Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 91553:

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. I klageskema af 7/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> 1. At man sender en assurandør ud, som ikke ved hvad der er dækket i de produkter han sælger
> 2. At samme assurandør ikke vil stå ved sine fejl.
> 3. At samme assurandør først erkender at kunne huske der har været snak om en autolift, og herefter ændre forklaring.
> 4. at alm. brand ikke anerkender klagen og vil dække det brændte.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dækning af de resterede brændte/skadet ting. grundet at vi handlede i god tro og blev misvejledt…"

Selskabet har den 7/12 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Klager, …, er utilfreds med afvisning af erstatning for autoværktøj og lift m.v. ved brandskaden, sket den 26. juli 2017 (øvrige genstande er erstattet). Klager mener, at de har oplyst til vores privatassurandør på indtegningsmødet, at de var i besiddelse af autoværktøj og lift m.v., og at vores privatassurandør har bekræftet, at disse genstande ville være omfattet af Indboforsikringen. Klager ønsker at få udbetalt erstatning for det brændte autoværktøj og lift m.v., som vi har afvist at yde erstatning for.
>
> **Indtegning af forsikringerne**
> Vores privatassurandør besøger kunderne den 2. februar 2017 i deres lejebolig, på adresse ...

Her udarbejder han tilbud sammen med kunderne vedrørende deres private forsikringer. De modtager tilbud på Indbo-, to Bil- og to Ulykkesforsikringer. Tilbuddet er fremsendt pr. mail (vedlagt som bilag 1). Kunderne bekræfter samme dag at de ønsker at købe forsikringerne i Alm. Brand (bekræftelse på køb af forsikringerne vedlagt som bilag 2).

Forsikringerne skal overtages fra tidligere forsikringsselskab, ...

Indboforsikringen er indtegnet på forsikringsbetingelserne FP 1409 (vedlagt som bilag 3) og indeholder dækning for deres almindelige private indbo.

Indboforsikringen trådte i kraft pr. 1. april 2017 og forud for opstartsdatoen, fremsendte vi policen. Den er sendt den 2. marts 2017 pr. mail (vedlagt som bilag 4). Af policen fremgår det på side 2, at den er omfattet af forsikringsbetingelserne FP 1409.

Ulykkesforsikring for [klager 1] er oprettet med hovederhverv: … og for [klager 2] er hovederhverv: ... Begge Ulykkesforsikringerne er indtegnet på forsikringsbetingelserne 6002.

Bilforsikringerne er indtegnet på forsikringsbetingelserne AU 1602.
…
Skade den 26. juli 2017
Den 26. juli 2017 kl. 17:48 modtager vi en skadesanmeldelse af brand i garage, sket på adressen ... Skadesanmeldelsen er lavet via internettet og kvitteringen sendt til kunden er vedlagt som bilag 5.

Vores taksator besøger kunderne mandag den 7. august 2017 på deres adresse, for at besigtige skadestedet og gennemgå de brændte genstande og kundernes kosterliste.

Da der er tale om en brandskade skal denne behandles og erstattes ud fra dækningsskema A i forsikringsbetingelserne (side 35, i bilag 3).

På side 13, punkt 2.1 i forsikringsbetingelserne FP1409 (bilag 3), står beskrevet at Indboforsikringen omfatter dækning for indbo og andre private ejendele, som er anført i dækningsskemaet og som sikrede ejer eller i øvrigt bærer risikoen for. Endvidere fremgår det, at forsikringen ikke dækker motordrevne køretøjer samt dele og tilbehør hertil.

Lift, dækapparat samt værktøj som alene benyttes til reparation af biler betragtes ikke som almindelig privat indbo, på samme måde som tilbehør til biler. Disse genstande er derfor ikke omfattet af Indboforsikringen og vi har derfor afvist at yde erstatning for disse genstande. Kunden er orienteret om dette, af vores taksator i mail af den 8. august 2017, hvor også kundens kosterliste er vedlagt. På kosterlisten har vores taksator markeret de afviste genstande med gul. Mail af den 8. august 2017 og kosterlisten er vedlagt som bilag 6 og 7.

Øvrige genstande er omfattet af Indboforsikringen og erstattet efter en konkret vurdering fra vores taksator.

Dialog omkring indtegning
Kunderne hævder, at de på indtegningsmødet med vores privatassurandør har oplyst, at de havde en masse autoværktøj i garagen samt at de påtænkte at anskaffe sig en autolift. I denne dialog, skulle vores privatassurandør have bekræftet, at det var dækket på deres Indboforsikring.

I forbindelse med behandling af brandskaden, afviser vores taksator overfor kunderne, at yde erstatning for autoværktøj og lift m.v., da dette ikke betragtes som almindeligt privat indbo. Kunderne hævder overfor vores taksator, at de har orienteret vores privatassurandør om overstående genstande, hvorfor de mener, at de er rådgivet forkert. Vores taksator kan ikke genkende denne aftale, da denne ikke fremgår skriftligt af kundens police. Kunderne oplyser til vores taksator, at privatassurandøren på sit besøg i februar, har været med ude i garagen. Vores taksator har fremlagt ovenstående for vores privatassurandør og han afviser at han har været ude i garagen. Derefter vender vores taksator retur til kunderne med overstående information og her måtte kunderne erkende, at de ikke havde haft privatassurandøren med ude i garagen og de var ikke helt klar over, hvorfor de havde sagt dette til vores taksator. Dette er noteret i vores skadessystem (den 8. august 2017 kl. 15:06).

Kunderne er efterfølgende i telefonisk kontakt med vores privatassurandør og beder ham bekræfte, at overstående dialog har fundet sted. Men dette kan han ikke genkende og fortæller kunderne, at han på indtegningsmødet ikke har fået oplysningen om at kunderne er i besiddelse af autoværktøj og lift m.v. Vores privatassurandør oplyser, at det først er i denne samtale, at han bliver bekendt med kundernes autoværktøj og lift m.v.

Kunderne fremsender klage til Alm. Brand og denne klage er behandlet af privatassurandørens chef. I forbindelse med behandling af klagen, har han spurgt vores privatassurandør om dialogen ved indtegning og om, hvorvidt kunderne har oplyst om autoværktøjet og lift m.v. Her har vores privatassurandør igen fastholdt, at han ikke var orienteret om overstående autoværktøj og lift m.v. og derfor ikke har lovet dækning på Indboforsikringen.

I forbindelse med modtagelsen af kundens klage til Ankenævnet forsikring, har vi endnu en gang forelagt vores privatassurandør oplysningen fra kunden, om at de i forbindelse med indtegningen skulle have orienteret ham om autoværktøj og lift m.v. Dette har vores privatassurandør benægtet at have kendskab til, idet han - hvis han havde haft kendskab hertil - ville have kontaktet en erhvervsassurandør med henblik på evt. oprettelse af en erhvervsløsøreforsikring eller tilbudt tegning af en udvidelsesdækning for privatejet erhvervsværktøj til Indboforsikringen.

Jf. God skik lovgivningen § 6, ville en sådan aftale have fremgået af kundens police (varigt medium) og været tilgængelig for både kunden og de relevante medarbejdere i Alm. Brand. Af kundens Indboforsikringspolice fremgår det at denne udelukkende omfatter indbogenstande.

Afgørelse
På baggrund af ovenstående, fastholder vi afgørelsen om, at Indboforsikringen kun omfatter almindeligt privat indbo, og at kundens autoværktøj og lift m.v. som alene benyttes til reparation af biler, ikke er omfattet af Indboforsikringen. På den baggrund har vi afvist at yde erstatning for disse genstande ved brandskaden, sket den 26. juli 2017. Vores privatassurandør har ikke modtaget oplysning fra kunderne om at de var i besiddelse af autoværktøj og lift m.v. og har derfor ikke kunne yde rådgivning på området.

Vi kan ikke efterkomme kundens ønske om at yde erstatning for autoværktøj og lift m.v.

Vi henviser i øvrigt til kendelse 88617, hvor selskabets assurandør ikke var orienteret om at klager opbevarede sit værktøj uden for forsikringsstedet og derfor ikke har kunne yde rådgivning på om-

rådet. Ankenævnet finder det ikke sandsynliggjort fra klagers side, at han skulle have givet assurandøren denne oplysning.

Og kendelse 83913, hvor klager ikke har godtgjort at selskabet har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning i forbindelse med klagerens byggeprojekt.
…"

Klageren har den 23/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Som der står, havde vi besøg af [assurandør] fra Alm. Brand, med henblik på et eventuelt skifte. Havde gjort opmærksom på, vi gerne ville sikre os bedst mulig dækning, hvorfor vi gerne ville [assurandøren] kom hjem til os.

Vi talte om, jeg er uddannet automekaniker og tidligere været selvstændig i branchen og derfor har en del værktøj. Fortalte også, jeg har været ude for en [ulykke] og derfor er …, men at jeg stadig meget gerne 'makker' biler - og at jeg havde bestilt en autolift. Spørger konkret, om den også er dækket. [Assurandøren] 'pjatter' med, at sådan én, ikke er sådan at stjæle. Men ja, den vil også være dækket, lød svaret.

[Assurandøren] sendte et tilbud på mail, hvor der imidlertid var en fejl. Havde 'glemt' vi havde bedt om også at være dækket ved brudskader. Det bliver rettet, og vi aftaler at skifte til Alm. Brand Forsikring.

Føler i den grad, jeg er blevet 'vildledt' - var ikke bekendt med, jeg skulle have haft en særskilt forsikring på mit værktøj. Det blev overhovedet ikke nævnt."

Selskabet har den 9/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt, at kunderne den 10. februar 2017 henvender sig pr. mail, her gør de vores privatassurandør opmærksom på, at der mangler tillægsdækningen 'Brudskader' på Ulykkesforsikringerne. Vores privatassurandør sender svar til kunderne pr. mail den 13. februar 2017, hvori han bekræfter, at tilbuddet skulle have været omfattet af tillægsdækningen 'Brudskader'. Denne mailkorrespondance er vedlagt som bilag 8.

Vi mener ikke, at dette har nogen betydning for kundernes klage, som vedrører afvisning af erstatning for autoværktøj og lift m.v., og derfor har en uddybning af overstående, ikke været en del af vores første svarbrev.

Det skal dog bemærkes, at vi på denne baggrund lægger til grund, at kunderne har gennemgået deres forsikringstilbud og bekræftelse på købet uden at sætte spørgsmålstegn ved, at der intet fremgår omkring dækning for autoværktøj og lift m.v., som kunderne ellers hævder, har været en del af indtegningsdialogen.

Ydermere fremgår der følgende på side 1 i Indboforsikringspolicen (bilag 4), som er fremsendt til kunderne den 2. marts 2017: 'Vi sender hermed jeres nye police på jeres Indboforsikring. Vi beder jer læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til jeres ønsker og forventninger.'

> Efter modtagelse af Indboforsikringspolice har kunderne heller ikke her rettet henvendelse til Alm. Brand med en forespørgsel om dækning for deres autoværktøj og lift m.v.
>
> På baggrund af overstående vil vi endnu engang fastholde vores afgørelse om at Indboforsikringen kun omfatter almindeligt privat indbo, og at der ikke kan ydes erstatning for kundernes autoværktøj og lift m.v."

Til dette har klageren fremsendt mail af 1/7 2018, hvori det bl.a. er anført:

> "Alm. Brand skriver: 'Vi sender hermed jeres nye police på jeres indboforsikring. Vi beder jer læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til jeres ønsker og forventninger'.
>
> Vi gjorde opmærksom på, man havde 'glemt' vi havde bestilt brudskader, hvilket efterfølgende blev rettet. (Dejligt at læse, Alm. Brand er kommet i tanker om denne detalje, den kunne man åbenbart ikke huske i første skrivelse).
>
> Vi gjorde til gengæld ikke opmærksom på, at alt det i værkstedet øjensynligt ikke var dækket. Det vidste vi jo ikke. Vi havde netop understreget, over for assurandøren, vi gerne ville han kom hjem til os, så vi kunne gå det hele igennem, da vi gerne ville sikre os bedst muligt.
>
> Efter at have fortalt, vi havde bestilt en lift, der skulle monteres i værkstedet, spurgte jeg om, den også ville være dækket ved tyveri? Assurandøren lavede sjov omkring, sådan en ikke var til at 'rende' med — men ja, den ville også være dækket ved tyveri. Fortalte endvidere, at jeg havde været …, og derfor også havde en del autoværktøj.
>
> Har SÅ svært ved at forstå, den pågældende assurandør ikke 'forsøger' at sælge en tillægsforsikring på autoværktøj, når det var hvad det krævede. Er tilbøjelig til at tro, assurandøren ikke vidste bedre, eller havde 'glemt' reglerne.
>
> Havde vi bare vidst, det krævede en tillægsforsikring, havde vi selvfølgelig bestil det."

Selskabet har den 31/8 2018 som svar på sekretariatets henvendelse bl.a. anført:

> "Vi kan oplyse, at autostolen af mærket Rømer var tilbehør til kundens øvrige bil, … med registreringsnummer … (policenummer …). Autostolen blev dækket på kaskodækningen på denne bil, og erstatning er udbetalt til kundens (…) NemKonto den 22. september 2017.
>
> Erstatningsopgørelse er vedlagt som bilag 9."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fremsendte forsikringstilbud, bekræftelse på tegning af forsikringerne, mailkorrespondance mellem klageren og selskabets assurandør, skadeanmeldelse af 26/7 2017, selskabets afvisning af dækning for værktøj mv., liste over beskadigede genstande, klagen til selskabet vedr. afvisningen, police for indboforsikringen og forsikringsbetingelserne.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.1 fremgår bl.a.:

> "2.1 Hvilke genstande omfatter forsikringen?
> Forsikringen omfatter indbo* og andre private ejendele, som er anført i dækningsskemaet, og som sikrede ejer eller i øvrigt bærer risikoen for.
>
> Bortset fra
> 2.1.1 motordrevne køretøjer jf. færdselsloven, personal transporters (segway, elektriske skateboards eller tilsvarende), haveredskaber over 25 hk, campingvogne, luft- og søfartøjer, herunder wind-og kitesurfere. Dele og tilbehør er heller ikke dækket, medmindre de er særligt anført i dækningsskemaet.
>
> 2.1.2 genstande under opmagasinering*, bortset fra beklædningsgenstande."

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema A fremgår bl.a.:

	Forsikringen omfatter følgende genstande	*Begrænsninger*
✓	1. Almindeligt privat indbo*: Indbo og andre private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, medmindre det er nævnt særskilt herunder i punkterne 2-11.	
✓	2. Særligt privat indbo*: Antikviteter, malerier, kunstværker, ægte tæpper, ure, mobiltelefoner med tilbehør, fotoudstyr, kikkerter, musikinstrumenter, video- og lyd-udstyr (radio- og tv-apparater, video-, bånd-, cd-, dvd- og pladeafspillere, digitale afspillere/optagere, højttalere, forstærkere, projektorer, videokameraer) med tilbehør, computere og andet edb-udstyr med tilbehør, tablets, mobilt navigationsudstyr, spillekonsoller, bånd, kassetter, plader, cd'er, dvd'er og hukommelseskort, pelsværk, våben, vin og spiritus.	
✓	3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker. 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.	Højst 10 % af forsikringssummen*.
✓	4. Penge og pengerepræsentativer* og ubrugte frimærker.	Højst 2 % af forsikringssummen.
✓	5. Mønt- og frimærkesamlinger.	Højst 5 % af forsikringssummen.
✓	6. Cykler og el-cykler erstattes med højst 17.563 kr. (basis 2014) pr. cykel. Løse cykeldele er dækket med indtil 5.000 kr. pr. skade (basis 2014). Cykler med en hjuldiameter på under 12 tommer anser vi som almindeligt privat indbo* under punkt 1.	For cykler og el-cykler er det et krav, at stelnummer kan oplyses.
✓	7. Kørestole (herunder motordrevne kørestole) og el-scootere, der er konstrueret til en hastighed af højst 15 km i timen.	
✓	8. Robåde indtil 5,5 meters længde, kanoer og kajakker og tilbehør hertil (påhængsmotor dog højst 6 hk).	
✓	9. Værktøj, rekvisitter og instrumenter, som sikrede ejer, og som lønmodtager bruger i sit erhverv.	Højst 5 % af forsikringssummen.
✓	10. Almindelige husdyr, der ikke bruges erhvervsmæssigt.	Højst 2 % af forsikringssummen.
÷	11. Bygningsdele, som sikrede som lejer har vedligeholdelsespligten for, hvis ejendomsforsikringen ikke dækker.	

Nævnet udtaler:

Den 26. juli 2017 opstod der brand i garagen på klagerens bopæl, hvorved der opstod brandskader på bl.a. en autostol, en autolift og diverse stykker autoværktøj samt reservedele til biler. Klageren kræver erstatning for de beskadigede genstande på den private indboforsikring og

henviser til, at selskabet ved indtegning af forsikringen oplyste, at genstandene ville være dækket af forsikringen.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for autoliften, værktøjet og reservedelene med henvisning til, at genstandene ikke kan betegnes som almindeligt privat indbo og derfor ikke er omfattet af forsikringen. Selskabet har oplyst, at autostolen er blevet erstattet på bilens kaskoforsikring.

Klageren har anført, at der i forbindelse med indtegning af forsikringen blev spurgt specifikt ind til, om autoliften ville være dækket af indboforsikringen, hvilket selskabet skulle have bekræftet, at den ville være. Klageren har desuden oplyst, at branden opstod i forbindelse med svejsning på en bil.

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema A fremgår det, at forsikringen dækker almindeligt privat indbo, hvilket omfatter indbo og andre private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr.

Som sagen foreligger oplyst lægger nævnet til grund, at assurandøren i forbindelse med besøget hos klageren ikke besigtigede den pågældende garage og værktøj mv. Genstandene omfatter, i henhold til den fremlagte liste, 24 genstande til reparation og klargøring af biler og spænder fra en rulle med 10 meter bremserør, som er anført med en nypris af 500 kr., til en wheel balancer med en nypris på 10.000 kr. Dertil kommer autoliften med en angivet nypris på 25.800 kr.

Nævnet bemærker, at der er klageren, som har bevisbyrden for, at assurandøren har rådgivet om, at de omhandlede genstande ville være omfattet af indboforsikringen.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

8. 91553

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at der er tale om en privat indboforsikring, og at de beskadigede genstande er af et sådant omfang og af en sådan karakter, at klageren ikke med rette kunne forvente, at udstyret ville være dækket af forsikringen uden angivelse heraf på policen. Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at assurandøren ikke besigtigede garagen og værktøjet i forbindelse med indtegningen af forsikringerne.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder hans gengivelse af en samtale vedrørende autoliften – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen