Ankenævnet for Forsikring

Den 4. januar 2017 blev i sag nr. 89716:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for golfudstyr, der er blevet totalskadet i forbindelse med en brand i en golfklub.

Selskabet har anført, at golfudstyret var placeret fast udenfor klagerens helårsbolig, hvorfor det ikke er omfattet af forsikringen.

I klageskemaet af 10/8 2016 har klageren blandt andet anført:

> "Ved en brand i … Golf Klub er mit og min [ægtefælles] golfudstyr totalskadet den 27/7. Min telefoniske anmeldelse og den efterfølgende korrespondance er vedlagt.
> Tvisten omhandler en fortolkning af et ord 'fast' og om forsikringsselskabets tvivl om min troværdighed.
>
> **1. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
> Jeg ønsker på lige fod med andre forsikrede på samme vilkår som mine, at blive tilkendt erstatning for vores tab.
> …
> 27/7 2016 anmeldte jeg pr. tlf. til Alm. Brand at der om natten havde været brand i … Golfklub og at vores golfudstyr var totalskadet og spurgte medarbejderen om, hvad jeg skulle gøre. Han spurgte om udstyret stod fast i klubben, hvilket jeg bekræftede, da vi har lejet bagskabe i klubbens bagrum og opbevarede udstyret fast i dem om sommeren.
>
> Jeg opfattede spørgsmålet som om jeg skulle bekræfte, at udstyret ikke stod tilfældigt i klubben, men at vi havde sikret det i de aflåste skabe. Jeg blev ikke spurgt om det stod der om vinteren, hvilket det IKKE gør. Laden, hvor der er indrettet bagskabe, er aldeles uegnet til vinteropbevaring, da der ikke er opvarmet og udstyret vil blive udsat for mug og angreb af mus.

Medarbejderen spurgte en anden medarbejder til råds og fortalte mig, at der ikke var dækning af udstyret, når det stod der fast. Jeg spurgte om, hvad jeg så kunne gøre, for det kunne jeg ikke forstå, og han sagde, at jeg kunne skrive eller ringe til dem.

Jeg læste derfor policen igennem og opdagede, at der måtte have været en misforståelse omkring ordet FAST og ville så forklare mig.

Dagen efter den 28/7 ringede jeg igen og kom til at tale med en medarbejder, som var meget ubehagelig. Hun spurgte hvorfor jeg ringede igen, for jeg havde jo anmeldt skaden dagen før. Jeg sagde at jeg ville fortælle dem, hvad jeg mente med fast, og at udstyret ikke stod i skabene om vinteren. Hun sagde, at det skulle jeg have sagt dagen før, og jeg fortalte hende, at jeg ikke var blevet spurgt om det. Hun afviste igen og fortalte, at jeg kunne skrive en klage.
…
Min tvist med forsikringsselskabet går i korte træk ud på, at de hævder, at jeg har oplyst, at udstyret står der hele året. Det er ikke korrekt. Jeg har bekræftet, at det står fast i klubben, men dermed mente jeg IKKE at det står der permanent hele året, og det har det aldrig gjort.

Den første samtale er desværre ikke optaget, hvad jeg spurgte den 2. medarbejder om, for så kunne jeg have bevist, hvilke ord der faldt i samtale med den første medarbejder. Åbenbart tror Alm. Brand at de er ude for en forsikringssvindler, og det vil jeg ikke have siddende på mig."

Selskabet har i brev af 1/9 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Sagens forløb**

Kunden anmeldte telefonisk den 27. juli 2016, at der i forbindelse med brand i en golfklub i … var sket brandskade på kundens golfudstyr og el-vogn. Følgende blev i den forbindelse noteret på sagen: *'Ingen golfdækning, golfudstyret står fast i golfklubben oplyser ft. De har det ikke med hjemme normalt, og derfor kan genstandene ikke ses som midlertidigt uden for forsikringsstedet. Skaden afvises derfor i henhold til betingelserne.* Kunden gjorde ikke i forbindelse med afvisningen opmærksom på, at skadebehandleren skulle have misforståelse oplysningen om golfudstyrets placering.

Den efterfølgende dag den 28. juli 2016 ringede vores kunde på ny og anmeldte skaden uden at oplyse, at skaden allerede dagen for inden var behandlet og afvist. I forbindelse med den anden anmeldelse oplyste vores kunde, at golfudstyret var hjemme om vinteren.

Inden der på ny blev taget stilling til anmeldelsen og de nye oplysninger, valgte vores medarbejder at tale med den skadebehandler, som havde taget imod den første anmeldelse. Det blev oplyst, at skadebehandleren ved kundens første henvendelse gentagne gange havde spurgt ind til golfudstyrets placering, og vores kunde havde gentagne gange bekræftet, at udstyret stod fast i klubben.

Afvisningen blev derfor fastholdt med henvisning til kundens første forklaring.
…
Sagens begrundelse
Indledningsvis skal vi oplyse, at vi i henhold til praksis i Ankenævnet for Forsikring har taget udgangspunkt i kundens første forklaring.

Indboforsikringen omfatter alene genstande, som befinder sig på forsikringsstedet eller er midlertidigt uden for forsikringsstedet.
…
For at genstande skal kunne betragtes som midlertidig beroende uden for forsikringsstedet, skal der være tale om, at genstandene på et eller andet ikke for fjernt tidspunkt skal tilbage til forsikringsstedet. Samtidig skal der være konkret udsigt til, at genstandene skal hjem igen jf. bogen 'Familieforsikring' 5. udgave side 26.

I denne sag er det oplyst, at golfudstyret blev opbevaret i golfklubben, og det forhold at det kortvarigt har været på forsikringsstedet i forbindelse med turneringer og ferier ændrer ikke på, at det blev opbevaret fast i golfklubben, Golfudstyret har således kun midlertidigt været på forsikringsstedet.

Endelig kan vi henvise til Ankenævnets kendelser nr. 82.339 og 82.711 som omhandler samme forhold.

Konklusion
På baggrund af ovenstående fastholder vi derfor, at vi ikke kan tilbyde at betale erstatning i sagen, da golfudstyret har beroet fast uden for forsikringsstedet og dermed ikke er omfattet af kundens Indboforsikring."

Klageren har i brev af 20/9 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"Jeg har modtaget Alm. Brands svar på min klage og kan med glæde konstatere, at jeg retteligt ikke længere citeres for at have sagt, at golfudstyret står i klubben 'hele året'. Der er altså alene tale om forskellige fortolkninger af udtrykket 'fast', som jeg allerede udførligt har forklaret min udlægning af til selskabet og i mit klagebrev.

Alm. Brand vurderer, at udstyret 'normalt' står i klubben og 'midlertidigt' befinder sig i beboelsen. Jeg mener med rette, at det forholder sig omvendt, da jeg, som beskrevet, har udstyret hjemme i vintermånederne og har det opbevaret i klubben, når jeg spiller der og ikke på andre baner, dvs. i størstedelen af året. Det var planlagt hjembragt i begyndelsen af oktober efter afslutningsturneringen som de foregående år, da jeg ikke spiller om vinteren.

Alm. Brand omtaler, så vidt jeg kan se, kun mit udstyr, men det drejer sig også om min mands udstyr og el-scooter, men det har jeg ikke fået mulighed for at præcisere, da jeg ikke har anmeldt noget som helst skriftligt, endsige indsendt elektronisk anmeldelse."

Af selskabets brev af 4/10 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

"Indledningsvis kan vi oplyse, at vi ved skadens anmeldelse noterede, at der var skade på såvel klagers som klagers ægtefælles golfudstyr samt en el-vogn. Vi opfattede el-vognen som en del af golfudstyret. Vi beklager, hvis dette ikke har fremgået klart af vores breve.

Med hensyn til el-vognen/el-scoteren har vi ikke taget stilling til, om den i øvrigt er omfattet af vores kunders Indboforsikring, da den efter det oplyste har beroet fast uden for forsikringsstedet på linje med det øvrige golfudstyr, og dermed alene af den årsag ikke er dækket på Indboforsikringen.

For så vidt angår spørgsmålet om golfudstyrets placering, må vi i henhold til kundens første forklaring fastholde, at golfudstyret herunder el-vognen/el-scoteren har beroet fast uden for forsikringsstedet, og dermed må vi jf. vores tidligere skrivelser fastholde, at vi ikke kan yde erstatning i sagen."

Af selskabets telefonnotater fremgår blandt andet:

"

Dato	Kode og tekst	Fritekst
27.07.2016	Kode 4: Anmeldelse modtaget	Både fru og hr fts golfudstyr er brændt ned og deres elvogn m.v.
	Kode 760: Selvrisiko oplyst	
	Kode 761: Selvrisiko oplyst	
	Kode 105: Afvist på grund af manglende dækning	Ingen golfdækning, golfudstyret står fast i golfklubben oplyser ft. De har det ikke med hjemme normalt, og derfor kan genstandene ikke ses som midlertidigt udenfor forsikringsstedet.
28.07.2016		Fru ft ringer ind i igen og anmelder skaden igen påny, uden at nævne denne sag. Fru ft oplyser at nu er golf udstyret hjemme hos hende selv om vinteren. Jeg spørger [medarbejder] og han bekræfter at han flere gange har spurgt om tingene står i klubben hvilket fru ft flere gange bekræfter overfor [medarbejder]. Fru siger nu det står i klubben maj fra maj til oktober og står det hos hende selv. Jeg fastholder vores afvisning. […]

"

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**1.2 Hvor dækker forsikringen?**

1.2.1 Indboforsikring

Forsikringen dækker i Danmark (ekskl. Færøerne og Grønland).
…
1.2.1.3 Forsikringen dækker, når de forsikrede genstande midlertidigt befinder sig uden for helårsboligen*. Forsikringen omfatter ikke genstande, der har befundet sig uden for helårsboligen i mere end 12 måneder."

Nævnet udtaler:

Den 27/7 2016 anmeldte klageren telefonisk til selskabet, at der havde været brand i golfklubben, hvor hendes og ægtefællens golfudstyr befandt sig, og at udstyret var totalskadet. Golfudstyret befandt sig i et bagrum i klubben, som klageren – i lighed med andre af klubbens medlemmer – havde lejet af klubben.

Ifølge forsikringsbetingelserne dækker forsikringen, når de forsikrede genstande midlertidigt befinder sig udenfor helårsboligen. Forsikringen dækker ikke genstande, der har befundet sig udenfor helårsboligen i mere end 12 måneder. Det fremgår af ordforklaringen, at tingene skal have en konkret udsigt til "at komme hjem igen".

I selskabets interne notat om klagerens telefoniske anmeldelse af skaden af 27/7 2016, er det noteret, at der ikke er tegnet en særlig golfdækning, og at golfudstyret står fast i golfklubben. Det er endvidere anført, at udstyret ikke er med hjemme normalt, og at det derfor ikke kan anses for at være midlertidigt opbevaret udenfor forsikringsstedet.

Selskabet har i et internt notat udfærdiget den 28/7 2016 anført, at klageren på ny kontaktede selskabet og oplyste, at golfudstyret blev opbevaret i hendes bolig om vinteren, og at det kun befandt sig i klubben i golfsæsonen fra maj til oktober. Det fremgår desuden, at selskabets medarbejder drøftede sagen med den kollega, der modtog klagerens anmeldelse dagen forinden, og at kollegaen oplyste, at klageren i denne telefonsamtale flere gange havde bekræftet, at udstyret stod i klubben.

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at golfudstyret ikke er omfattet af forsikringsdækningen, da det med henvisning til klagerens første forklaring må lægge til grund, at golfudstyret ikke midlertidigt befandt sig uden for helårsboligen.

Klageren har overfor nævnet forklaret, at hun ikke har oplyst, at udstyret stod i golfklubben hele året. Hun har bekræftet, at det stod fast i klubben, hvormed hun mener, at udstyret fast stod i lejede skabe om sommeren, men at det blev opbevaret på hendes hjemadresse om vinteren. Hun har anført, at den nu brændte bygning, hvor golfudstyret

blev opbevaret om sommeren, ikke var egnet til vinteropbevaring, da den var uopvarmet, og der var risiko for mug og angreb fra mus.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for det beskadigede golfudstyr med henvisning til, at udstyret ikke kun midlertidigt blev opbevaret uden for helårsboligen. Nævnet har herved navnlig lagt vægt på, at det må lægges til grund, at golfudstyret fast blev opbevaret i det rum i klubben, som klageren havde lejet. Det kan ikke anses for godtgjort, at der var en konkret udsigt til, at udstyret fast skulle opbevares på forsikringsstedet.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand