# Ankenævnet for Forsikring

Den 4. januar 2017 blev i sag nr. 89771:

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. 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 24/8 2016 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "Natten til den 27. juli 2016 nedbrændte bag-rummet ved [by] Golf Klub. I bygningen fandtes 500 aflåselige metalbure, som udlejes til medlemmerne til opbevaring af golfudstyr m.v. i golfsæsonen, hvor man typisk spiller 2 eller flere gange om ugen. Bygningen var uisoleret og uopvarmet, hvorfor man tager sit udstyr hjem om vinteren, da der er fugtigt.
>
> Om morgenen, mens det endnu brænder, kontakter jeg Alm. Brand forsikring i [by 2] for at spørge, hvorledes jeg skal forholde mig. Den pågældende medarbejder kan ikke umiddelbart besvare mit spørgsmål og stiller mig om til en anden medarbejder, der ikke besvarer mit spørgsmål men stiller mig en række kryptiske, forvirrende spørgsmål, og hurtigt konkluderer, at jeg ikke kan opnå erstatning for mit tab, idet begrundelsen er at jeg ikke har tegnet et specielt tillæg til min forsikring. Min indboforsikring er en videreførsel af min afdøde mands og min forsikring, og da han var meget påpasselig i henseende til forsikringer, spørger jeg om der har været en sådan dækning tidligere. Medarbejderen oplyser mig om, at dette særlige tillæg ikke fandtes, da vi tegnede vores oprindelige forsikring. Jeg påpeger, at vi så vanskeligt kunne have tegnet dette tillæg, og at det vel påhvilede Alm. Brand forsikring at gøre sine kunder opmærksomme på sådanne mulige tillægsdækninger. Det havde medarbejderen ingen kommentarer til - udover at gentage, at jeg ikke kunne få dækket mit tab.

*Denne forespørgsel registreres åbenbart i Alm. Brand som en skadesanmeldelse, behandlet, afvist, afsluttet. Men det bliver jeg ikke orienteret om, hverken mundtligt eller skriftligt.*

Efterfølgende taler jeg med andre klubmedlemmer, der også er skadesramte, men som er forsikret i andre selskaber. Disse har elektronisk anmeldt deres skade med opgørelse over de tabte genstande, og har meget hurtigt fået udbetalt erstatningen, således at de kunne anskaffe sig nyt udstyr allerede inden for en uge. Jeg beslutter mig derfor for at foretage en lignende opgørelse og elektronisk skadesanmeldelse.

Den 2. august 2016 modtager jeg en venlig kvittering for modtagelsen af min skadesanmeldelse, (bilag 1), og bliver efterfølgende - 3. eller 4. august - ringet op af en medarbejder fra Alm. Brand, der mundtligt bekræfter modtagelsen og giver tilsagn om dækning, men vil lade selskabets taksator kontakte mig for nærmere fastsættelse af erstatningsbeløbet. Jeg takker og nævner i samtalens løb - ganske kort - at jeg tidligere har været i telefonisk kontakt med dem.

*Desværre kan medarbejderen efterfølgende ikke huske, at jeg har nævnt det.*

Den 4. august modtager jeg mail fra Alm.Brand (bilag 2), hvori jeg bebrejdes at have forsøgt at anmelde en skade for anden gang, uanset at den var anmeldt, behandlet, afvist og afsluttet, samt at jeg ikke havde oplyst herom i min telefonsamtale med den unge mand, der bekræftede modtagelsen af skadesanmeldelsen. Det mere end antydes, at jeg forsøger at svindle, at jeg skulle have oplyst at jeg spillede golf hele året rundt og at mit udstyr stod hele året i golfklubben.

Jeg svarer 4. august at jeg ikke har anmeldt skaden to gange, men alene havde rettet en forespørgsel om hvorledes jeg skulle forholde mig, og derefter, da jeg blev vidende om hvorledes øvrige klubmedlemmer havde grebet sagen an, havde udfyldt en elektronisk anmeldelse. Endvidere at jeg ikke spillede om vinteren, men tog udstyret hjem for at beskytte det mod fugt. Svaret på denne mail fastholdt afvisningen, men anbefalede mig at rette henvendelse til deres interne klageafdeling.
…
Jeg henvender mig nu til Ankenævnet af følgende grunde:

I forsikringsbetingelserne for indboforsikring, afsnit 1, pkt 2.1.1. hedder det 'Forsikringen dækker, når de forsikrede genstande midlertidigt befinder sig uden for helårsboligen. Forsikringen dækker ikke genstande, der har befundet sig uden for helårsboligen i mere end 12 måneder.' Da mit golfudstyr følger med mig på de årlige golfture og -ferier, samt tages hjem i de kolde måneder, opfyldes dette krav til punkt og prikke. Og det kan jeg føre vidner på.

Jeg finder den første medarbejderkontakt uacceptabel. Jeg stiller et spørgsmål - det besvares ikke, i stedet udsættes jeg for et veritabelt krydsforhør og affærdigelse. Det korrekte svar på mit spørgsmål om fremgangsmåden i sådanne sager ville have været: 'Gå ind på nettet og udfyld en elektronisk anmeldelse'.

Jeg finder det ligeledes uacceptabelt, som forsikringskunde gennem mange år, der ikke tidligere har haft anmeldt skader eller lignende til indboforsikringen, at blive mistænkeliggjort således som tonen i bilag 2 antyder.

Således beder jeg Ankenævnet om at træffe afgørelse i denne sag, idet den trufne afgørelse ikke er sket på et korrekt grundlag. Yderligere føler jeg mig dårligt behandlet, manipuleret med og misinformeret."

Selskabet har i brev af 15/9 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Sagens forløb**

Kunden anmeldte brandskaden telefonisk den 27. juli 2016, og oplyste i den forbindelse at golfudstyret befandt sig såvel sommer som vinter i et skab i [by] golfklub, da vores kunde spillede golf hele året. Skaden blev herefter afvist da golfudstyret ikke kunne betragtes som midlertidigt uden for forsikringsstedet, og dermed ikke omfattet af den tegnede Indboforsikring.

Efterfølgende den 2. august 2016 anmeldte kunden skaden igen via Alm. Brands hjemmeside uden at nævne, at skaden allerede var anmeldt og afvist. I forbindelse med den elektroniske skadeanmeldelse oplyste kunden, at udstyret blev opbevaret hjemme om vinteren, samt at det lejlighedsvis havde været med på ferier samt spil på fremmede baner. Kunden nævnte ikke, at skaden tidligere havde været anmeldt og afvist. Skaden blev på baggrund af den elektroniske anmeldelse samt en efterfølgende telefonisk samtale med kunden fejlagtigt anerkendt.

Vi mener imidlertid ikke, at Alm. Brand er bundet af denne anerkendelse, da kunden ikke kunne være i god tro omkring anerkendelsen, da skaden allerede den 27. juli 2016 var afvist. Dette nævnte kunden ikke ved den fornyede skriftlige og mundlige henvendelse.
…
**Sagens begrundelse**
Indledningsvis skal vi oplyse, at vi i henhold til praksis i Ankenævnet for Forsikring har taget udgangspunkt i kundens første forklaring.

Det fremgår af sagen, at da kunden rettede telefonisk henvendelse til Alm. Brand i forbindelse med skaden på golfudstyret oprettede den pågældende skademedarbejder i henhold til gældende retningslinjer en skadesag, og spurgte i den forbindelse ind til sagen for at kunne afgøre denne på det korrekte grundlag.

Det er således i overensstemmelse med normal fremgangsmåde, at skademedarbejderen tog i mod skadeanmeldelsen og ikke blot henviste kunden til at foretage anmeldelse elektronisk. Vi skal beklage, at kunden i den forbindelse har følt sig dårligt behandlet mv. Dette har naturligvis ikke været vores hensigt.

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 hele året, og det forhold at det kortvarigt har været på forsikringsstedet i forbindelse med ferier og spil på fremmede baner 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.

Kunden anfører, at de ikke er blevet tilbudt en Golfforsikring i forbindelse med, at Alm. Brand har lanceret dette produkt. Det er vores opfattelse, at Alm. Brand ikke er forpligtiget til at orientere den enkelte forsikringstager om selskabets nye produkter.

Alm. Brand udsender hvert år en forsikringsoversigt og kunden har senest modtaget vedlagte oversigt af 3. oktober 2015 - Bilag C. I forsikringsoversigten opfordrer vi kunden til at få tjekket, om der er behov for en opdatering af forsikringerne.

**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 3/11 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"**Ad. Samtale d. 27.07.2016 - kode 4:**

Jeg ringede op til selskabet med en forespørgsel - men fik intet svar! Blev i stedet krydsforhørt af en kvindelig medarbejder, hvis navn jeg ikke fik oplyst. Desværre. Der var på intet tidspunkt tale om en anmeldelse, hvilket jeg heller ikke blev orienteret om - hverken mundtligt eller skriftligt. Jeg henviser til den udførlige redegørelse for min henvendelse i min skrivelse til Ankenævnet af 24.8.2016.

**Ad. Kode 106**

Jeg har i samtalen bekræftet, at mit udstyr står i aflåset skab i golfklubben i den del af året, hvor jeg spiller golf. Det tolkes af forsikringsselskabet som om jeg spiller hele året. Dette er ikke tilfældet, idet jeg ikke spiller i vinterhalvåret - og ikke lader udstyr for mellem 25 og 30 tusinde kroner stå i et uopvarmet, fugtigt hus.

Men det er klart, at der på spørgsmålet 'hvor befandt genstandene sig' (ved branden) bliver svaret 'i [by] golf Klub'. Det var jo midt i golfsæsonen.

Det er korrekt, at vi talte om hvorvidt min afdøde mands og min tidligere fælles indboforsikring havde indeholdt specifik golfdækning. Se nærmere herom på side 1 i redegørelsen af 24.8. Jeg har aldrig talt med [medarbejder], og når hun bliver nævnt i samtalen er det fordi hun står som underskriver af en standard kondolanceskrivelse, jeg modtog i august 2014, og i samtalens løb henviste til. Se bilag A.

**Ad. 3.08.2016**

Som beskrevet i redegørelse af 24.8. fandt jeg frem til den korrekte fremgangsmåde for skadesanmeldelser og sendte den elektronisk den 2.8, fik kvittering samme dag, og denne anmeldelse (skade nr. 2511520) er den eneste anmeldelse, jeg har foretaget, og skaden anerkendes i den skriftlige kvittering, som jeg modtager på mail. Bilag 1 i redegørelse af 24.8.

Den 3.8. bekræftes dette telefonisk af en ung, mandlig medarbejder, der endvidere oplyser at selskabets taksator kontakter mig."

Af selskabets interne notater fremgår blandt andet:

"

| Dato | Kode og tekst | Fritekst |
|---|---|---|
| 27.07.2016 | *Kode 4: Anmeldelse modtaget* | |
| | *Kode 105: Afvist på grund af Manglende dækning* | Ingen golfudstyrsdækning. FT oplyser at tingene befinder sig permanent udenfor foriskringsstedet. Det står året rundt (både sommer og vinter, hvor de altid spiller golf hele året) i et skab hos [by] Golfklub, hvor de betaler årligt gebyr for at have det stående.<br>Fru Ft mener at der er sket en fejl, da hun specifikt har talt med en medarbejder omkring det for kort tid siden, da de lavede hendes forsikringer om ifm. mandens død (kundenr.: …). Jeg tjekker gl. police og der var heller ikke golfdækning/klausul, så jeg fastholder afsvisning. |

…
Ved anmeldelsen blev der på standard spørgsmålet 'Hvor befandt genstandene sig' noteret:

I [by] Golfklub

Skade nr. …

| Dato | Kode og tekst | Fritekst |
|---|---|---|
| 03.08.2016 | Kode 760: Selvrisiko oplyst | Kr. 0,- |
| | Kode 761: Afskrivning oplyst: | ukendt pt. |
| | Kode 722: Skadeårsag anerkendt | Talt med fru ft, der oplyser at udstyret bliver taget hjem til vinteropbevaring i oktober og taget ud igen i april når banen åbner. Sagt god for dækning, og aftalt at jeg sender sagen til taksator der |

| | | |
|---|---|---|
| | | kan opgører skaden. |
| 10.08.2016 | | Tlf med ft, som er meget utilfreds med vores afgørelse. |
| | | Hun vidste ikke at hun anmeldte forholdet ved hendes første henvendelse - selvom vi afviste hendes krav. Hun går videre med sagen, enten til kundeambassadøren eller … . |

"

I selskabets bekræftelse af 2/8 2016 på klagerens skadeanmeldelse er det blandt andet noteret:

"**Beskrivelse af uheldet?**

Bygning nedbrændt i [by] Golf Klub, jeg havde et lejet skab til mit udstyr, hvor det stod om sommeren mellem de ugentlige spillerunder. Vinteropbevaring var hjemme, idet bygningen var temmelig fugtig, hvilket ikke var godt for jern/køller/sko/vogn og batteri. Lejlighedsvis har udstyret været med på ferier og spil på fremmede baner."

Klageren har i mail af 4/8 2016 til selskabet blandt andet anført:

"Jeg spiller IKKE golf om vinteren - og har aldrig gjort det. Den første medarbejder, jeg talte med samme dag som branden var sket og mens jeg endnu var temmelig chokeret, stillede nogle spørgsmål som jeg besvarede i overensstemmelse med min opfattelse af de stillede spørgsmål. Mit udstyr står/stod i klubben i hele sæsonen, som starter omkring 1. april og stutter omkring 1. oktober. I den periode står det der 'permanent', som åbenbart er et kodeord for jer. I et uopvarmet, uisoleret hus vil det være naturstridigt at opbevare sådanne værdier i vintermånederne"

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.

***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 27/7 2016 kontaktede klageren telefonisk selskabet og oplyste, at der havde været brand i golfklubben, hvor hendes 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 uden for helårsboligen. Forsikringen dækker ikke genstande, der har befundet sig uden for 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 af 27/7 2016 om klagerens telefoniske henvendelse vedrørende skaden af 27/7 2016, blev det noteret, at golfudstyret befandt sig permanent uden for forsikringsstedet, og at det stod året rundt i golfklubben – både sommer og vinter, hvor de spiller golf hele året – og at der betales et årligt gebyr for opbevaringen. Det er endvidere anført i notatet, at klageren blev oplyst om, at der ikke kunne ydes dækning for skaden på udstyret.

Klageren anmeldte herefter skaden elektronisk til selskabet den 2/8 2016, hvor skaden blev registreret under et nyt skadenummer. Selskabet kontaktede klageren telefonisk den 3/8 2016 om anmeldelsen og har i et internt notat anført, at klageren oplyste, at golfudstyret blev opbevaret i hendes bolig til vinteropbevaring i oktober og taget ud igen i april, og at der på denne baggrund blev givet tilsagn om dækning. I et notat den 10/8 2016 er det anført, at klageren udtrykte utilfredshed over selskabets afvisning af at erstatte skaden, da hun ikke vidste, at hendes første henvendelse til selskabet blev betragtet som en anmeldelse.

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

Klageren har overfor nævnet forklaret, at hun ved første telefoniske henvendelse til selskabet blot ønskede oplysning om, hvorledes hun skulle forholde sig, og at der ikke var tale om en skadeanmeldelse, hvorfor hun efterfølgende anmeldte skaden elektronisk. Hun har anført, at den nu brændte bygning, hvor golfudstyret blev opbevaret om sommeren, ikke var egnet til vinteropbevaring, da den var uopvarmet og uisoleret, og at udstyret på grund af fugt altid blev taget hjem om vinteren.

Nævnet finder, 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.

At selskabet ikke har oplyst klageren om muligheden for at købe en udvidet golfdækning i forbindelse med, at selskabet lancerede et sådant produkt, finder nævnet ikke kan 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