Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2019 blev i sag nr. 92985:

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 16/10 2018 til nævnet har klagerne bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen…**
> Alm. Brand har afvist erstatningskrav efter indbrud på [adresse 1] med den begrundelse, at de har flyttet forsikringsadressen til [adresse 2]. Vi har ikke meldt flytning (men kommunen har muligvis gjort det, da vi forsøgte at oprette E-post). Vi har ikke kunnet åbne mails fra forsikringsselskabet (det ved forsikringsselskabet), og har derfor ikke vidst, at forsikringsadressen var ændret.
> Se vedlagte redegørelse.
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Udbetalt fuld erstatning kr. 186.000,00 + dækning af udgifter til rådgiveren kr. 8.000,00 i alt kr. 194.000,00."

Klagerne har i et bilag til klageskemaet supplerende bl.a. anført:

> "Vedr. Forsikringsselskabet Alm Brand
> I vinter havde vi indbrud i vores hus [adresse 1].
>
> Vi købte i 2014 ejendommen [adresse 2], med den tanke at restaurere huset, og senere flytte dertil. Vi begyndte med at restaurere udhuset og havde i den periode forsikringsagent … ude for at forsikre huset.
>
> Ved den lejlighed gennemgik vi alle vore forsikringer og forhøjede indboforsikringen. Vi modtog forsikringspolicen via Mail, men kunne ikke åbne mailen (vi er fritaget for E post, grundet forældet program i computeren), vi påtalte det et par gange til forsikringsselskabet, men fik stadig policen

på mail, det tog vi ikke så alvorligt på, da forsikringen kun var blevet forhøjet, og vi havde jo den gamle police.

I løbet af sommeren og efteråret blev vi færdige med udhuset og køkkenet. Da der stod en del efterladte møbler af den tidligere ejers blev vi enige om, at flytte køkkengrej og sengetøj ud i det nye hus, så vi ikke skulle køre frem og tilbage hver dag.

Desværre fik [den ene klager] … og vi måtte afbryde restaureringen for en periode. Det er bare ikke blevet meget bedre med helbredet, og i restaureringen går meget langsom

I januar 2018 havde vi indbrud på [adresse 1], hvor der blevet stjålet stort set alt af værdi. Ved henvendelse til Alm Brand fik vi den besked, at vi ikke var forsikret på [adresse 1]. De havde automatisk flyttet forsikringen, da vi flyttede til [adresse 2]. Det har de ikke meddelt os, for så havde vi selvfølgelig reageret og havde meddelt, at vi ikke havde flyttet vores indbo."

Selskabet har den 9/11 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager, …, er utilfreds med afvisning af indbrud sket 30. januar 2018 på [adresse 1]. Årsagen til afvisning af skaden er, at klagers Indboforsikring alene omfatter klagers bopæl og folkeregisteradresse [adresse 2]. Indboforsikringen dækker ikke skader på [adresse 1].

Klager ønsker at få udbetalt erstatning for indbrud sket 30. januar 2018 på [adresse 1].

Indboforsikring - flytning
Kunden har oprettet Indboforsikring under policenummer … fra 1. september 1992, og som er opkrævet frem til 31. januar 2019 hos Alm. Brand. Indboforsikringen følger Indboforsikringsbetingelser 5037 (bilag 1).

Fra oprettelsen af Indboforsikringen og frem til 20. januar 2015 omfatter Indboforsikringen kundens daværende folkeregisteradresse [adresse 1].

Alm. Brand modtager den 20. januar 2015 besked om, at kunden har flyttet folkeregisteradresse til [adresse 2] (bilag 2).

Kunden flytter til [adresse 2], og da vi får besked om denne ændring fra folkeregisteret, ændrer vi policen til at omfatte den nye adresse. Vi sender den 21. januar 2015 en ny police til kunden (bilag 3). Det fremgår af denne Indboforsikringspolice, at denne nu gælder for [adresse 2]

Som det fremgår af bilag 4, så oplyser kundens rådgiver, at de i 2014 er flyttet til [adresse 2].

I kundens klage til Ankenævnet (bilag 5) fremgår det ligeledes, at kunden er flyttet til [adresse 2]: 'Ved henvendelse til Alm. Brand fik vi den besked, at vi ikke var forsikret på [adresse 1]. De havde automatisk flyttet forsikringen, da vi flyttede til [adresse 2]'

Kunden indleder og underskriver ligeledes sin klage til Ankenævnet med henvisning til hans adresse og bopæl: … Adresse: [adresse 2] … Med venlig hilsen [klagerne] [adresse 2]'

Kunden oplyser hermed selv, at de bor på [adresse 2], hvilket vi også har lagt til grund under hele vores sagsbehandling.

Vi bemærker, at man er forpligtet til at registrere sin bopæl, hvor man bor, opholder sig og hvor man har sine ejendele jf. CPR-lovens § 6.

Da Indboforsikringen dækker i og ved de sikredes helårsbolig jf. pkt. 1.2.1.1 i Indboforsikringsbetingelserne og da kunden selv har flyttet folkeregisteradresse, mener vi det er korrekt, at Indboforsikringen dækker [adresse 2].

Indboforsikring - information
I forbindelse med at kunden registrerer flytning den 20. januar 2015, fremsendes en ny Indboforsikringspolice. På side 1 i kundens nye Indboforsikringspolice beder vi kunden at gennemgå den nye police, for at sikre at denne er korrekt. 'Vi sender hermed din nye police, og beder dig læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til dine ønsker og forventninger.'

I forbindelse med at kunden flytter og modtager sin nye Indboforsikringspolice, modtager vi ikke nogen henvendelser fra kunden om bemærkninger til den nye gældende forsikringspolice.

Kunden modtager herefter sine årlige forsikringsoversigter, hvor det af disse tydeligt fremgår, at Indboforsikringen dækker [adresse 2]. Forsikringsoversigt 2015 (bilag 6) Forsikringsoversigt 2016 (bilag 7) Forsikringsoversigt 2017 (bilag 8)

Derudover bemærker vi, at kunden fra 1. april 2014 og frem også har haft en Husforsikring for [adresse 2] under policenummer … (bilag 9). Adressen for Husforsikringen svarer således til kundens folkeregisteradresse og dermed også adressen for Indboforsikringen.

Henset til ovenstående mener vi ikke, at kunden kan have været ubekendt med forsikringerne, og hvor de dækker. Vi bemærker, at kunden selv har pligt til at tjekke policer og forsikringsoversigter igennem for at se, om de svarer til det ønskede, og kunden har gennem 3 år ikke reageret på hverken de fremsendte policer eller forsikringsoversigter.

Vi henviser endvidere til Nævnets kendelse 92.355, hvor Nævnet har lagt vægt på, at selskabet har sendt flere policer og årlige forsikringsoversigter, uden at klager i den forbindelse har kontaktet selskabet vedrørende fejlagtige oplysninger.

Elektronisk kunde
Kunden henviser til, at han ikke har læst hverken sin nye Indboforsikringspolice i forbindelse med adresseflytningen den 20. januar 2015 eller sine årlige forsikringsoversigter, hvor det af disse fremgår, at dækningsadressen er kundens folkeregisteradresse.

Kunden begrunder årsagen til, at de ikke har læst den nye Indboforsikringspolice eller de årlige forsikringsoversigter med, at han er ældre og begår sig dårligt på nettet.

Vi bemærker hertil, at kunden siden 2013 har modtaget alle vigtige forsikringsdokumenter i 'Mit Kundeoverblik' på Alm. Brands hjemmeside. Hvis kunden ikke har været tilfreds med denne løsning, har kunden selv haft mulighed for at tilmelde 'Fysisk post' under sin profil på 'Mit Kunde-

overblik', eller kunden kunne have kontaktet Alm. Brands kundeservice, som ville kunne have tilmeldt kunden den fysiske løsning (bilag 10).

Kunden har i perioden 31. marts 2014 til 20. november 2017 modtaget syv e-mails i sin private mail med besked om ny post (bilag 11). Ingen af disse e-mails har givet kunden anledning til at kontakte Alm. Brand for at få tilmeldt 'Fysisk post' frem for e-mail.

Derudover bemærker vi, at vores Servicecenter og erhvervsassurandør, efter aftale med kunderne, har mailet med dem henholdsvis i december 2012, august 2015 og februar 2018, hvor forsikringsoversigterne bl.a. er fremsendt (bilag 12, bilag 13, bilag 14). Vi har derfor løbende lagt til grund, at kunderne ønskede elektronisk post. Kunderne har i øvrigt gennem årene oplyst og anvendt samme mailadresse, som også er angivet i klagen til Nævnet.

Dialog med assurandør
Kunden hævder, at Alm. Brands assurandør skulle have givet tilsagn til, at begge adresser … skulle være dækket af kundens Indboforsikring efter flytning.

Vi har talt med vores assurandør, og han kan ikke genkende oplysningerne om, at han ved tidligere samtaler med kunden skulle have lovet indboforsikring på begge adresser samtidig. Vi kan heller ikke se, at vores servicecenter skulle have givet kunden forventninger herom.

Vi bemærker derudover, at kunden ikke har fremlagt nærmere dokumentation for, at vi skulle have lovet Indboforsikring på flere adresser samtidig. Ligeledes har kunden ikke fået nye policer eller bekræftelse på, at dette skulle være tilfældet.

Anmeldelse af tyveriskader
Kunden anmelder indbrud på sin Indboforsikring på [adresse 1]. Forsikringstager køber tilbage i 2015 ejendommen på [adresse 2], hvor tanken er, at de skal renovere og flytte dertil.

Det forholder sig sådan, at forsikringstageren flytter sin folkeregisteradresse i januar 2015 fra [adresse 1] til deres nye helårsbolig på [adresse 2].

I Forsikringsbetingelserne 5037 [punkt] 1.2.1.3. står der: '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.'

Med midlertidigt udenfor forsikringssted mener vi, at genstandene indenfor nær fremtid skal flyttes til forsikringsstedet. Ved bedømmelsen af, om forsikringstagers ting midlertidigt befinder sig uden for helårsboligen, har den tidsmæssige faktor stor betydning.

Indboforsikringen omfatter ikke forsikringstagers ting, som befinder sig på [adresse 1], da de har befundet sig uden for helårsboligen i mere end 12 måneder.

Vi kan derfor ikke dække de genstande, som forsikringstager har fået stjålet fra [adresse 1], da de ikke er midlertidigt udenfor forsikringsstedet. I dette tilfælde går der næsten 4 år fra adresseflytning til indbruddet.

Afgørelse

På baggrund af ovenstående gennemgang, fastholder vi afgørelsen om, at kundens Indboforsikring alene omfatter kundens folkeregisteradresse og helårsbolig [adresse 2]. Heraf afviser vi kundens krav om forsikringsdækning ved indbruddet sket på [adresse 1], jf. Indboforsikringsbetingelserne.

Tingene som fortsat er på [adresse 1] er ikke midlertidigt udenfor forsikringsstedet, og er dermed ikke omfattet af den tegnede indboforsikring."

Klagerne har den 5/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi havde [en forretning] på [adresse 1] ind til vi …, i 2014 købte vi ejendommen på [adresse 2].

Vi begyndte på at restaurere udhuset i maj/juni og i den periode var assurandør … ude og forsikre ejendommen, samtidig gennemgik vi alle vore forsikringer med ham og forhøjede indboforsikringen.

Vi modtog policen på en mail, som vi ikke kunne åbne. Det påtalte vi både til [assurandøren] og forsikringskontoret i [by 1], men fik igen policen på mail.

Det tog vi os ikke sønderlig af, 'forsikringen var jo kun forhøjet og vi havde jo den gamle police'. I løbet af efteråret blev vi færdige med restaureringen af køkkenet og flyttede derfor noget køkkengrej derud så vi ikke skulle køre frem og tilbage hver dag (der var efterladt en del møbler af den tidligere ejers som vi kunne bruge til overnatning).

I … 2014 fik [en af klagerne] …, hvilket forårsagede at vi stoppede restaureringen. Det er stort set ikke blevet til meget siden, og vi har ikke flyttet vore møbler herud. I januar 2015 blev vi fritaget for E post.

[Vores rådgiver] har skrevet 'at vi er et par gamle [mennesker], der ikke begår os så godt på internettet' det er ikke rigtig, sagen er at vores computer er gammel og ikke opdateret, derfor har vi ikke E post og derfor kan vi ikke åbne alle mails. Det ved Alm Brand godt for vi har senere fået ny bilforsikring pr. post.

I januar 2018 havde vi indbrud [på adresse 1].

Vi henvendte os til kontoret i [by 1] og fik den besked at vores forsikring var flyttet til [adresse 2] uden vores viden. Vi henvendte os derfor straks til [assurandøren], der påstod, 'at han aldrig havde været på [adresse 2] og tegnet forsikring', men det har han.

Forsikringsselskabet skriver, at de ikke forsikrer 2 boliger på en forsikring, det har vi heller aldrig bedt om. Vi har kun været forsikret på [adresse 1].

Havde selskabet meddelt os at de havde flyttet forsikringen til [adresse 2], havde vi selvfølgelig reageret.

I løbet af sommeren har vi haft indbrud på [adresse 1] 2 gange mere. Nu har vi flyttet så meget indbo fra [adresse 1] som vi kan stuve ind på [adresse 2], men vi har ikke flyttet forsikringen. Det kan jo ikke betale sig, når selskabet ikke vil erstatte det stjålne indbo."

6. 92985

Selskabet har den 18/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikringstager forklarer, at Indboforsikringssummen i maj/juni 2014 blev forhøjet. Dette er ikke tilfældet. Indboforsikringssummen er igennem tiden blevet indekseret, men der forelægger ikke en aktiv forhøjelse af indboforsikringssummen, som kunden beskriver. Vi har derfor heller ikke sendt en ny police med forhøjede summer, som forsikringstager hævder at have modtaget, men ikke har kunne åbne.
>
> Ydermere bemærker vi, at Husforsikringen på [adresse 2] er oprettet på baggrund af, at kunden har indsendt en underskrevet accept af forsikringsforslaget. Af bilag 15 fremgår det, at vi har modtaget kundens accept den 8. april 2014 på vores kontor i [by 2].
>
> [Af] Bilag 16 som er en bekræftelse af forsikringsaftalen sendt til kunden, fremgår det ligeledes, at det er en anden kollega hos Alm. Brand, som har sat forsikringsaftalen i kraft. Denne kollega sad på daværende tidspunkt i vores Kundeservice i [by 2], og vi kan af systemet se, at det er samme kollega, som har udarbejdet og sendt forsikringsforslaget til kunden.
>
> Vi har spurgt omtalte assurandør ind til, om han kan huske, at han har besøgt forsikringstager for at udvide forsikringssummen og oprette forsikring på huset. Assurandøren erindrer ikke at have besøgt forsikringstager i denne anledning. Hvis Ankenævnet ønsker at se assurandørens kalender, fremsender vi gerne en kopi til Ankenævnets brug.
>
> Vi kan altså ikke genkende kundens beskrivelse af forløbet, hvor vores assurandør skulle have besøgt kunden for at forhøje forsikringssummen for Indboforsikring og forsikre kundens nye hus på [adresse 2].
>
> Forsikringstager forklarer, at de i januar 2015 er blevet fritaget for e-post. E-post eller Digitalt Post er ikke det samme som at være elektronisk kunde hos Alm. Brand. Forsikringstager er elektronisk kunde hos Alm. Brand, og det betyder, at alle vigtige forsikringsdokumenter er samlet på 'Mit Kundeoverblik'. Når der kommer nye dokumenter i 'Mit Kundeoverblik' – herunder policer og årlige forsikringsoversigter – så får kunden en direkte e-mail med ny post fra Alm. Brand. Det fremgår af allerede af vedlagt bilag 11.
>
> Alm. Brand benytter ikke Digitalt Post som bliver leveret af e-Boks A/S, hvorfor kundens fritagelse af e-post eller Digitalt Post ikke har betydning for, hvordan kunden modtager forsikringsdokumenter fra Alm. Brand.
>
> Det er korrekt, at kunden i februar 2018 har modtaget et genprint af Bilforsikringen hos Alm. Brand. Efter kundens henvendelse den 14. februar 2018, har vi printet policen og sendt denne til kundens folkeregisteradresse [adresse 2] (bilag 17).
>
> Ved denne henvendelse til Alm. Brand har vi ikke gjort os nogle bemærkninger om, at kunden fremadrettet ønsker alle vigtige forsikringsdokumenter via fysisk post. Der har ved denne henvendelse kun været tale om et genprint af en police, som er sendt til [adresse 2].
>
> Kunden forklarer, at hvis Alm. Brand havde meddelt, at Indboforsikringen var flyttet til deres folkeregisteradresse på [adresse 2], så havde de reageret. Som det fremgår af tidligere svar til Anke-

> nævnet, så har vi ved flere anledninger givet kunden besked om, at dækningsadressen for Indboforsikringen er [adresse 2]. Kunden har modtaget nye policer og årlige forsikringsoversigter, hvor det tydeligt fremgår, at [adresse 2] er dækningsadressen for Indboforsikringen.
>
> Hvad angår forsikringstagers opgørelse over stjålne genstande, så har selskabet ikke taget stilling til kravets størrelse og omfang."

Til dette har klagerne den 17/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Da vi købte [adresse 2] ringede vi til [assurandøren] og aftale et møde med ham på [adresse 2]. Hvad dato det var, kan jeg ikke huske, men han kom og vi tegnede forsikringen og underskrev på stedet. Hvis vi, som forsikringsselskabet skriver, skulle have sendt underskrifterne til dem, undrer det mig; at vi ikke har modtaget policen, man sender jo ikke bare sin underskrift.
>
> Ved samme lejlighed gennemgik vi alle vores forsikringer og forhøjede indboforsikringen. Kan selskabet ikke finde ud af hvem, der har tegnet forsikringen, må de kunne se, hvem der har fået provisionen udbetalt. Vi har på intet tidspunkt haft noget med afdelingen i [by 2] at gøre.
>
> Hvad priserne på opgørelsen angår, kan selskabet henvende sig i enhver antikvitetsforretning eller vurderingsmand. Priserne er snarere sat for lavt og desuden er ikke alt det stjålne opgivet. Efter at have sendt opgørelsen til politiet har vi flere gange været derude og konstateret at der var bare pletter, som vi ikke observerede i første omgang."

Nævnet har modtaget yderligere indlæg fra parterne den 30/1 2019, den 4/2 2019, den 21/2 2019 og den 21/3 2019. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder anmeldelseskvittering fra politiet, korrespondancen mellem parterne vedrørende skaden før sagen blev indbragt for nævnet, registrering af adresseændring fra folkeregistret hos selskabet dateret 20/1 2015, forsikringsoversigter fra 2015, 2016 og 2017, husforsikringspolicen for huset på adresse 2, registrering af klagerne som elektronisk kunde, tidligere mails sendt til klageren fra selskabet, accept af husforsikring på adresse 2 af ¾ 2014, bekræftelse på husforsikringen af 8/4 2014, bilforsikringspolice dateret 14/2 2018, indboforsikringspolicen og forsikringsbetingelserne.

Af forsikringsbetingelserne 5037 fremgår bl.a.:

> "**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. Ved flytning dækker forsikringen i indtil én måned fra den faktiske overtagelsesdag af den nye helårsbolig på både ny og gammel 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 30/1 2018 var der indbrud på klagernes ejendom på adresse 1. Klagerne overtog en ejendom på adresse 2 i 2014, og skiftede folkeregisteradresse fra adresse 1 til adresse 2 den 20/1 2015. Klagerne kræver, at selskabet erstatter det stjålne indbo, og har anført, at selskabets assurandør på et møde gav dem tilsagn om, at begge adresser var dækket af deres indboforsikring, at selskabet ikke har gjort opmærksom på, at forsikringen blev ændret fra adresse 1 til adresse 2, at de ikke har kunnet åbne selskabets e-mails, og at de er undtaget for e-boks.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at indboforsikringen dækker klagernes folkeregisteradresse (adresse 2), og at genstande – der ikke midlertidigt befandt sig på adresse 1 – derfor ikke er omfattet af forsikringen. Selskabet har anført, at klagerne har ændret deres folkeregisteradresse, og at det er på baggrund heraf, at adressen på indboforsikringen blev ændret.

Af udskrift fra selskabets system fremgår det, at klagerne skiftede folkeregisteradresse den 20/1 2015. Af forsikringsoversigterne fra 2015-2017 fremgår det, at forsikringen dækker adresse 2. Af acceptsiderne for husforsikringen for ejendommen på adresse 2 dateret den 3/4 2014 fremgår det, at klagerne har sat hak ved "jeg vil gerne modtage min skadeforsikringsoversigt, forsikringspolicer og anden post vedrørende mine forsikringer og/eller pensionsordninger elektronisk i 'Mit Kundeoverblik' på almbrand.dk". Af indboforsikringspolicen dateret 21/1 2015 fremgår det, at forsikringen gælder adresse 2.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at afvise dækning for indbogenstandene stjålet fra adresse 1 med henvisning til, at forsikringen kun omfatter adresse 2. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet finder også, at klagerne ikke har bevist, at selskabets assurandør har givet tilsagn om, at indboforsikringen ville dække begge adresser.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerne har skiftet folkeregisteradresse, at selskabet har sendt en ny police til klagerne, hvor det fremgår, at forsikringen dækkede adresse 2, og at selskabet årligt har sendt forsikringsoversigter til klagerne, hvor det fremgår, at indboforsikringen dækkede adresse 2. Nævnet har også lagt vægt på, at klagerne har tilvalgt at modtage policer, forsikringsoversigter og lignende fra selskabet elektronisk på "Mit kundeoverblik". Nævnet har endvidere lagt vægt på, at de stjålne genstande på tyveritidspunktet havde været på adresse 1 siden 2014, og at genstandene derfor havde befundet sig uden for klagernes helårsbolig i mere end 12 måneder, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 1.2.1.3 hvoraf det fremgår det, at forsikringen ikke omfatter genstande, der har befundet sig uden for helårsboligen i mere end 12 måneder.

Det, som klagerne i øvrigt har anført – herunder, at de er fritaget fra at modtage beskeder i e-boks – 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