Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. august 2019 blev i sag nr. 93368:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 24/1 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Vandskade af vores indbo som var opmagasineret på … hvor der var lavet opmagasineres rum i kælder. I grundplan er …udlejning og andre firmaer som benytte kælderen uden problemer. Jeg kontaktede Bauta for at høre om mit [barns] indbo var dækket også da [barn] flytte ind hos mig og ved sammen lejlighed fortalte jeg at vi ville bruge dette rum til vores ting. Vi forventede kun at vores ting max skulle være der i 6-12 mdr. Her blev intet sagt om at Bauta skulle godkende det og vi tænkte slet ikke over det da andre havde deres ting der uden problemer og sener har jeg fundet ud af at de var dækket at deres selskab bl.a. [andet forsikringsselskab].
> Vi anmeldte en skade da der var skybrud og desværre gik noget galt for vi fik ikke sendt kontrakten ind da de havde aftalt det kun med mit [barn] så jeg viste ikke noget. Efter denne skade med vand på vores ting valgte [opbevaringsfirma] at få lavet kanter rundt om vinduer så dette ikke skulle ske igen hvilket desværre skete også denne gang blev det meldt men ingen kom ud for at se på det eller vores ting først 3 gang kom der en ud og derefter fik vi besked på at de ikke ville dække vores ting. Dette har vi også klaget over men med samme resultat. Nu vil vi rigtig gerne have at I ser på denne sag da vi føler at vi bare bliver afvist ud fra at de ikke har godkendt stedet men de har aldrig skrevet hvornår de ville ud og se det eller hvad der skulle ske for at godkende det.
> Alle vores ting er ødelagt også selvom at der har været sat maskiner op til at tørre og affugte rummet og vores ting.
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> At de dækker os eller kommer med et forslag til dækning af vores ting og anerkender at også har lavet en fejl ved ikke at komme derud for at se det eller hjulpet med at få det renset."

2. 93368

Selskabet har i brev af 14/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores medlems klage over, at vi har afvist at yde dækning til tre anmeldte vandskader.

Sagsfremstilling:
Vores medlem har anmeldt tre vandskader, der alle opstod derved, at der trængte vand ind i et kælderrum, som vores medlem havde lejet til opmagasinering af hendes og [barnets] indbo.

Den første vandskade (skade 002) opstod den 30. oktober 2017 og blev anmeldt den 13. november 2017.
Den anden vandskade (skade 006) opstod den 12. august 2018 og blev anmeldt den 16. august 2018.
Den tredje vandskade (skade 007) opstod den 24. juli 2018 og blev anmeldt den 26. september 2018.

Da vores medlem anmeldte den første vandskade, forespurgte hun som det første, hvorvidt hendes [barn] var omfattet af hendes indboforsikring. Vores skadebehandler kunne bekræfte dette, såfremt vores medlems [barn] havde folkeregisteradresse hos vores medlem. Vores skadebehandler udbad sig herefter oplysninger om skadeårsag og om opmagasineringsstedet, men modtog aldrig disse oplysninger, før vores medlem senere anmeldte, at der var sket endnu en vandskade samme sted.

Da den anden vandskade blev anmeldt, anmodede vi endnu en gang om nærmere oplysninger om opmagasineringsstedet og skadeårsagen. Sammen med anmeldelsen af den anden skade kunne vores medlem oplyse, at hendes [barn] tillige havde nogle indbogenstande opmagasineret hos et opmagasineringsfirma.

Efter vores modtagelse af anmeldelsen af den anden vandskade, modtog vi endnu en skadeanmeldelse på den tredje vandskade, der angiveligt var opstået forud for den anden skade.

Efter anmeldelsen af alle tre vandskader modtog vi endelig oplysninger om, at opmagasineringsstedet var …, [by]. Vores medlems indbogenstande var blevet opmagasineret i et kælderlokale under en industribygning. På baggrund heraf afviste vi at yde dækning til de anmeldte vandskader, da vi ikke dækker opmagasinering af indbo i et rum som det anvendte.

Forsikringsvilkår:
Af vores forsikringsvilkår okt. 1.C. fremgår bl.a., at vi dækker under opmagasinering i et opmagasineringsmagasin, som vi har godkendt.

I det omfang man foretager opmagasinering i et opmagasineringsmagasin, som vi ville have godkendt, såfremt vi var blevet anmodet derom forud for en skades opståen, dækker forsikringen selvfølgelig på de samme vilkår, som havde vi godkendt opmagasineringsmagasinet.

Argumentation:
Såfremt vores medlemmer ønsker at opmagasinere deres indbogenstande væk fra deres forsikringssted, skal dette ske i forsvarlige opbevaringsmagasiner, containere eller flyttevogne, der alle skal kunne godkendes af os.

Det var ikke tilfældet i nærværende sag. Vores medlems indbogenstande blev ej heller opmagasineret i et rum, der med lignende sikkerhed mod skaders opståen, kan sidestilles dermed.

Vores medlem har over for nævnet nedlagt påstand om, at hun havde kontaktet os og oplyst om opmagasineringen på … samt om [barnets] indflytning hos hende. Vi har ingen noteringer af, at en sådan samtale skulle have fundet sted. Det har tillige formodningen imod sig, at vores medlem skulle have kontaktet os og oplyst om opmagasineringsstedet og [barnets] indflytning forud for den første skade, da hun indleder anmeldelsen af den første skade med at spørge ind til, i hvilket omfang [barnet] er omfattet af den tegnede indboforsikring.

Efter en fornyet gennemgang af sagen må vi fastholde, at vi ikke kan tilbyde dækning til de tre vandskader, da det skadede indbo på skadetidspunkterne blev opmagasineret i et kælderrum tilhørende en industribygning, hvorefter indbogenstandene ikke var omfattet af forsikringens dækning på skadetidspunktet."

Klageren har i kommentar af 22/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg havde kontaktet dem da [barn] flyttede ind og meget før der var en vandskade. Jeg kontakte dem igen da vi fandt ud af at jeg ikke kunne have alle [barns] og mine ting i mit lille hus. Jeg beskrev det rum ville kunne leje og hvor det lå og fortalte at det kun skulle være i en korte periode som ikke blev angivet. Ingen siger noget om at de ville godkende eller se det. Herefter kommer de så disser skader og alle prøver at mindske skaderne, der bliver bygget en ekstra kant rundt om vinduet og vores ting kommer op der bliver sat varmekanon op og vi gør hvad. Da vi anmelde første gang få besked på de vil komme og se på skaden og derfor ikke må smide noget ud. Vi venter på at høre fra dem og kommer vel også selv fra det da jeg bliver indlagt til en … og [barn] skal tage over. De papir de efterlyse ved jeg intet om da jeg hverken på brev eller mail har hørt om det så da de finder ud af at de har noter en forkert mail på [barn] kunne de jo have skrevet til mig de havde jo min mail og min adresse. Anden og tredje vandskade kommer hurtig efter hinanden og igen melder vi det og nu tager ting så fart. Nu sender de en mand ud som skriver sin rapport og laver en opgørelse. Igen må vi ikke smide vores ting ud som efterhånden er helt ødelagte. Nu kommer der så et negativt svar at de ikke vil dække vores ting og den klager vi over så vi ender hos jer. Jeg er så ked af at de prøver at beskrive denne sag at jeg først henvender mig da jeg samtidige vil anmelde denne skade det er bare ikke rigtig. Jeg flytte selv ud og har ringet til dem så mange gange fordi jeg nu har været genhuset i 8 mdr. de troede det skulle være i 2 mdr. men for hele tiden at være sikke på at jeg forsat var dækket og de ting som står aflås også er dækket."

Selskabet har i brev af 7/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores medlems seneste indlæg og må fastholde, at vi ikke, forud for anmeldelsen af den tredje skade modtog oplysninger om, hvor det skadede indbo befandt sig. Vi havde således ikke mulighed for hverken at besigtige de anmeldte skader eller for at foretage en vurdering af dækningsberettigelsen af de anmeldte skader, før dette skete.

Vores medlem var, ud over kontakten med vores skadeafdeling, i kontakt med vores afdeling for Salg & Medlemsservice i både maj og juni 2018. Hun oplyste i den forbindelse, at hendes indbo

skulle opmagasineres pr. 1. juli 2018 samt at 'næsten alt indbo' skulle opmagasinerings hos [flyttefirma].
'[Klageren] *skal genhuses pr. 01.07.18 - 01.01.19.* [Klageren] *vender tilbage når hun kender adressen på genhusningsadr. Næsten alt indbo skal opm. pr. 01.07. 18 hos [flyttefirma]'.*
Dato: 23.05.2018 Behandler: ….

'[Klageren] *oplyser at hun bliver genhuset d. 08.07.2018'*
Dato: 22.06.2018 Behandler: …

Vi har ingen notater, hvoraf det fremgår, at vores medlem tillige skulle have orienteret os om, at hun, i hvert fald forud for oktober 2017, skulle have opmagasineret indbo i et kælderlokale tilhørende en industribygning. Såfremt vores medlem havde oplyst os herom, ville vi have svaret hende, at et sådant opmagasineringssted ikke ville kunne godkendes, hvorefter vi ikke ville kunne tilbyde at dække indbo placeret på dette sted jf. forsikringsvilkårenes pkt. 1.C."

Klageren har i kommentar af 7/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har hele tiden givet besked om hvor vores ting var og altid sagt ja til at de kunne optage vores opkald netop for at vi evt. kunne vise at vi have gjort hvad vi kunne og hvad LB krævet. De har vist at vores samle ting blive sat ud på [opbevaringsadresse] både hvornår og grunden. Jeg kontakter dem igen da mit hus skal under renovering og mit indbo skal ud til [flyttefirma] og være der i 4-5 mdr. Det er der ingen problemer i dog hvis det bliver i længer tid skal jeg kontakte LB jeg er ude fra d 15.7.17-27.2.18 og da jeg opdager at noget af mit haveredskaber er væk melder jeg det og få besked på at dette ikke kan dækkes da jeg har været for længe væk. Dog finder man ud af efter 3 dage at jeg havde ringet hver mdr. og givet besked på at jeg endnu ikke var kommet hjem dette blot for at fortælle at det nogen gange er rigtig svært med LB da jeg gør det de siger som de så i første omgang siger de ikke kender til. Jeg ved at vi har gjort alt hvad de ville have og har tilbudt dem ved flere lejligheder at de kunne komme med ud og se stedet på [opbevaringsadressen] hvilket de ikke have brug for. Jeg mener stadig at jeg har gjort alt det jeg kunne i at få samarbejdet op at stå i denne sag."

Selskabet har i brev af 2/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores medlems seneste henvendelse af 7. april 2019 og kan ikke genkende hendes oplysninger om, at vi forud for vandskaderne skulle have kendskab til opmagasineringen på [opbevaringsadressen]. Først efter den tredje anmeldte vandskade på stedet, oplyste vores medlem os om, hvor hendes indbogenstande befandt sig. Vi skal i det hele henvise til vores tidligere indlæg.

Vores medlem henviser tillige til en anmeldelse af mistede haveredskaber. Der er tale om en skade, der blev anmeldt den 14. marts 2019 med en angivet skadedato den 9. marts 2019, hvorfor vi ikke kan se, at dette skulle have relevans i forhold til nærværende sag omhandlende tre vandskader sket under opmagasinering i 2017 og 2018."

Klageren har i kommentar af 2/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Nu syntes jeg det er ved at være for meget. De ved og har selv skrevet at jeg spurgte om vores ting var dækket. Også på [opbevaringsadresse]. Jeg forstå ikke hvorfor man ikke tage den lydfiler hvor jeg ringer og spørger. Som jeg har skrevet flere gange gav jeg altid mulighed for at optage mit opkald. Mine nye skade er efter jeg kom hjem og jeg tænker at man vil prøve at komme uden om den. Men jeg har ringet hver måned ind og fortalt hvor jeg var og om de dække de haveting som var i mit skur. Til det har de hele tiden sagt at de dække bare der var lås på. Men det er en helt anden sag som de i første omgang sagde nej til at dække men nu er der kommet en ny mand på så ser vi hvad det ender med.
Alle vores ting stå stadig på [opbevaringsadresse] og lugter og er helt ødelagt hvad skal vi gøre ved det?? Må vi tømme og smide ud eller skal vi sende det ind til Bauta. Vi har brug for snart at vide besked vedr. rummet da vi jo skal betale eller hvem skal det??
Jeg håber der kommer en besked om hvad der skal ske med vores indbo."

Klageren har i kommentar af 10/5 2019til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst svaret fra Bauta, og især sidste del af deres svar er interessant. Så derfor vælger jeg at svare på det først. Grunden til at jeg fortælle om denne sag at man har skrevet at der er sat en person på som gerne vil tale med mig samt komme på besøg, det er helt nyt for mig og jeg få en grim mistanke om at det er fordi vi har denne sag. Jeg føler mig så udstillet som om jeg bare er ude på at snyde og har det rigtig grimt ved det. Har også fået sat min selvrisiko op til 1000kr hvor den altid har været på nul, så syntes det er blevet svært.
Jeg har så så svært ved at de forsætte med at lyve især når de kunne have det optaget som dokumentation for at jeg har ringet til dem og fortalt hvad jeg hele tiden har skrevet. De har hele tiden fået besked på at vores ting var der og at [barn] var flytte ind hos mig og fra folkeregister hvor de også henter oplysninger fra. Hvorfor skulle jeg dog først fortælle om det da skaden var sket og hvorfor sende de først en mand ud efter så lang tid??
Jeg syntes de prøve så meget på at det kun er mig og viser det igen i denne nye sag."

Selskabet har i brev af 15/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores medlems to seneste kommentarer til sagen og vi skal indledningsvist bemærke, at vores medlem blander en verserende skadesag anmeldt den 14. marts 2019 sammen med de tre tidligere skadesager, som nærværende ankenævnssag omhandler.

Nærværende ankenævnssag omhandler skaderne:
…-002
…-006
…-007

Vores medlem har siden anmeldelsen af de omhandlende skader anmeldt flere skader over sin indboforsikring. Senest:
…-010

Den senest anmeldte skade omhandler et anmeldt simpelt tyveri den 9. marts 2019 af bl.a. haveredskaber. Sagen er på nuværende tidspunkt under behandling i vores skadeafdeling og vi finder det uhensigtsmæssigt, når vores medlem blander korrespondancen i ankenævnssagen sammen med korrespondancen med skadeafdelingen i en verserende skadesag.

> I forhold til skadesagerne som nærværende ankenævnssag omhandler, skal vi i det hele fastholdt vores tidligere svar.
>
> Vi skal herudover bemærke, at LB Forsikring alene optager samtaler til uddannelsesmæssige formål samt at disse samtaler alene gemmes i 30 dage."

Klageren har i kommentar af 17/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg bliver så ked af det når forsikringsselskabet bliver ved med at skrive at de ikke havde fået besked. Hvis min optagelse ikke er slette da den jo skal bruges til undervisning kan de jo høre det på den optagelse at jeg ringer og fortælle det og om [opbevaringsadressen]. De var først interesseret efter sidste gang og ønske at sende en mand ud, hvorfor gjorde de det ikke efter første henvendelse??? Ham der kom ud så jo at man havde forsøgt at afhjælpe på sagen. Men hvad med de ting som stadig står der?? Hvornår må vi smide det ud?? Eller skal det gemmes til denne sag bliver afsluttet??"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets interne noter vedrørende skade nr. 006 fremgår bl.a.:

> "regres ikke vurderet PT
> 16.08.2018, 09:58:07 …
> Ligesom sidste har jeg IKKE lovet dækning. Jeg har bedt om kopi af lejekontrakt, for at se hvor længe det har været der.
> Vi fik det aldrig i okt. 2017, da vi bad om det der.
> *
> Vi skal også have oplyst årsagen til vandindtrængen, som vi heller ikke fik sidst. *"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**C. Hvor dækker forsikringen?**
> …
> • Under opmagasinering i et opbevaringsmagasin, flyttevogn eller container som vi har godkendt."

Nævnet har fået forelagt uddrag fra selskabets interne policehåndbog vedrørende godkendte opmagasineringssteder.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt tre vandskader, der opstod ved, at der trængte vand ind i et kælderrum, som hun havde lejet til opmagasinering af hendes og barnets indbo. Klageren har anført, at hun forud for de tre vandskader havde kontaktet selskabet for at få oplyst, hvorvidt hendes barn var

dækket under indboforsikringen, da barnet flyttede ind hos hende. Ved samme lejlighed oplyste hun selskabet om opmagasineringsstedet og fik ikke oplyst noget om, at selskabet skulle godkende opmagasineringsstedet. Hun er uforstående overfor, hvorfor selskabet først besigtigede stedet i forbindelse med den tredje vandskade.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at selskabet ikke dækker opmagasinering af indbo i et rum som det anvendte. Selskabet har anført, at det først efter tredje skadeanmeldelse modtog oplysninger om opmagasineringsstedet, der var et kælderlokale under en industribygning.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1.C fremgår det, at forsikringen dækker "under opmagasinering i et opbevaringsmagasin, flyttevogn eller container som vi har godkendt".

Selskabet har fremlagt uddrag fra dets interne policehåndbog vedrørende godkendte opmagasineringssteder. Selskabet har anført, at "i det omfang man foretager opmagasinering i et opmagasineringsmagasin, som vi ville have godkendt, såfremt vi var blevet anmodet derom forud for en skades opståen, dækker forsikringen selvfølgelig på de samme vilkår, som havde vi godkendt opmagasineringsmagasinet".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse, idet det må lægges til grund, at selskabet ikke ville have godkendt opmagasineringen i kælderrummet – hvis klageren havde søgt godkendelse hertil forinden – og idet nævnet finder, at selskabet ville være berettiget til at træffe en sådan afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at indbogenstandene blev opmagasineret i et kælderrum under en industribygning, samt på uddraget fra selskabets interne policehåndbog vedrørende godkendte opmagasineringssteder.

8. 93368

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun forud for skadeanmeldelserne har kontaktet selskabet, og at hun i den forbindelse har stillet spørgsmål til og fået svar fra selskabet, som er behæftet med sådanne fejl og mangler, at der er grundlag for at statuere, at selskabet har handlet ansvarspådragende.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand