Ankenævnet for Forsikring

Den 5. august 2015 blev i sag nr. 87672:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring med udvidet guld- og sølvdækning i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i anledning af et indbrudstyveri.

Klager anmeldte, at han ved indbrudstyveri den 2/8 2014 havde fået stjålet genstande for 1.082.346 kr., herunder smykker for 985.866 kr. Selskabet har udbetalt kontanterstatning på 254.366,76 kr. - heraf 184.000 for smykker - og opsagt forsikringen. Selskabet henviser til, at smykkerne ikke har været opbevaret i en bankboks i et pengeinstitut som foreskrevet i policen for udvidet guld- og sølvdækning, og at det af betingelserne fremgår, at guld- og sølv på basisdækningen kun dækkes med 10 % af forsikringssummen.

Klagerens advokat har i sagsfremstilling, der er vedlagt klageskemaet dateret 5/2 2015, bl.a. anført:

"SAGSFREMSTILLING
Tidslinje:

3. maj 2013	Forsikringstager oprettede en aftale om at leje boks i ... Bank, primært til opbevaring af smykker (bilag vedlagt).
3. september 2013	Forsikringstager tegnede ny police på Familieforsikring med 'Udvidet guld og sølvdækning' med vilkår om opbevaring i boks (bilag vedlagt).

14. juni 2014	Forsikringstager holdt bryllup, smykker var derfor taget ud af bankboks tidligere samme måned.
25. juli 2014	Forsikringstager var på rejse i udlandet i omkring to uger. Der var aftale med ven ([vennens navn]) om at holde øje med huset, hvilket skete ca. hver dag.
2. august 2014	Indbrud i forsikringstagers hjem.
1. september 2014	Fortegnelse til politiet over stjålne genstande, herunder smykker for 985.866 kr. I alt opgjort tab for 1.082.346 kr. (bilag vedlagt).
23. september 2014	Forsikringstager skrev til Alm. Brand at certifikater ikke forefandtes på smykker med sendte i stedet diverse billeder og div. kvitteringer (bilag vedlagt).
24. oktober 2014	Alm. Brand tilbød erstatning med i alt 254.366,76 kr., heraf smykker 184.000 kr. (bilag vedlagt).
30. oktober 2014	Forsikringstager fik fremsendt en forsikringsoversigt, herunder med guld og sølv dækket for 182.200 kr. samt udvidet guld og sølv for 744.000 kr. (bilag vedlagt).
5.-10. november 2014	Mailkorrespondance mellem forsikringstager og Alm. Brand, hvor forsikringstager efterlyser oplysning om dækningsomfang (bilag vedlagt).
13. november 2014	Forsikringstager opsagde sin forsikring i Alm. Brand efter at afgørelsen den 24. oktober 2014 ikke kunne ændres og printede i den forbindelse et skærmprint over indboforsikringens dækningsomfang (bilag vedlagt).
14. november 2014	Forsikringstagers advokat skrev til Alm. Brand og udbad sig på forsikringstagers vegne oplysninger om dækningsomfang og -måde. (Bilag i form af klage vedlagt).
21. november 2014	AIm. Brand besvarede klagen ved at vende tilbage telefonisk ved advokat ... som forklarede, at den udvidede dækning for smykker forudsatte, at smykkerne var låst inde i boks. Det var muligt at tegne en udvidet dækning, hvor dette vilkår ikke gjaldt, men så ville præmien være langt højere (omkring 4.500 kr. i stedet for 1.500 kr.).

Selskabet fastholdt med andre ord afvisningen af fuld dækning for smykker.

[Advokat hos Alm. Brand] kunne yderligere fortælle, at forsikringstager måtte være blevet vejledt om muligheden for at have udvidet dækning ved opbevaring af smykker hjemme mod højere præmie. Dette afviser forsikringstager, som ikke har modtaget denne information eller tilbud herom.

Forsikringstager var meget forbløffet over, at der ikke var fuld dækning for smykkerne, når der nu var tegnet udvidet dækning. Og policen er i øvrigt meget uklar på dette punkt (bilag af 3. september 2013).

[Advokat hos Alm. Brand] oplyste, at det selvfølgelig selv med den 'lave' præmie for udvidet dækning var muligt at have smykkerne hjemme, når man skulle bruge dem, samt også i perioder mellem opbevaring i boks. Men [advokat hos Alm. Brand] afviste, at det var omfattet af dækningen at man kunne tage på ferie og lade smykkerne ligge i huset. I den situation ville der ikke være udvidet dækning.

Adspurgt om [advokat hos Alm. Brand] var bekendt med om der forelå afgørelser fra Ankenævnet på dækningsområdet for udvidet dækning for smykker oplyste hun, at det var hun ikke. Og hun havde som følge af denne sag selv foretaget en mindre undersøgelse heraf men ikke kunnet finde nogen afgørelser som illustrerer, i hvilket omfang man kan have smykkerne hjemme.

Forsikringstager er af den opfattelse, at en ferie på to uger væk fra smykkerne i hjemmet ikke fratager udvidet forsikringsdækning for smykker, når hovedreglen er, at forsikringstager i øvrigt har smykkerne i boks det meste af tiden, hvilket forsikringstager har haft i dette tilfælde.

Ydermere har forsikringstager haft en nær bekendt til at holde øje med huset i fraværsperioden.

Der har ikke været tale om simpelt tyveri, men derimod egentligt indbrud. Forsikringstager har dermed opbevaret sine ejendele forsvarligt. Spørgsmålet er herefter, i hvilket omfang man kan have smykker hjemme i huset, når der i betingelserne er formuleret et - i dette tilfælde sprogligt svært forståeligt - vilkår om opbevaring i boks.

For selvfølgelig kan det ikke være et vilkår, at man skal have smykkerne i boks konstant. Det giver ingen mening.

Forsikringstager fastholder at have ageret forsvarligt i denne sag. Og det bemærkes i øvrigt, at Alm. Brand ikke har stillet spørgsmål ved tabsopgørelsen som sådan. Der er således ikke tvist om, hvorvidt smykker og andre ejendele var til stede ved indbruddet men alene om den udvidede dækning gælder eller ikke.

Forsikringsankenævnet bedes derfor tage stilling til dette spørgsmål, idet forsikringstager fastholder sin opgørelse af 1. september 2014."

Selskabet har i brev af 24/3 2015 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

Klager, ..., er utilfreds med, at han ikke har modtaget fuld erstatning i henhold sin opgørelse af de stjålne genstande i forbindelse med indbrud i hjemmet den 2. august 2014. Klagers Familieforsikring træder i kraft hos Alm. Brand den 1. maj 2013 (Bilag 1).
Som klagers advokat skriver, har klager valgt at tegne en Familieforsikring med udvidet smykkedækning i bankboks. Policen (Bilag 1) er sendt til klager den 3. april 2013. På policens side 2 af 2 er den udvidede dækning noteret under særlige forhold. Den udvidede dækning er tegnet for 736.000 kr.

Når man tegner udvidet smykkedækning hos Alm. Brand har man to muligheder.

Den ene mulighed betinger, at smykkerne opbevares i bankboks i pengeinstitut, og at smykkerne kun ganske kortvarigt tages ud til særlige lejligheder. Denne løsning er den billigste vi tilbyder, da det er her vores risiko er mindst.

Den anden mulighed er, at forsikringstager opbevarer smykkerne på bopælen mod en langt højere præmie. Denne løsning indebærer en væsentlig højere risiko for os, da tyvetækkeligheden her er voldsomt forøget i forhold til løsning nummer et. Af samme årsag er præmien derefter.

Klager har valgt dækningen, hvor smykkerne skal opbevares i bankboks i pengeinstitut.

Vores kunder kan kun tilkøbe en udvidet smykkedækning efter behørig rådgivning fra vores sælger, da det er op til vores kunder, at vælge hvilken løsning de ønsker. Derfor finder vi det usandsynligt, at klager ikke har modtaget rådgivning herom. Ydermere er det forsikringstageren alene, der fastsætter forsikringssummen, da denne på disse tilvalgsdækninger ikke er fastsat på forhånd.

Klagers advokat skriver, at klager har lejet en bankboks til opbevaring af smykker i ... Bank. Bankboksen er lejet en måned efter policen er sendt til klager og 3 dage efter policen er trådt i kraft. Vi går derfor ud fra, at klager - i og med han har tilkøbt sig dækning for smykker i bankboks - er bekendt med, at smykkerne skal opbevares i denne.

Vi accepterer selvfølgelig, at smykkerne bliver brugt ved specielle lejligheder, men de skal hurtigst muligt returneres til bankboksen efter brug.

Klagers advokat skriver, at smykkerne tages ud af bankboksen den 14. juni 2014 i forbindelse med et bryllup. De afleveres ikke tilbage til bankboksen efterfølgende.

Den 25. juli 2014 tager klager med sin familie på ferie til [udlandet]. Den 2. august 2014 er der indbrud i klagers hjem, hvor smykkerne stjæles.

I forbindelse med vores behandling af skaden, gør vi klager opmærksom på, at der ikke er dækning for smykkerne, eftersom de er opbevaret i hjemmet i en længere periode, og ikke i bankboksen, som vi kræver.

Klagers advokat noterer i øvrigt, at der udelukkende er tvist om den udvidede smykkedækning gælder eller ej. Til det skal tilføjes, at Alm. Brand flere gange overfor klager har gjort opmærksom på, at dokumentationen ikke er fyldestgørende i forhold til klagers krav. Alene for smykkerne er der fremlagt ganske få billeder samt to håndskrevne kvitteringer (en fra 2011 og en fra 2012), der tilsammen svarer til ca. 900.000 danske kroner og ikke findes fyldestgørende i forhold til klagers krav.

Vi har flere gange efterlyst yderligere dokumentation i form af kvitteringer, kontoudtog, tolddeklarationer og lignende. Klager har overfor Alm. Brand fremført, at alle smykker er købt kontant over flere omgange af både klager og klagers familie. Desværre har klager ikke haft mulighed for at fremvise et kontoudtog på nogen af de hævninger, der er foretaget i forbindelse med betalingen af smykkerne. Der findes heller ikke kvitteringer eller tolddeklarationer på smykkerne.

På baggrund af den manglende dokumentation har vi fået en guldsmed til at vurdere værdien af de smykker, som vi har modtaget billeder af. På den baggrund har vi fastsat vores erstatning til klager. Der er ydet maksimal dækning for tyveri af smykker i forhold til den forsikringssum, der er tegnet på policen. Den maksimale erstatning udgør 10% af forsikringssummen, når smykkerne opbevares i hjemmet jf. forsikringsbetingelsernes side 19, punkt. 3 (bilag 2).

På de medsendte bilag fra klagers advokat hæfter vi os ved 'Serviceaftale for leje af bankboks' (brev af 3. maj 2013), at boksen er angivet til at være mellem 0-6 centimeter. Baseret på de billeder, vi har modtaget af smykkerne, stiller vi os uforstående overfor hvordan smykkerne kan være i en boks af denne størrelse. Vi imødeser gerne en uddybning af boksens faktuelle størrelse.

Klagers advokat skriver, at klager har opsagt sine forsikringer hos Alm. Brand. Det skal hertil tilføjes, at det er os, der opsiger alle klagers forsikringer den 29. oktober 2014 (Bilag 3). Forsikringerne opsiges jf. forsikringsbetingelserne.

På baggrund af ovenstående fastholder vi afgørelsen om, at der ikke kan ydes yderligere erstatning for smykker, da klager har opbevaret dem i hjemmet i en længere periode."

Klagerens advokat har i brev af 14/4 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Primært bemærkes, at det fortsat fremstår som udokumenteret og dermed helt for selskabets egen regning, at der skulle have været tale om en nærmere rådgivning om forskellige typer af forsikring med opbevaring i boks. Kun selskabet ville kunne dokumentere dette (i medført af udfyldt rådgivningsskema eller lignende), og dette er ikke sket. Bevisbyrden påhviler således selskabet, og da bevisbyrden ikke er løftet kan det ikke lægges til grund, at der er rådgives om flere muligheder for opbevaring i boks.

Dermed henstår det også som usandsynligt, at forsikringstager skulle have været informeret om kriterierne for, hvornår dækningen ville være i kraft (med hensyn til antal dage uden for boks) og hvornår ikke. Forsikringstager ved først nu, at selskabet mener at der fra forsikringstagers side har været disponeret i strid med vilkårene. Dette skulle selvfølgelig have været helt klart fra starten, idet det så vidt muligt bør være objektivt konstaterbart om forsikringen dækker eller ej.

Dernæst bemærker jeg angående størrelsen af den lejede boks, at den var rigeligt stor til forsikringstagers smykker. Den underforståede påstand om, at forsikringstager har oplyst usandt om mængden af smykkes tages der selvsagt afstand fra. Og jeg finder anledning til at gentage, at selskabet havde mulighed for under sagens oprindelige behandling at stille spørgsmålstegn ved omfanget af de anmeldte stjålne smykker uden at gøre dette.

Boksen var stor nok, idet det eneste smykke, der fyldte meget var bæltet. Og det kunne klappes sammen så det i højden alene fyldte ca. 4 cm. De øvrige smykker fyldte ikke meget

og der kunne endda have være dobbelt så mange smykker i boksen end forsikringstager egentlig rådede over."

Selskabet har i brev af 22/4 2015 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Vi har ikke forskellige typer af forsikring med opbevaring i boks. Som beskrevet i vores svarbrev af 24. marts 2015, så har vi en type forsikring med opbevaring i boks og det er den, som klager har købt. Der har derfor ikke været rådgivet om flere muligheder for forsikring med opbevaring i boks.

Vi kan med sikkerhed sige, at klager, eftersom han har lejet en bankboks til smykkerne og defineret en sum for samme, har modtaget rådgivning om den dækning, som han har købt. Vi er afhængige af informationer fra forsikringstager for overhovedet at tilbyde dækningen, hvorfor det er helt usandsynligt, at klager ikke har modtaget rådgivning vedrørende denne.

Klager har købt en dækning for smykker opbevaret i bankboks, hvorfor vi ikke kan acceptere, at smykkerne opbevares i hjemmet.

Kriterierne for dækningen synes meget klare når man læser den policetekst, der tilføjes i forbindelse med dækningen købes; 'Uanset forsikringsbetingelsernes bestemmelser er dækningen for guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker udvidet med det under forsikringssum nævnte beløb opbevaret i bankboks i pengeinstitut.'. Hvis klager har været i tvivl om dækningsomfanget, og hvor vidt - og hvorledes - ovenstående kan omgås, har han haft mulighed for at kontakte os igen for yderligere rådgivning herom, hvilket han ikke har gjort.

Når vi tillader, at smykkerne tages ud til brug, så tilføjes der altid en klausul på policen for den gældende periode. Almindelige begivenheder som bryllupper, begravelser o.l. accepteres som regel altid uden merpræmie, men med klausul på policen.

Klagers advokat skriver, at vi kunne have stillet spørgsmål til omfanget af smykkerne under skadebehandlingen uden at gøre dette. Vi har igennem hele forløbet stillet gentagne spørgsmål til dokumentationen af smykkerne, som vi finder aldeles mangelfuld, hvilket vi også har beskrevet i vores svarbrev af 24. marts 2015."

I policen hedder det bl.a.:

"Udvidet guld og sølvdækning

Uanset forsikringsbetingelsernes bestemmelser er dækningen for guld, selv, platin, perler, ædelstene og smykker udvidet med det under forsikringssum nævnte beløb opbevaret i bankboks i pengeinstitut."

Af betingelserne fremgår bl.a.:

"2.5.5. Dokumentation
For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.
...
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved

Indbrudstyveri
Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, herunder lofts- og kælderrum, udhuse og garager og tyveri fra aflåst hotelboks og aflåst kundeboks i pengeinstitut.

Forsikringen dækker ikke
...
Tyveri fra hotelværelse, hotelboks, kundeboks i pengeinstitut, kahyt eller togkupe, når voldeligt opbrud ikke kan konstateres.
...
Forsikrede genstande
...
3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker - med højst 10 % af forsikringssummen. Herunder genstande hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden kan henføres til dækningsskemaets punkt 1 og 2."

Nævnet udtaler:

Klagerens advokat har overfor nævnet oplyst, at klageren afholdt bryllup den 14/6, og at han i den forbindelse tog smykkerne ud af den bankboks, han havde lejet i et pengeinstitut. Den 25/7 2014 rejste han på to ugers ferie, og ved indbruddet i hans hjem den 2/8 2014 blev stjålet smykker for et beløb ifølge klageren på 985.866 kr.

Klageren har tegnet en udvidet smykkedækning. Det fremgår af et særligt forhold i policen, at "Uanset forsikringsbetingelsernes bestemmelser er dækningen for guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker udvidet med det under forsikringssum nævnte beløb opbevaret i bankboks i pengeinstitut."

Vilkåret må efter nævnets opfattelse forstås således, at basisdækningens begrænsning på 10 % af forsikringssummen tilsidesættes, såfremt smykkerne opbevares i en bank-

boks i pengeinstitut. Selskabet har efter det oplyste i overensstemmelse med denne forståelse af vilkåret ydet klageren dækning for 10 % af forsikringssummen.

Selskabet har overfor nævnet oplyst, at det accepterer, at smykkerne bliver brugt ved specielle lejligheder, men at de hurtigst muligt skal returneres til bankboksen igen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet alene har ydet dækning for smykkerne svarende til 10 % af forsikringssummen. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i strid med vilkåret ikke lagde smykkerne tilbage umiddelbart efter brylluppet, men lod dem blive i huset i over en måned, hvorefter han tog på ferie. Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet endvidere, at det ikke er godtgjort, at selskabets rådgivning har været mangelfuld eller behæftet med sådanne fejl, at der er det fornødne grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand