
I efteråret 2012 opstår der en tvist omkring forsikringsdækning på min bilforsikring som på daværende tidspunkt er indplaceret i ETU af E-forsikring. I den forbindelse kontakter jeg IF forsikring med henblik på at skifte forsikringsselskab, jeg indgår aftale med If om at de overtager mit samlede forsikringsforhold pr 1/1 2013.

Umiddelbart herefter henvender N. L. (agent for ETU) sig for at lave det de kalder en 'redning af kundeforhold'. Under det kundebesøg (10 december 2012) gennemgår N.L. mit forsikringsbehov og gør mig opmærksom på, at jeg er svært underforsikret på både indbosum og min forholdsvist store ursamling. Mødet gør indtryk og jeg beslutter mig på mødet for at fortryde mit selskabsskifte. Mødet bliver afsluttet med at vi aftaler at jeg skal fremsende underskreven aftale og oplyser kommende policenumre fra IF så han kan sørge for fortrydelsen selskabsskiftet. Med udgang af mødet bekræfter N.L. at både sum, samt dækning af ure og cykler er som aftalt på redningsbilag, da jeg jo allerede er i ETU med mine forsikringer. Efter rykker fra N.L. d 18 december får jeg oplyst dette i IF og underskriver og fremsender accepten.

Efter indbruddet kontakter jeg N.L., oplyser ham om skaden og beder ham bekræfte min opfattelse af vores aftale, hvilket han gør.
Da ETU i den efterfølgende meget langtrukne skadesbehandling pludselig gør gældende, at aftalen først er gældende efter 1/1 2013 (datoen for fortrydelsen af forsikringerne i IF), hvorfor de gør underforsikring i sagen er min overraskelse derfor stor.

Jeg har undervejs i forløbet fra 10/12 og frem til skadedatoen ikke været i tvivl om at mine forsikringer var korrekt lavet og har både under og efter forløbet omkring redningen fået bekræftet dette af ETU'S professionelle assurandør.

Klage over opgørelse og værdifastsættelse i forbindelse med skadesopgørelsen
Ud over problemstillingen omkring underforsikring har vi i den ekstremt langsomme og uprofessionelle skadesbehandling oplevet, at vi gentagne gange har måtte rykke for kontakt fra både bygnings- og løsøretaksator da vi ikke mener at deres værdifastsættelse er lavet med udgangspunkt i de rigtiges løsøregenstande.

Eksempelvis har man i opgørelse af genkøbsværdi for to stk. Arne Jacobsen Svaner ikke taget højde for at de stjålne (dokumenteret ved faktura) er med drejesokkel med returløb, prisen taksator tilbyder er for samme model med uden returløb (hvilket er temmelig dyrt) herudover har men taget udgangspunkt i et Rolex Submarine fra 2004 og ikke 2008 som det stjålne hvilket også har meget stor betydning for genanskaffelsesprisen.

D. Modtager jeg 14/6 2013 modtager erstatningsforslag på 118.565 kr. Jeg har i mellemtiden hyret forsikringsmægler til at hjælpe mig med sagen og han fremsætter umiddelbart herefter både min anke omkring fastsættelse af værdierne på erstatningsopgørelsen, og underforsikringsforudsætningen (mail vedhæftet). Trods gentagende rykkere for at få taksator samt klageansvarlig hos ETU … til at forholde sig til sagen høre jeg ikke fra ETU, men modtager blot få dage efter erstatningen.

Jeg har siden da trods flere rykkere ikke hørt mere fra forsikringsselskabet og står nu tilbage med et tab på mere end 120.000 kr. samt en uafsluttet skadesag på gulvet i mit hus.

Selskabet har hertil i brev af 10/12 2013 til nævnet anført:

"[Klageren] har klaget over det udbetalte erstatningsbeløb på 118.565 for et indbrud forøvet mellem den 24. og 25. dec. 2012.

[Klageren] fremfører i sin klage efter vores vurdering følgende punkter:

1. Manglende rådgivning i forbindelse med ændring af forsikring grundet underforsikring.
2. At erstatningsopgørelsen er beregnet ud fra en samlet forsikringsdækning på 669.000,- kr.
3. For lav værdifastsættelse af 2 stk. Svane stole og et Rolex ud.

Herudover anfører han, at hans gulv fortsat ikke er repareret.

ETU Forsikring kan oplyse, at erstatningsopgørelsen blev beregnet til 121.020,- minus selvrisiko på 2.455,- kr.

Ad pkt. 1 og pkt. 2: Efter henvendelse fra vores forsikringstager, [klageren], foranlediger ETU Forsikring, at forsikringsagenturet v/N. L. besøger ham. I forbindelse med besøget kon-

staterer N. L., at der er tale om underforsikring, og de bliver enige om, at N. L. skal fremsende et forsikringstilbud, hvor indboforsikringssummen sættes op til 1.141.000,- kr. —

De nærmere omstændigheder vedr. forsikringstagerens/kundens basisforsikring policenr. … er:

Kunden [klageren] har haft tegnet Familiens Basisforsikring hos ETU Forsikring siden 01.03.2008.

Den 23.10.2012 modtages der en opsigelse fra If Skadeforsikring på Familiens Basisforsikring pr. 01.01.2013.

Efter modtagelse af denne opsigelse samt opsigelse på de øvrige forsikringer nævner kunden over for en medarbejder i skadeafdelingen hos ETU, at han eventuelt gerne vil forblive hos ETU med sine forsikringer, såfremt han kan få en anden betjener på sine forsikringer.

Dette ønske bliver imødekommet, og kunden får en ny betjener som aftaler møde med ham omkring gennemgang af forsikringerne.

I forbindelse med denne gennemgang bliver der lavet et nyt samlet tilbud incl. ændring af dækningen på Familiens Basisforsikring til kunden den 10.12.2012.

Dette tilbud er modtaget retur underskrevet af kunden den 27.12.2012. Bilag 3

På det underskrevne tilbud er der anført, at forsikringerne tidligst kan træde i kraft når de er antaget af selskabets hovedkontor.

Da kundens forsikringer har hovedforfald 01.01.2013 og der pr. denne dato også skal fremsendes en fortrydelse til If Skadeforsikring på de tegnede forsikringer vælges der, at ændre forsikringerne pr. 01.01.2013 ud fra det tilbud som kunden har accepteret.

Skaden som klagen vedrørende er sket den 25.12.2012, og derved inden selskabet har kunnet vurdere antagelsen af det nye tilbud på forsikringerne/ ændring af disse.

Skaden er derfor blevet dækket ud fra de dækninger, der var på Familiens Basisforsikring på skadestidspunktet.

ETU Forsikring mener derfor ikke der er tale om dårlig rådgivning, idet kunden som anført allerede den 10. dec. 2012 bliver orienteret om underforsikring og modtager det nye tilbud om forsikring. Han har derfor haft rigelig med tid til, at få forsikringsforholdene bragt i orden før indbruddet.

ETU Forsikring vurderede som anført ovenfor, at der var tale om underforsikring. ETU Forsikring besluttede dog at ved en samlet forsikringssum på 890.000,- kr var der ikke tale om underforsikring. Det skal i den forbindelse bemærkes, at vores forsikringstager [klageren] allerede i okt. Måned tegnede ny forsikring hos IF Forsikring, hvor indbosummen blev fastsat til 1 mio. med ikrafttrædelse pr. 1. jan. 2013.

Underforsikringsfaktoren er beregnet som:

Gældende forsikringssum 669.000, divideret med vurderet forsikringssum 890.000,- kr. gange med skadesopgørelsen, jfr. Vedlagte skadesopgørelse og beregning. **Bilag 2.**

AD pkt. 3:
Forsikringstageren anfører vedr. de 2 stole, Svanen, af Arne Jacobsen, at de var blevet vurderet for lav, idet de var blevet vurderet uden, at der var taget højde for, at drejefoden var med tilbageløb., hvilket efter forsikringstageren opfattelse gjorde dem noget dyrere.

[En forhandler] oplyste d.d. den 10. dec. 2013 telefonisk, at nyprisen for Svanestolen i beigefarvet læder er:

Med tilbageløb: 38.202,- kr.
Uden tilbageløb: 37.196,- kr.

Prisforskellen på 1006,- kr. kan efter vor opfattelse ikke ændre det store ved gensalgsværdien. Vi har dog besluttet, at han vil få udbetalt yderligere 2.012,- kr. x underforsikringsfaktoren på 75 % = 1.509,- kr.

Angående uret har ETU Forsikring ikke nærmere gået ind i klagen over værdifastsættelsen, idet max dækning på 10 % af forsikringssummen gør, at evt. højere værdifastsættelse ikke vil medføre en højere erstatning.

Angående gulvet er der d.d. modtaget et prisoverslag på reparation af gulvet, hvilket er accepteret overfor kunden."

Klagerens repræsentant har i brev af 22/2 2014 til nævnet hertil anført:

"**Ad punkt 1 og 2.** Vi anerkender ETU's udlægning af sagens forløb med undtagelse af en meget væsentlig detalje.

På forsikringsmødet mellem N. L. og [klageren] d 10/12 2013, hvor N.L. gør [klageren] opmærksom på underforsikringsproblematikken (særligt omkring urene) laver N.L- på stedet tilbuddet, og mailer det til [klageren] således at dette kunne underskrives på stedet. Som det fremgår af vedhæftede mailkorrespondance fra 27/12 mellem [klageren] og N.L., bekræfter N.L. at denne underskrift blev afgivet under selve mødet. Først i forbindelse med Mail korrespondance omkring policenumre til fortrydelse i IF med N.L. d 18/12 2013 bliver [klageren] opmærksom på at N.L. har glemt at få begæringerne med sig fra mødet d 10, hvorfor han umiddelbart derefter sender begæringen afsted. (At accepten først er ETU i hænde d 27 skyldtes naturligvis weekend samt helligdage i forbindelse med julen)

Ændringen af forsikringsforholdet bliver, som dokumenteret, accepteret omgående da [klageren] bliver opmærksom på dette. N.L. glemmer at få begæringen med sig, og han er som det fremgår af mailen (den korrespondance foregår med N.L. viden om skaden) helt på det rene med at [klageren] har berettiget tro om at han havde den rigtige forsikringsdækning.

Forsikringsselskabets argument om at de ikke har haft mulighed for at vurdere antagelsen af det nye tilbud, har i forhold til en simpel sumforhøjelse og en sædvanlig dækningsudvidelse næppe den store relevans for en kunde som i forvejen er forsikret i selskabet, og med Assurandørens skriftlige bekræftelse på hans opfattelse af tidspunktet for kundens Accept, vil vi fastholde at forsikringssummen bør fastsættes til 1.113.000 kr. med minimum 120.000 i dækning for Ure. Dateringen for ikrafttrædelse er formentligt en fejl fra assurandørens side, hvis ikke, er der under alle omstændigheder tale om urimelig rådgivning da selv han er af opfattelsen at dækningen er accepteret på det selv samme møde hvor problemstillingen bliver forsikringstagerne bekendt.

Ad punkt 3. Vi mener at vurderingen af såvel Svanen,7er stolene og svanen er forkerte og foreslår at der foretages vurdering af uvildig vurderingsmand eller alternativ at ETU forsikring genanskaffer de stjålne effekter. På baggrund af ovenstående mener vi ikke at der kan gøres underforsikring gældende og fastholder derfor vores samlede krav for løsøreskaden på 236.742 kr.

Vi bekræfter at reparation af gul[v]e er tilendebragt."

Selskabet har ved brev af 6/3 2014 til nævnet hertil anført:

"Ad punkt 1 og 2: Vi fastholder, at antagelse og ændringer af forsikringer først træder i kraft, når de er antaget af selskabets hovedkontor — jf. begæringen som kunden har underskrevet (se bilag 1).
Hvad angår klagerens bemærkninger om, at agenturet N. L. var bekendt med skaden — kan vi ikke se dokumenteret, men har i øvrigt ingen indvirkning på skadeopgørelsen.

I øvrigt kan vi tilføje, at et agentur ikke har bemyndigelse til accept — jf. selskabets forretningsgange samt begæringen, som klageren underskriver.

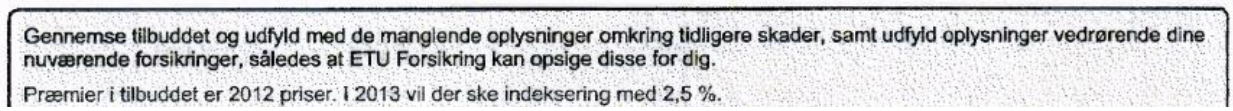
Ad punkt 3: Iht. Opgørelse som skadelidte har modtaget har vi opgjort 2 stk. AJ Svane stol til kr. 50.668,00 og 4 stk. AJ 7 er stole til kr. 13.000,00 — hvorefter der er foretaget pro-rata erstatning.

Vi har vedlagt priser for genanskaffelse på Svane stolene kr. 20.000,00 pr. stk. (se bilag 2 og 2a) og 7 'er stolene til kr. 2.950,00 pr. stk. (se bilag 3).

Vi mener at vores erstatningsopgørelse ikke har været urimelig, - og hvis klageren ønsker at selskabet genanskaffer, så vil dette foretaget blive foretaget mod returnering af kontanterstatningsbeløbet for stolene."

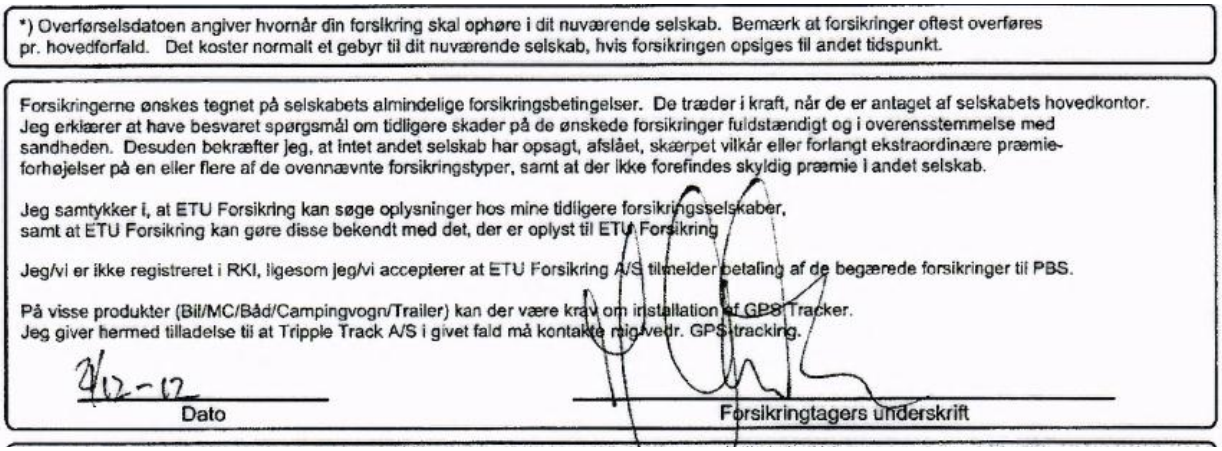
Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag af disse vil blive gengivet i det følgende.

Forsikringsagenten N.L. medbragte på sit møde med klageren den 10/12 2012 et dokument benævnt "forsikringstilbud". På tilbuddets første side står der bl.a.:


Gennemse tilbuddet og udfyld med de manglende oplysninger omkring tidligere skader, samt udfyld oplysninger vedrørende dine nuværende forsikringer, således at ETU Forsikring kan opsige disse for dig.
Præmier i tilbuddet er 2012 priser. I 2013 vil der ske indeksering med 2,5 %.

Tilbuddets anden side bærer overskriften "Begæring og Opsigelse". Klageren har sat kryds ud for de forsikringstyper, han hos et andet selskab (IF) vil have opsagt. Han har ikke udfyldt med selskabsnavn, policenummer eller andet. Nederst på siden er der med småtryk følgende felt og plads til underskrift:

6. 85411



*) Overførselsdatoen angiver hvornår din forsikring skal ophøre i dit nuværende selskab. Bemærk at forsikringer oftest overføres pr. hovedforfald. Det koster normalt et gebyr til dit nuværende selskab, hvis forsikringen opsiges til andet tidspunkt.

Forsikringerne ønskes tegnet på selskabets almindelige forsikringsbetingelser. De træder i kraft, når de er antaget af selskabets hovedkontor. Jeg erklærer at have besvaret spørgsmål om tidligere skader på de ønskede forsikringer fuldstændigt og i overensstemmelse med sandheden. Desuden bekræfter jeg, at intet andet selskab har opsagt, afslået, skærpet vilkår eller forlangt ekstraordinære præmie-forhøjelser på en eller flere af de ovennævnte forsikringstyper, samt at der ikke forefindes skyldig præmie i andet selskab.

Jeg samtykker i, at ETU Forsikring kan søge oplysninger hos mine tidligere forsikringsselskaber, samt at ETU Forsikring kan gøre disse bekendt med det, der er oplyst til ETU Forsikring

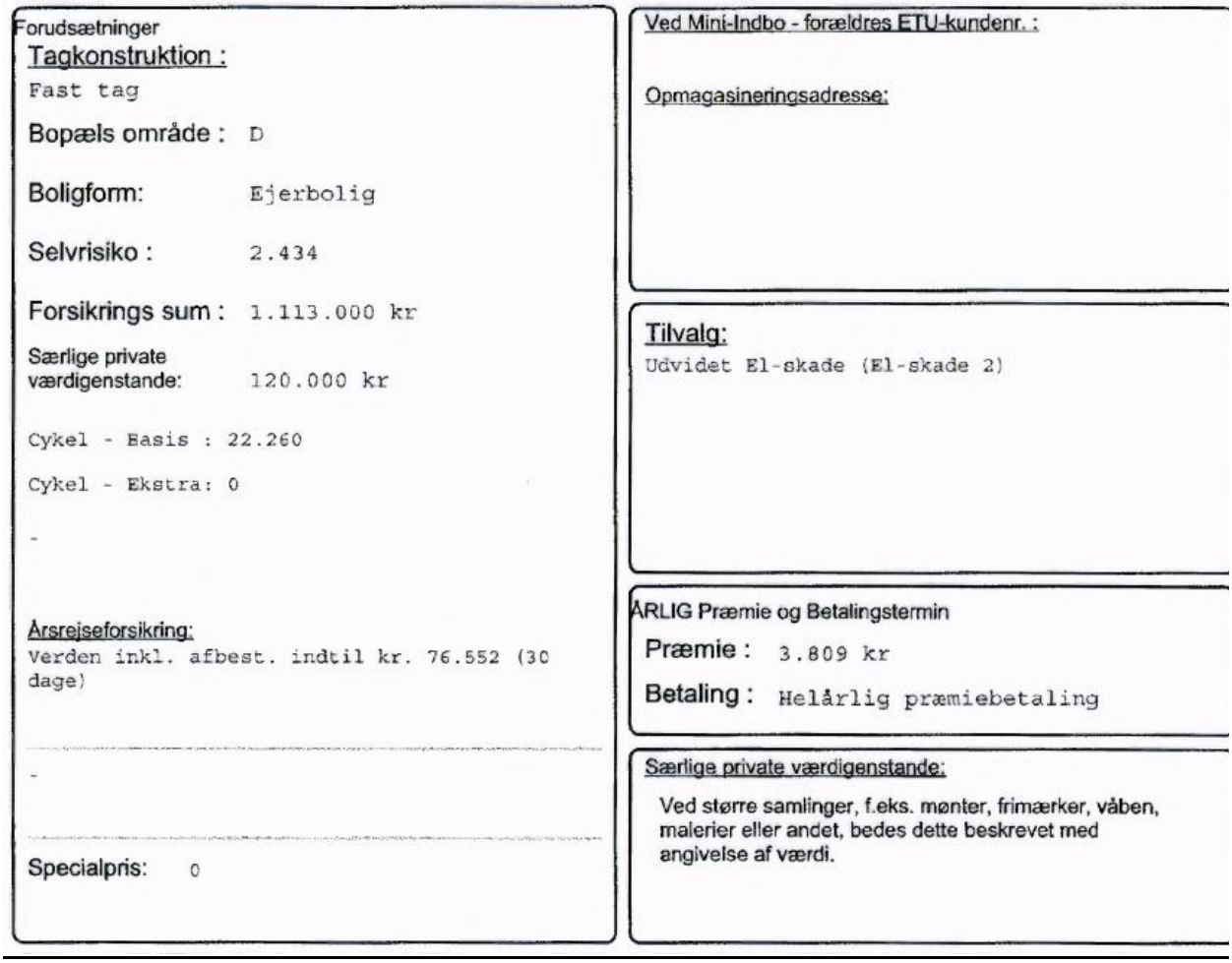
Jeg/vi er ikke registreret i RKI, ligesom jeg/vi accepterer at ETU Forsikring A/S tilmelder betaling af de begærede forsikringer til PBS.

På visse produkter (Bil/MC/Båd/Campingvogn/Trailer) kan der være krav om installation af GPS Tracker. Jeg giver hermed tilladelse til at Tripple Track A/S i givet fald må kontakte mig vedr. GPS-tracking.

21-12-12
Dato

Forsikringtagers underskrift

Tilbuddets femte side bærer overskriften "Forsikringstilbud – Familiens Basisforsikring".



Forudsætninger

Tagkonstruktion :
Fast tag

Bopæls område : D

Boligform: Ejerbolig

Selvrisiko : 2.434

Forsikrings sum : 1.113.000 kr

Særlige private værdigenstande: 120.000 kr

Cykel - Basis : 22.260

Cykel - Ekstra: 0

-

Årsrejseforsikring:
Verden inkl. afbest. indtil kr. 76.552 (30 dage)

-

Specialpris: 0

Ved Mini-Indbo - forældres ETU-kundenr. :

Opmagasineringsadresse:

Tilvalg:
Udvidet El-skade (El-skade 2)

ÅRLIG Præmie og Betalingstermin

Præmie : 3.809 kr

Betaling : Helårlig præmiebetaling

Særlige private værdigenstande:

Ved større samlinger, f.eks. mønter, frimærker, våben, malerier eller andet, bedes dette beskrevet med angivelse af værdi.

Det fremgår af dokumentets første side, at det blev modtaget af selskabet den 27/12 2012. Det var en torsdag. Det fremgår af side 2, at klageren underskrev tilbuddet den 21/12 2012, hvilket var en fredag.

Skaden skete den 24/12 2012. Klageren har efterfølgende i mailkorresponderet med forsikringsagenten N.L: Klageren har i mail af 27/12 2012 til N.L. bl.a. anført:

> "Vil du være sød at bekræfte, at du har lovet på vores møde i december at indføje i vores nye tilrettede police, at summen for særlige genstande skulle være 200.000 !!"

Forsikringsagenten N.L. har i mail af samme dag – 27/12 2012 – til klageren bl.a. svaret:

> "Jeg har sendt police nr. fra IF ned samt begæringer du har underskrevet den 10.12.2012 da vi mødtes i Ålborg. Summen på dine ure og smykker er i tilbuddet på kr. 120.000,- men som aftalt har jeg skrevet på begæringen du har ure og smykker for kr. 200.000,-"

Klagerens repræsentant har i mail af 5/4 2013 til selskabet bl.a. rykket for selskabets fremsendelse af en ny police på baggrund af forhøjelsen af indbosummen aftalt i december 2012.

Selskabet har i mail af 5/4 2013 til klagerens repræsentant hertil svaret:

> "Jeg kan meddele, at jeg er enig i, at udstedelsen af policen er trukket alt for langt ud, hvilket jeg naturligvis beklager.
>
> Police med mv sum:
> Vi må beklage, at vi ikke kan godkende tilbuddet som modtaget, idet vi ikke tegner forsikring for særlige private værdigenstande på mere end kr. 50.000 ud over den generelle sum på kr. 80.000. Vi vil derfor udstede en police med en tillægsforsikring på kr. 50.000 for særlige private værdigenstande. Jeg beder Jer meddele, hvilken ikrafttrædelsesdato efter 27. december 2012 kunden ønsker for denne dækning."

Klagerens repræsentant har i mail af 5/4 2013 til selskabet bl.a. anført:

> "Når jeres egen assurandør påpeger underforsikring på en eksisterende forsikringspolice, er det mig bekendt, ansvarspådragende hvis han ikke hurtigst muligt sørger for at forhøje denne, (eller som minimum skriftligt gør opmærksom på problemet) uanset om der er tale om redning eller ej. Vi må vel også være helt enige i at hvis han havde gjort sit arbejde så havde der ikke været underforsikring på skadestidspunktet?
>
> En privat kunde som underskriver en redning, har ikke forudsætninger for at vide at han først har den rigtige forsikringsdækning på det tidspunkt hvor han ville være flyttet til et andet selskab. Det er jeres assurandør som har trykt datoen på begæringen, og han har blot bedt kunden om at underskrive og ikke oplyst andet i den sammenhæng.
>
> Jeg høre meget gerne din kommentar til jeres ansvar for forsikringssummen, men vil naturligvis oplyse at så frem i fastholder underforsikring i sagen, vil vi anbefale [klageren] at indberette sagen for forsikringsankenævnet.
>
> …

Med hensyn til sumforhøjelsen er vi lidt forvirrede. Du skriver at i vil forhøje forsikringssummen på **særlige private værdigenstande,** ifølge jeres betingelser er ure at betragte som **særligt privat indbo,** med mindre der er et væsentligt indhold af guld, sølv eller ædelstene, hvilket ikke er tilfældet her?

Hvis du er enig i den betragtning kan vi vel i princippet klare os uden forhøjelsen af **Særlige private værdigenstande?**"

Selskabet har hertil i mail af 22/4 2013 til klagerens repræsentant svaret:

"Indledningsvist vil jeg oplyse, at jeg synes det er irrelevant hvorvidt vores agentur har oplyst omkring ikrafttrædelsen af de ændringer der blev talt om på mødet. Forsikringstageren får udleveret et tilbud, hvoraf det fremgår, at ingen ændringer kan træde i kraft for det er underskrevet og modtaget og godkendt af hovedkontoret.

I dette tilfælde er det underskrevne tilbud modtaget EFTER skaden, hvorfor det ikke kan have været gældende på skadetidspunktet.

Angående forhøjelse af summen for særlige private værdigenstande skal denne naturligvis kun forhøjes, hvis man har mange smykker, eller genstande af guld/sølv/ædelstene. I bedes skriftligt meddele mig, hvorvidt kunden ønsker denne forhøjelse af summen for særlig private værdigenstande."

Klagerens repræsentant har i mail af 22/4 2013 til selskabet anført, at policen bedes udstedt uden udvidelse for særlige private genstande.

Nævnets sekretariat har ved mail af 22/5 2014 spurgt selskabet, om der gælder en begrænsning for, hvor meget man kan hæve dækningssummen for særligt privat indbo med, svarende til den, der gælder for særlige private værdigenstande. Selskabet har ved mail af 28/5 2014 besvaret sekretariatets spørgsmål således:

"Ja, der kan ifølge vores tegningsregler vælges en tillægsdækning for større samling af særlig privat indbo på maks. Kr. 50.000,- udover standard på 10 % af forsikringssummen.

Antagelsen af denne ekstra tillægsdækning skal ligesom andre tillægsdækninger egentligt godkendes efter begæring er modtaget på hovedkontoret."

Sekretariatet anmodede ved mail af 28/5 2014 selskabet om at fremsende et relevant uddrag af selskabets tegningsregler. Selskabet sendte følgende og tilføjede ved mail af 28/5 2014, at:

"Siden / afsnittet vedrørende både guld, sølv mv. samt større samlinger ud over standard dækningen på 10 % af summen.
Det vil sige, at det vedrørende både særlig private værdigenstande og særlig privat indbo."

9. 85411

Selskabets tegningsregler indeholder blandt andet følgende:

> **Forhøjelse af dækning for guld, sølv m.m, samt regler for større samlinger**
> Ved forhøjelse af dækningen for guld, sølv m.m gælder særlige regler. Der kan vælges en tillægsdækning for guld, sølv m.m, samt større samlinger udover standard (på 10% af forsikringssummen) på maks kr. 50.000 til de gældende satser. . Hvis der ønskes højere dækning udover dette. skal dette godkendes af acceptkomiteen.**NB: Der kan ikke tegnes højere sum eller tillægsdækning for guld/sølv på Familiens Basisforsikring for pensionister.**
>
> Følgende klausul kommer på policen:
>
> *Ved forhøjelse af dækningen for guld, sølv m.m udover standard sum på 10% af forsikringssummen , skal disse genstande opbevares i SKAFOR godkendt sikringsskab klasse blå, for at være omfattet af tyveridækningen. Ved større samlinger (frimærker, mønter, våben eller andet) skal dette oplyses ved indtegningen. Endelig accept af denne risiko sker af selskabets acceptkomite.*

Nævnets sekretariat fremsendte korrespondancen med selskabet og de fremsendte tegningsregler til klagerens repræsentant, som i mail af 1/7 2014 hertil bemærkede:

> "I forhold til seneste korrespondance omkring urenes kategorisering hos ETU nu har fået endnu et tvist. Det fremgår ganske tydeligt af forsikringsbetingelsernes punkt 3.2 at Ure *er særligt privat indbo.* Tegningsreglerne som er fremsendt omhandler Guld og Sølv *(Særlige private værdigenstande)* og Større samlinger. Det er første gang i hele sagsforløbet at dette begreb er bragt ind i behandlingen af sagen og det begynder at virke som om man fra ETU blot forsøger at anvende tegningsreglerne så det passer denne sag bedst.
>
> Vi vil dog påpege, at hvis der i forhold til urene tages udgangspunkt i 10 % af forsikringssummen + 50.000 kr. vil den samlede sum for denne dækning være på 180.000 kr. hvilket har vist sig, i forbindelse med skade. at være tilstrækkeligt, så vi mener at sagen primært handler om hvor vidt ETU var bekendt med og havde accepteret forhøjelsen af selve indbosummen."

I policen, der er dateret 1/1 2012, er forsikringssummen på indbo på 669.000 kr. I policen dateret 1/1 2013 er forsikringssummen på indbo 1.141.000 kr. Ingen af policerne er forsynet med særlige dækningsmaksimummer på særligt privat indbo.

I policerne hedder det bl.a.:

> "**Agenturklausul**
> Denne police er indtegnet gennem et af ETU FORSIKRING A/S's agenturer. Henvendelse omkring denne police bedes derfor ske til:
>
> N.L., [Adresse, tlf. nr.]"

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.

> "**3.2 Særligt privat indbo**
> Som "særligt privat indbo" anses:
> – …

– ure,
…
Dækningen er begrænset til maksimalt 10 % af forsikringssummen. Dog kan der ikke udbetales mere end 60.000 kr. (beløbet indekseres ikke) pr. genstand. Er dækningen udvidet, fremgår dette af policen.

3.4 Særlige private værdigenstande
Som "særlige private værdigenstande" anses:
– …
– smykker,
…

Dækningen er begrænset til maksimalt kr. 80.000 (beløbet indekseres ikke) pr. forsikringsbegivenhed. Er dækningen udvidet fremgår dette af policen.

Hvis dækningen udvides med højere sum end standard, skal der ved tyveriskade kunne dokumenteres, at der har været monteret tyverialarm med alarmoverførsel til godkendt alarmcentral, og at alarmen har været aktiv på gerningstidspunktet.

…

7. Erstatningsopgørelse
7.1
Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
…
c. Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede. Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande. Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør, selskabet har anvist.

For genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadestidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren, der havde sine forsikringer i selskabet, havde opsagt dem med virkning pr. årsskiftet 2012-13. Klageren fik herefter den 10/12 2012 besøg af en agent for selskabet, der ville lave "en redning af et kundeforhold". På mødet viste det sig, at klagerens indbo var underforsikret, og at han havde en ursamling, hvis værdi oversteg det særlige maksimum, der fremgik af forsikringsbetingelserne. På mødet blev det aftalt, at klageren ville fortsætte med at have sine forsikringer hos selskabet, ligesom det blev aftalt, at forsikringssummen på indbo og det særlig dækningsmaksimum

for blandt andet ure skulle forhøjes. Da klageren allerede havde tegnet forsikring pr. 1/1 2013 i et andet forsikringsselskab, blev det ligeledes aftalt, at agenten ville sørge for, at klageren fortrød skiftet af forsikringsselskab. Det fremgår ikke entydigt af sagen, hvorvidt klageren – der på mødet modtag de relevante forsikringstilbud – underskrev dokumenterne, mens agenten var på besøg, eller om det først sket i forbindelse med, at klageren den 21/12 2012 sendte dokumenterne til selskabet, som modtog dem den 27/12 2012. Natten mellem den 24-25. december 2012 var der indbrudstyveri i klagerens hjem. Selskabet har gjort gældende, at der foreligger underforsikring, og at dækningsmaksimummet ikke var forhøjet pr. 24/12 2012, idet det fremgår af dokumenterne, som klageren underskrev, at forsikringerne træder i kraft, når de er antaget af selskabets hovedkontor.

Nævnet finder i overensstemmelse med princippet i forsikringsaftalelovens § 11, stk. 1, at aftalen mellem klageren og agenten om – i det eksisterende forsikringsforhold – at forhøje forsikringssummen og det særlige dækningsmaksimum, som er nødvendig for at undgå, at forsikringstageren er underforsikret, er indgået med virkning fra det tidspunkt, hvor forsikringstageren mundtligt eller skriftligt afgiver accept på agentens tilbud, medmindre andet udtrykkeligt aftales. Som sagen foreligger oplyst finder nævnet, at dette skete mundtligt på mødet den 10/12 2012 med agenten, og at det skete skriftligt senest den 21/12 2012.

Nævnet finder, at bestemmelsen om, at ændringerne først træder i kraft, når de er antaget af selskabets hovedkontor, ikke kan få virkning efter sit indhold, idet alle tilbud herefter ikke ville være bindende, hvis hovedkontoret – uden at der i øvrigt er angivet nærmere regler herfor – ikke vil acceptere risikoen. Der henvises til nævnets kendelser i sagerne 63082 og 63031 samt til dom fra Østre Landsret (U 1950.823 Ø).

Nævnet bemærker, at selskabet i den foreliggende situation kun ville kunne påberåbe sig bestemmelsen i tilbuddet, hvis det kan fremkomme med saglige og vægtige grunde for, at det – også selvom der ikke var indtrådt en forsikringsbegivenhed i perioden indtil dets antagelse – ikke på noget tidspunkt ville have accepteret at forhøje klagerens forsikringssum og det særlige dækningsmaksimum.

Sådanne omstændigheder ses ikke at foreligge i denne sag for så vidt angår forsikringssummen. Selskabet skal derfor anerkende, at klageren ikke var underforsikret den 24-25. december 2012.

For så vidt angår forhøjelsen af dækningsmaksimummet for særligt privat indbo – herunder ure – bemærker nævnet, at tilbuddet indeholder en beløbsangivelse på 120.000 kr., og at agenten i mail af 27/12 2012 har skrevet til klageren, at summen på ure og smykker er i tilbuddet på 120.000 kr., "men som aftalt har jeg skrevet på begæringen, at du har ure og smykker for 200.000 kr.".

På baggrund af selskabets mail af 28/5 2014 til nævnet og selskabets tegningsregler, må nævnet lægge til grund, at selskabet kun i særlige situationer tegner forsikringer med et dækningsmaksimum, der er overstiger standarddækningen på 10 % af forsikringssummen tillagt et beløb på 50.000 kr.

Som følge heraf - og da klagerens forsikringssum pr. 1/1 2013 ifølge policen er på 1.141.000 kr. - skal selskabet anerkende, at klageren ved indbrudstyveriet den 24-25. december 2012 havde et dækningsmaksimum for så vidt angår ure og smykker på 164. 100 kr.

Parterne ses for nævnet at være enige om, at selskabet skal foretage genanskaffelse af klagerens stjålne stole: 2 stk. AJ Svanen med tilbageløb og 4 stk. AJ 7'eren i sort læder mod returnering af den del af kontanterstatningen, der vedrører stolene.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, ETU Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren ved indbrudstyveriet den 24-25. december 2012 ikke var underforsikret, og at dækningsmaksimummet for ure og

smykker udgjorde 164.100 kr. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og fastsætte en ny erstatning til klageren.

Selskabet skal endvidere – såfremt klageren returnerer den af ham modtagne kontanterstatning herfor – foretage genanskaffelse af 2 stk. AJ Svanen med tilbageløb og 4 stk. AJ 7'eren i sort læder. Det beløb, selskabet herefter skal udbetale i ekstra erstatning til klageren, skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand