Ankenævnet for Forsikring

Den 28. juni 2017 blev i sag nr. 90048:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. De klager over selskabets afslag på 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 2/11 2016 til nævnet har klagerne blandt andet anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Min hustru har været medlem i … golfklub i mange år og jeg selv siden 2008. Vi har siden 2009 benyttet os af 2 bag-rum i spillesæsonen normalt apr-sep. Noget udstyr er hjemme og udstyret skifter. Det medtages ved spil i udland og andre klubber, og vedligholdes på bopælen om vinteren. Den 27 juli nedbrændte klubbens bygning med bag-rum totalt. Alm brand blev straks ringet op for at forhøre hvordan vi skulle forholde os, men istedet afgjorde det at golfudstyr ikke var dækket af policen. Der skulle være tegnet selvstændig forsikring, så vi skulle ikke foretage os yderligere. Ved henvendelse i Klubben oplyste de at flere fra Alm Brand havde fået erstatning, og de opfordrede os til at klage over behandlingen. Det gjorde vi så, men blev ikke taget alvorligt.
>
> 2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> Som golfspiller spiller man efter reglerne og forventer således at andre også opfører sig ordentligt og respekterer aftaler og regler. Det hedder fair play og kun sådan kan spillet fungere.
> Det havde vi forventet fra Alm Brand, i stedet for at blive out-smarted.

Så vi søger en retfærdig afgørelse, og ihvertfald delvis erstatning for vores tabte ejendele."

Selskabet har i brev af 21/11 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 golfudstyr.

Det blev i forbindelse med sagens anmeldelse og behandling noteret, at udstyret havde været permanent i klubben i to år se vedlagte bilag - Bilag B.

Efterfølgende den 1. august 2016 anmeldte kunden skaden igen via Alm. Brands hjemmeside uden at henvise til, at skaden allerede var behandlet og afvist den 27. juli 2016. I den elektroniske skadeanmeldelse oplyste kunden, at deres bag rum anvendes sporadisk og mest i sommerperioden, og derfor mistede kunderne alene deres to sommer spillesæt, som er en del af deres samlede golfudstyr, der er på deres bopæl. Den elektroniske skadeanmeldelse vedlægges - Bilag C.

Afvisningen blev herefter fastholdt med henvisning til kundens første forklaring.

Kunden klagede efterfølgende ved mail af 5. august 2016 og anførte, at det bestemt ikke var oplyst, at udstyret havde befundet sig permanent i golfklubben. Afvisningen blev fastholdt jf. vores mail af 18. august 2016. Vores kunde modtag imidlertid ikke denne mail og rykkede derfor for svar jf. deres mail af 5. september 2016, hvorefter vores tidligere mail blev genfremsendt den 7. september 2016.

…

Sagens begrundelse

Indledningsvis skal vi oplyse, at i forbindelse med kundens telefoniske anmeldelse har skadebehandleren i henhold til normal praksis stillet 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 ordene blev lagt i munden.

Det har naturligvis ikke været vores hensigt, at vores kunde skulle opleve sagsbehandlingen på denne måde, men ved en telefonisk skadeanmeldelse vil det ofte være nødvendigt, at stille spørgsmål med henblik på en afklaring af, om der er sket en skade, som er omfattet af forsikringen.

Vi har i henhold til praksis i Ankenævnet for Forsikring taget udgangspunkt i kundens første forklaring ved sagens behandling.

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 helårsboligen. 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 permanent i golfklubben, og det forhold at det kortvarigt har været på forsikringsstedet i forbindelse med spil i udlandet og andre klubber ændrer ikke på, at det blev opbevaret permanent i golfklubben. Golfudstyret har således kun midlertidigt været i helårsboligen.

Samtidig kan vi henvise til Ankenævnets kendelser nr. 82.389 og 82.711 som omhandler samme forhold."

Af klagernes brev af 5/12 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

"Det skal præciseres at jeg henvendte mig telefonisk til Alm Brand for at få vejledning om hvordan vi skulle forholde os efter branden i … Golfklub. Det vælger Alm Brand at betragte som en anmeldelse der bliver afvist på stedet. Da anmeldelsen så bliver indgivet, afvises den som allerede telefonisk afvist !

Kode 105 manglende dækning 'Udstyr har været permanent i klubben i 10 År'

For 10 år siden var jeg fastboende i [udlandet], og blev først nogen tid efter min hjemkomst medlem af … Golklub. Endnu nogle år senere anskaffede jeg mig et bag-rum. På hvilken bagrund hævder Alm Brand at udstyret har været permanent i klubben i 10 år?

Jeg har altid haft en udmærket dialog med Alm Brand og vores forsikringsforhold er regelmæssigt blevet gennemgået med assurandør, herunder også golfudstyr. De vil bemærke at jeg har haft andre ejendele permanent opbevaret udenfor bopæl, og det er noteret i forsikringen efter aftale med assurandør.

Det er nu påstand mod påstand. Jeg hævder at vores udstyr ikke har været permanent opbevaret, og er klar til at føre vidner mm hvis en retssag efterfølgende vil blive nødvendig. Jeg fastholder derfor at min anmeldelse 5 aug er korrekt, og at 'der er ikke ændret forklaring'.

Jeg er ikke i tvivl om at Alm Brand må have modtaget flere anmeldelser den 27 juli, siden de sådan bulldozede mig telefonisk, men jeg må forvente at en skade behandles individuelt og på en ordentlig og saglig måde og i henhold til god forretningsskik."

Selskabet har i brev af 23/12 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"I den forbindelse kan vi oplyse, at i henhold til normal praksis tog vores skademedarbejder i mod skadeanmeldelsen, da kunden rettede telefonisk henvendelse, og oprettede i den forbindelse en skadesag. For at kunne afgøre sagen på korrekt grundlag spurgte medarbejderen der for ind til sagen, og har noteret disse oplysninger på sagen.

Idet vi samtidig henviser til vores tidligere breve i sagen, må vi i henhold til kundens første forklaring fastholde vores afvisning af det fremsatte krav.

Samtidig kan vi bekræfte, at kundens police har været udvidet til at dække opmagasineret indbo på en adresse i … men ikke i … Golfklub."

Klagerne har i brev af 22/1 2017 til nævnet blandt andet anført:

> "Jeg bemærker fra svar Alm. Brand af 23 /12 2016 at selskabet fastholder deres afvisning, uden i øvrigt at kommentere på deres tidligere bevisligt urigtige påstande om at udstyret har været permanent opbevaret i 10 år, på trods af at jeg ikke har været bosat i udlandet og først efter min hjemkomst er blevet medlem af … golfklub.
>
> Det er på det foreliggende vel næppe muligt for Ankenævnet andet end at henlægge sagen da det er påstand mod påstand som kun kan afgøres i retten ved bevisførelse og vidneudsagn. Men det er jo først muligt at anlægge sagen når behandlingen i Ankenævnet er afsluttet.
>
> Ankenævn og søgsmål vil dermed formentlig tage op til to år, og vi har derfor måttet tegne en indboforsikring i andet selskab hvor golfudstyr er omfattet. På grund af selskabernes samlerabatter blev samtlige vores forsikringer nytegnet i andet selskab, og dermed opsagt Alm Brand. Det medførte et meget langt opkald fra Alm Brand (han præsenterede sig som …) der pressede på for at beholde forsikringerne, men selvfølgelig ikke kunne løse den løbende sag. I stedet tilbød han at de ville tegne en tillægs golfforsikring, der så ikke skulle koste noget."

I selskabets brev af 15/2 2017 til nævnet hedder det blandt andet:

> "Vi har noteret os indholdet af klagernes brev af 22. januar 2017 og skal i den forbindelse bemærke, at vi ikke finder det relevant for denne sags behandling, at kunderne blev tilbudt en udvidelse af deres Indboforsikring med en tilvalgsforsikring i form af en Golfforsikring. Dette er alene skete i forbindelse med et forsøg på at fastholde klagerne som kunder i Alm. Brand.
>
> For så vidt angår spørgsmålet om, hvor længe udstyret har beroet i … Golfklub må vi henholde os til kundens første forklaring, jf. de tidligere fremsendte telefonnotater, hvoraf det fremgår, at kunden ved anmeldelsen af sagen oplyste, at udstyret havde været permanent i klubben i 10 år."

Klagerne har med brev af 21/3 2017 fremsendt billeder af deres opbevaring af golfudstyret i deres hjem.

Af de af selskabet fremsendte telefonnotater fremgår blandt andet:

> "**Skade nr. [skadenr. 1]**
>
> | **Dato** | **Kode og tekst** | **Fritekst** |
> |---|---|---|
> | 27.07.2016 | *Kode 4: Anmeldelse modtaget* | |
> | | *Kode 105: Afvist på grund af manglende dækning* | Udstyr har været permenent i klubben i 10 år |
>
> Ved anmeldelsen blev der på standard spørgsmålet 'Hvor befandt genstandene sig' noteret:
> I … golfklub

Skade nr. [skadenr. 2]

Dato	Kode og tekst	Fritekst
05.08.2016		Også anmeldt på [skadenr. 1]
	Afvist på grund af manglende dækning	Første forklaring i [skadenr. 1] lægges til grund – permanent udenfor forsikringssted
	Mail UD	Afvisning

Ved kundens efterfølgende anmeldelse på vores hjemmeside er spørgsmålet om opbevaringssted ikke stillet."

Af selskabets kvittering af 1/8 2016 for klagernes skriftlige skadeanmeldelse fremgår blandt andet:

"**Beskrivelse af uheldet?**
En del af vores golfudstyr indebrændte og blev totalskadet

Hvem tilhører de ødelagte/beskadigede... [Klagerne]
Hvad er årsagen til skaden? Brand i opbevaringsrum
Hvad er beskadiget? Oplys mærke og model
2 golfvogne med golfbags og indhold af køller, desuden småting som bolde/ mm Udstyret er købt og suppleret gradvist og har en ca værdi af Kr 7500 pr stk, ialt 15000, hvor nyanskaffelse vil være ca 25000,-
…
Yderligere oplysninger:
Vores bag rum andvendes sporadisk og mest i sommerperioden, derfor mistede vi k'kun' vores to sommer spillesæt, udstyret er en del af vores samlede golfudstyr, der er på vores bopæl"

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."

Nævnet udtaler:

Den 27/7 2016 rettede klagerne telefonisk henvendelse til selskabet med oplysning om, at der havde været brand i deres golfklub, hvor deres golfudstyr befandt sig. Golfudstyret befandt sig i et bagrum, som klagerne – 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 uden for helårsboligen i mere end 12 måneder.

I selskabets interne notat om klagernes telefoniske anmeldelse af skaden af 27/7 2016, er det noteret, "udstyr har været permanent i klubben i 10 år".

Selskabet har i et internt notat udfærdiget den 5/8 2016 anført, at klagerne også havde anmeldt skaden skriftligt, men at denne var blevet afvist med henvisning til klagernes første forklaring. I den skriftlige skadeanmeldelse af 1/8 2016 til selskabet har klagerne oplyst, at deres bagrum alene blev anvendt sporadisk og mest i sommerperioden, og at de derfor kun mistede 2 sommer spillesæt, som var en del af det samlede udstyr der blev opbevaret på deres bopæl.

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.

Klagerne har over for nævnet forklaret, at de ikke har oplyst, at udstyret stod i golfklubben permanent, eller at det havde været i klubben i 10 år.

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 oplysningerne i selskabets telefonnotat af 27/7 2016 om permanent opbevaring i bagrummet, og at det ikke kan anses for godt-

gjort, at der var en konkret udsigt til, at udstyret fast skulle opbevares på forsikringsstedet.

Det, som klagerne i øvrigt har anført, kan efter nævnets opfattelse ikke på det foreliggende grundlag føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt