Ankenævnet for Forsikring

Den 4. januar 2017 blev i sag nr. 89733:

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 indboforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han 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 uden for klagerens helårsbolig, hvorfor det ikke er omfattet af forsikringen.

I klageskemaet af 16/8 2016 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "1 Redegørelse - (Supplerende redegørelse medsendes)
> Natten til onsdag den 27. juli opstod der brand i … Golfklubs bag-skab, hvor ca. 350 medlemmer har deres udstyr opbevaret mod betaling. Mit golfudstyr samt 2 golfvogne står i skabet, mens min kones golfbag var hjemtaget, og således ikke opbevaret i skabet.
> Jeg kontakter Alm. Brand Forsikring fredag den 29. juli (fra min ferie) for at få rådgivning. De opretter straks en sag. Vi kommer ind på definitionen af 'Permanent opbevaring', da jeg spørger ind til deres hjemmeside hvor begrebet står anført, - dette vil/kan de dog ikke konkretisere. De udspørger, hvor lang tid mit udstyr står i klubben. Jeg nævner 'måske 10 mdr. måske mindre' - men at udstyret er hjemme om vinteren og med på rejser og at jeg spiller på andre baner. De afviser straks sagen pr. telefon. Jeg føler mig i samtalen manipuleret med og bondefanget, og at selskabet blot selv konkluderer et svar og at udstyret er opbevaret permanent. Alm. Brand Forsikring afviser efterfølgende min anmeldelse skriftligt, og skriver at jeg har oplyst, at mit udstyr opbevares i … Golfklub hele året. Dette står for deres regning - jeg har aldrig oplyst noget, der overstiger 10 mdr. (hvilket må kunne høres, hvis samtalen er båndet ... som de dog ikke har spurgt om tilladelse til).
> Jeg klager efterfølgende til Alm. Brand Forsikring - og får også afvist klagen. (se medsendte).
> Ingen steder hos Alm. Brand Forsikring er de konkrete, men som det fremgår af vedhæftede, nævner de 'permanent', 'midlertidigt uden for forsikringsstedet' samt 'mere eller

mindre' uden at angive hvad der menes hermed …… Faktum fra min side er, at golfudstyret ikke står i klubben permanent, men er frem og tilbage i løbet af en golfsæson - såvel som min kones også altid er, og tilfældigvis var den dag.
Alle andre medlemmer i … Golfklub har beløbsmæssigt fået dækket helt eller delvist deres brændte udstyr - alle undtaget os der har Alm. Brand Forsikring - og nogen har sågar selv sat advokat på sagen mod Alm. Brand Forsikring. Jeg undres over, at sådanne anmeldelser ikke behandles ens i de forskellige forsikringsselskaber.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
2 Hvad vil du konkret opnå
Jeg ønsker at opnå en fair behandling fra selskabet. Vi har endnu aldrig anmeldt skader eller andet, og føler nu, at vi betaler for en ydelse, vi på ingen måde får - end ikke rådgivning. Vi har anmeldt tab for en værdi af ca. 39.000 - i al fairness, og har dermed trukket de 2 golfvogne fra på i alt 3.500, som stod i skabet permanent. Vi forventer at få min. Kr. 20.000 i erstatning. Da vi deltager i turneringer, har vi indkøbt næsten fuldt nyt udstyr, og kvitteringer herfor medsendes."

Selskabet har i brev af 7/9 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Sagens forløb**
Ved den telefoniske anmeldelse den 29. juli 2016 oplyste kunden, at golfudstyret blev opbevaret 10 måneder om året i golfklubben. Da skadebehandleren afviste kravet med henvisning til, at golfudstyret dermed ikke kunne betragtes som midlertidigt uden for forsikringsstedet, ændrede vores kunde forklaring og oplyste, at golfudstyret var i klubben 8 måneder om året.

Da kunden og skadebehandler talte videre ændrede kunden på ny forklaring og oplyste, at der var år, hvor udstyret slet ikke var i klubben og andre år, hvor det stod er hele året. Afvisningen blev fastholdt med henvisning til kundens første forklaring.

Efterfølgende samme dag sendte kunden en skadeanmeldelse via vores hjemmeside, hvor det blev oplyst, at udstyret var hjemme om vinteren og i forbindelse med ferier og spil på andre baner. Kunden oplyste samtidig, at han ved den første henvendelse fejlagtigt havde oplyst, at udstyret var i klubben 10 måneder om året. Kundens anmeldelse med bilag vedlægges i kopi - Bilag B.

Skaden blev herefter afvist jf. vores mail af 5. august 2016 - Bilag C.

Efterfølgende klagede kunden over afgørelsen ved mail af 6. august 2016 og afgørelsen blev fastholdt jf. vores mail af 10. august 2016, hvoraf det fremgik, at ved midlertidigt uden for forsikringsstedet menes, at genstandene er omfattet, når man tager dem med på ferier, er til reparation eller lignende, samt at når golfudstyr opbevares mere eller mindre hele året i klubben, så burde der oprettes en egentlig Golfforsikring, som tager højde for dette. Mail vedlægges i kopi - Bilag C og d.

Sagens begrundelse
Indledningsvis skal vi oplyse, at i forbindelse med kundens telefoniske anmeldelse har skadebehandleren i henhold til normal praksis skulle stille vores kunde en række relevante og opklarende spørgsmål for at sikre en korrekt behandling af skaden. Vi skal beklage, hvis kunden har oplevet dette som manipulerende.

Dette har naturligvis ikke været vores hensigt, at vores kunde skulle opleve sagsbehandlingen på denne måde.

Ved behandlingen af skaden, har vi i henhold til praksis i Ankenævnet for Forsikring taget udgangspunkt i kundens første forklaring.

Indboforsikringen omfatter alene genstande, som befinder sig på forsikringsstedet eller er midlertidigt uden for forsikringsstedet.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 1, Fællesbestemmelsernes fremgår det af pkt. 1.2.1.1. at forsikringen dækker i og ved sikredes helårsbolig.

Det fremgår videre af betingelsernes pkt. 1.2.1.3. at 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.

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 10 måneder om året, og det forhold at det kortvarigt har været på forsikringsstedet i forbindelse med ferier og spil på andre baner ændrer ikke på, at det blev opbevaret fast i golfklubben, Golfudstyret har således kun midlertidigt været på forsikringsstedet.

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

Endelig kan vi oplyse, at kunden i forbindelse med indtegningen af Indboforsikringen fravalgte at tegne Golfforsikring, som ville have dækket i den konkrete situation. Forsikringen fremgår af kundens forsikringstilbud af 13. februar 2015 som en udvidelsesmulighed. Kopi af forsikringstilbuddet vedlægges - Bilag e."

Klageren har i mail af 26/9 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"Vores klage går ikke på, at der ændres forklaring - men handler udelukkende omkring Alm. Brands fortolkning af ordet 'permanent' samt forsikringsbranchens almene tolkning af dette begreb.

Alm. Brand skriver i deres svarskrift den 7. september 2016:

'Det fremgår videre af betingelsernes pkt. 1.2.1.3. at 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'

Her skriver Alm. Brand selv 12 måneder som øvrige selskaber ligeledes bruger som skæringspunkt i forhold til permanent.

Vi oplyser i første omgang 10 måneder - hvilket jo er 2 måneder mindre end ovenstående.

Vi har ligeledes ændret vores skadesanmeldelse vedr. to golfvogne, der befinder sig i golfskabet hele året - altså 12 måneder, dvs. at de ikke er med hjemme i helårsboligen. Dette gjorde vi opmærksom på i forbindelse med vores klage over selskabets behandling.

Det skal samtidig oplyses, at kun det ene sæt var i golfklubben netop den dag - mens det andet befandt på helårsboligen.

Afslutningsvis skal vi meddele, at vi aldrig er blevet præsenteret for deres golfprodukt, der skulle dække denne skade.

Ud fra ovenstående mener vi stadigvæk, at permanent er lig med 12 måneder og da vores udstyr maksimalt står der 10 måneder - så er Alm. Brand forpligtede til at dække skaden."

Af selskabets brev af 11/10 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

"Vi har på baggrund af kundens mail på ny gennemgået sagen, men må fastholde, at vi ikke kan yde erstatning i sagen, da golfudstyret efter vores opfattelse har beroet fast uden for helårsboligen. At golfudstyret kortvarigt opbevares i helårsboligen i forbindelse med spil på andre baner samt ferier ændrer ikke på, at det opbevares fast i golfklubben.

For at golfudstyret skal kunne betragtes om værende midlertidig uden for helårsboligen, skal der være tale om, at genstandene på et ikke for fjernt tidspunkt skal tilbage til helårsboligen, ligesom der skal være en konkret udsigt til, at genstandene skal hjem igen. I de tilfælde hvor genstandene har været uden for helårsboligen i mere end 12 måneder eller der ikke er en konkret udsigt til, at disse skal tilbage til helårsboligen, så er genstandene ikke midlertidigt uden for helårsboligen, og dermed ikke omfatter af forsikringen.

Med hensyn til kundens oplysning om, at de aldrig er blevet præsenteret for muligheden for at tegne en egentlig Golfforsikring, må vi henvise til det af kunden accepterede forsikringstilbud af 13. februar 2015. Golfforsikringen er i tilbuddet nævnt som en udvidelsesmulighed på Indboforsikringen."

Klageren har i mail af 19/10 2016 til nævnet blandt andet anført:

"• Vi har på intet tidspunkt nævnt *'i mere end 12 måneder'* (som Alm. Brand selv nævner i brev af 11/10), men max. 10 måneders opbevaring (8-10 måneder) - ergo er genstandene kun midlertidig ude af helårsboligen - og det er som tidligere nævnt end ikke 8-10 måneder fast i klubben, men frem og tilbage i perioder til/fra helårsboligen. Jf. Alm. Brands sætning: 'En konkret udsigt til, at genstandene skal hjem igen' er der bl.a., som tidligere nævnt, i vinterperioden, hvor vi ikke spiller golf og banen i øvrigt er lukket. Udstyret hjemtages bl.a. pga. mus i opbevaringshallen om vinteren i … Golfklub.

• I brev af 11. oktober fra Alm. Brand nævnes *'.... At genstandene på et ikke for fjernt tidspunkt skal tilbage til helårsboligen'* .....Det må Alm. Brand uddybe - det er aldeles ukonkret. Endvidere anvender Alm. Brand ordet *'kortvarigt'* - også uden at konkretisere. (Vi har tidligere bedt Alm. Brand være konkrete når de skriver om tidspunkter).

• Vi fik tilbud fra Alm. Brand primo 2015. Vi er aldrig aktivt blevet gjort opmærksom på af assurandør/sælger, at vi skulle tegne en tillægsforsikring for golfudstyr eller andet

udstyr i øvrigt. Det finder vi først ud af efterfølgende, og nu, hvor det så er for sent (Vi har ikke selv spurgt, da ingen af vores tidligere forsikringsselskaber har haft en sådan tillægsforsikring).

- Vi har netop været samlet i … Golfklub til møde. Andre medlemmer har fået udbetalt erstatning fra Alm. Brand, til trods for at de IKKE har tegnet en tillægsforsikring for golfudstyr, men har dækning som vores. Det finder vi besynderligt. Det viser sig, at det nøjagtigt er netop vi medlemmer, som konsulterede Alm. Brand straks efter branden i … Golfklub, (udelukkende med henblik på at få råd og vejledning) - det er os, der ikke får dækket vores udstyr. Dem der har ventet med at anmelde har lært af vores fejl, og undgået at tale periode for opbevaring - og heldigt for dem. Vi har alle udstyret stående i ca. samme perioder, logisk nok. Vi ønsker en redegørelse for den forskelsbehandling af kunder hos Alm. Brand. Der må om ikke andet være en Best Practise hos Alm. Brand internt - men også en Best Practise ift. andre forsikringsselskaber, idet alle andre i … Golfklub har fået dækket deres tab ved branden.

- Hvis samtalen mellem Alm. Brand og [klageren] er båndet, kan I tage den med i betragtning (dog skulle en sådan optagelse formentlig have været godkendt/accepteret på forhånd af os som kunde hos Alm. Brand).

- Sluttelig kan Alm. Brand ved tegning af vores øvrige forsikringer se, at vi bor i … m2 villa, og dermed har plads til at have golfudstyr på helårsboligen, hvorfor det også hjemtages i vinterperioden, hvor vi ikke spiller."

I brev af 4/11 2016 til nævnet har selskabet blandt andet oplyst:

"Vi har modtaget Ankenævnets brev af 20. oktober 2016 vedlagt mail fra [klageren] i forbindelse med brandskade på golfudstyr.

Af vores kundes brev fremgår bl.a., at det alene skulle være de kunder, der anmeldte skaden umiddelbart efter branden, der ikke har fået erstatning for deres golfudstyr, hvorimod de øvrige kunder, der ventede med at anmelde og 'lærte' af de andres 'fejl' har fået erstatning.

Vi tillader os at tage afstand fra denne påstand, da dette ville være ensbetydende med, at de kunder der efterfølgende har fået dækning skulle have afgivet urigtige oplysninger, da der i forbindelse med alle anmeldelser af brandskade på golfudstyr er blevet spurgt ind til, hvor golfudstyret var blevet opbevaret.

For god ordens skyld skal vi i den forbindelse oplyse, at vi er bekendt med, at … golfklub den 28. juli 2016 udsendte et nyhedsbrev, hvor de redegør for problemstillingen omkring permanent opbevaring af golfudstyr. Jeg vedlægger kopi af denne mail - Bilag F."

Nævnet er blevet forelagt sagens bilag.

Af selskabets telefonnotat fremgår blandt andet:

Dato	Kode og tekst	Fritekst
29.07.2016	*Kode 4: Anmeldelse modtaget*	
	Kode 760: Selvrisiko oplyst	Nej.
	Kode 761: Afskrivning oplyst	
	Kode 105: Afvist på grund af manglende dækning	ft oplyser mig, da jeg spørger ind til hvor længe det står derude om året, at det står der i 10 måneder ud af 12. Da jeg afviser med, at det er mere udenfor forsikringsstedet, end det er på forsikringstedet, laver han det om til, at det nok kun står der 8 måneder om året og da vi snakker videre om det, så er der også nogle år hvor det slet ikke står derude og nogle år hvor det står der hele året. Jeg har fastholdt fts første forklaring og afvist dækning. Ft er ikke tilfreds og vil klage. Jeg har undersøgt med fagkonsulenterne og afvisning er god nok, da det er mere udenfor forsikringsstedet end på forsikringsstedet.

I en skriftlig skadeanmeldelse af 29/7 2016 til selskabet har klageren blandt andet oplyst:

> "Udstyret har ikke være opbevaret permanent, idet det har været hjemme om vinteren, med på ferie og spil på andre baner - jv. mail fra … Golf Klub. Jeg har kontaktet Alm. Brand for rådgivning - men der bliver oprettet en sag med det samme hvor jeg svarer 10 måneder om måned. Dette er forkert – da udstyret er hjemme om vinteren"

I forsikringstilbuddet af 13/2 2015 er det blandt andet anført:

> "***I kan også udvide forsikringen med***
> …
> Golf Dækker tyveri og pludselig skade af golfudstyr der permanent opbevares i en registreret golfklub, samt erstatningsleje og udgifter til hole in one"

I mail fra golfklubben til dens medlemmer af 28/7 2016 hedder det blandt andet:

> "Forsikringsdækning i forbindelse med nedbrændt bagrum
> Golfudstyr
> Flere medlemmer har oplyst os, at deres forsikringsselskaber afviser at dække tab af golfudstyr, hvis udstyret har været opbevaret permanent i bagrummet.
> Det er derfor vigtigt, at du ved skadeanmeldelse oplyser til dit forsikringsselskab, hvis golfudstyret har været fjernet fra bagrummet, for eksempel i forbindelse med:
>
> - Taget hjem i vinterperioden
> - Taget med på ferie
> - Taget med hjem i forbindelse med spil på andre baner
> - Taget med hjem i forbindelse med vedligeholdelse (rengøring/reparation)
>
> Oplyses dette ikke, så har forsikringsselskabet et forkert billede ved vurdering af skadebehandlingen. For dem der har fået afslag fra forsikringsselskabet, på ovennævnte bag-

grund, foreslås det at I kontakter dem igen, hvis et eller flere af ovennævnte punkter er gældende."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"***1.2 Hvor dækker forsikringen?***

1.2.1 Indboforsikring

Forsikringen dækker i Danmark (ekskl. Færøerne og Grønland).

1.2.1.1 Forsikringen dækker i og ved de sikredes helårsbolig.

…

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

…

1.3 Tilvalgsforsikringer

Det fremgår af policen, om forsikringerne er valgt.

…

1.3.5 Golfforsikring

Forsikringen dækker golfudstyr jf. punkt 9.1, der permanent opbevares i en registreret golfklub. Herudover dækker forsikringen de samme steder, som er nævnt under punkt 1.2.1.

…

Ordforklaring Indboforsikring

…

Midlertidig opbevaring uden for helårsboligen
Når dine ting befinder sig midlertidig uden for helårsboligen i en kortere periode på maks. 12 måneder. Dine ting skal have en konkret udsigt til at komme hjem igen. F.eks. hvis din pc er til reparation, så er den midlertidigt uden for helårsboligen."

Nævnet udtaler:

Den 29/7 2016 anmeldte klageren telefonisk til selskabet, at der havde været brand i en golfklub, hvor hans golfudstyr befandt sig. 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 telefonnotat af 29/7 2016 om klagerens første henvendelse til selskabet er det anført, at han blev spurgt, hvor lang tid om året goldudstyret stod i golfklubben. Det er noteret, at klageren oplyste, at golfudstyret stod i klubben 10 måneder om året, men at han korrigerede oplysningen til 8 måneder og oplyste, at der var nogle år, hvor udstyret slet ikke stod i klubben og nogle år, hvor det var der hele året, umiddelbart efter selskabets skadebehandler havde afvist at yde dækning.

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

Klageren har overfor nævnet forklaret, at han ved samtalen med selskabet den 29/7 2016 oplyste, at udstyret var hjemme om vinteren samt med på rejser, og når han spillede på andre baner. Han oplyser, at han aldrig har oplyst, at opbevaringen har varet over 10 måneder. Hertil har han oplyst, at udstyret bliver taget hjem om vinteren blandt andet på grund af mus i opbevaringshallen. Endvidere har han oplyst, at hans hustrus udstyr ikke blev beskadiget, da det blev opbevaret på hjemadressen på skadetidspunktet.

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 golfudstyret kun i forbindelse med ferier, spil på andre baner og en kortere vinteropbevaring var på forsikringsstedet. Der må således gives selskabet medhold i, at golfudstyret fast blev opbevaret i klubben i det rum, klageren havde lejet, og at der ikke var konkret udsigt til, at udstyret fast skulle opbevares på forsikringsstedet.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen ikke grundlag for at fastslå, at selskabets rådgivning i forbindelse med tegningen af forsikringen har været mangelfuld, og nævnet

9. 89733

har noteret, at det af forsikringstilbuddet af 13/2 2015 til klageren fremgår, at golfdækning kunne tilvælges.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand