Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. december 2019 blev i sag nr. 93820:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 30/5 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Mellem 15.12.2018-03.01.2019 blev vi røvet. Vi mistede private genstande og værktøjer, der var registreret for virksomheden. Når der rapporteres skade til forsikringsselskabet, viste det sig, at redskaberne ikke er forsikrede. Når forsikringsagenten oprettede police hævdede han, at værktøjerne er underlagt forsikring. Værktøjerne var værd omkring 140,000kr. I dag var vi med et lån og ingen værktøjer til arbejde.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vi vil gerne modtage erstatning for vores skade."

Selskabet har i brev af 17/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Klager har haft et tyveri fra sin ejendom. Dette tyveri er anerkendt som en dækningsberettiget skade, og selskabet har også udbetalt erstatning i sagen. Der henvises i den forbindelse til den tidligere fremsendte opgørelse. Det er således indbotaksator, der har opgjort skaden.
>
> Klager har i forbindelse med tyveriet gjort krav på dækning af erhvervsgenstande, som klager har indkøbt til og bruger i sit selvstændige firma. Dette krav er afvist af selskabet, og det har klager altså nu klaget over til selskabet og siden Ankenævnet.
>
> Selskabet har ikke dækning for erhvervsmæssige genstande, idet man kun dækker private genstande, og derfor er det af klager opgjort krav på dækning for erhvervsmæssige genstande afvist.

Der kan henvises til de gældende betingelser, hvor det tydeligt fremgår, at selskabet kun dækker private genstande - ikke erhvervsmæssige genstande.

Selskabets klageansvarlig har desuden forespurgt den pågældende assurandør i forhold til indtegningen, men assurandøren afviser i den forbindelse, at der skulle være lovet dækning for erhvervsmæssige genstande.

På denne baggrund fastholdes den tidligere afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 20/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan ikke enig Aros Forsikring. Som tidligere skrev, [assurandøren] vidste at værktøjerne blev købt til virksomheden. Nu er hans ord imod vores."

Selskabet har i brev af 4/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Under henvisning til ovennævnte sag er der nu sket upload af tilbud og police. Det kan oplyses, at assurandøren oplyser, at salget er sket ved møde på adressen ved klager, og der er således ikke nogen skriftlig korrespondance, der kan fremsendes i relation til indtegningen. Det kan desuden oplyses, at selskabets klageansvarlig telefonisk har været i kontakt med assurandøren i forbindelse med klagebehandlingen, og der er således heller ikke nogen skriftlig korrespondance at fremlægge i den forbindelse."

Nævnets sekretariat har ved brev af 26/9 2019 bedt selskabet om yderligere oplysninger, og det fremgår bl.a.:

"Vi skal bede Jer om at redegøre uddybende for forløbet ved forsikringens tegning.

I bedes redegøre for, hvorfor der blev afholdt to møder mellem assurandøren og klageren, samt oplyse datoerne for disse møder.

Det fremgår af jeres fremsendte forsikringstilbud af 29/5 2018, at 'forsikringsforslaget er gældende én måned fra i dag', men den fremsendte police er dateret 16/7 2018. I bedes derfor redegøre for, om der er blevet sendt flere tilbud til klageren, samt datoerne for disse tilbud. Såfremt der er lavet flere tilbud til klageren, bedes I indsende samtlige tilbud.

Ligeledes bedes I redegøre for hvornår og hvordan klageren accepterede forsikringstilbuddet.

Klageren har oplyst, at '[Assurandøren] forsikrede os om, at vi skulle blot forhøje forsikringspræmien for garagen og at det ikke var nødvendigt at forsikre maskinerne'. I bedes kommentere til dette."

Selskabet har i brev af 26/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan oplyses, at der er lavet et tilbud til klager i forbindelse med indtegningsfasen af forsikringen – og tilbud er dateret den 29. maj 2018. Dette bilag er allerede en del af ankenævnssagen.

Angående møder kan det oplyses, at der var et møde med kunden i indtegningsfasen, og det fandt også sted den 29. maj 2018.

Det kan oplyses, at kunden desuden allerede samme dag – altså den 29. maj 2018 – underskrev begæring med henblik på tegning af forsikring ved selskabet.

Efterfølgende har klager og assurandøren løbende haft korrespondance, idet det er en naturlig del af selskabets servicekoncept, at assurandøren løbende servicerer sine kunder. Kunden har en fast kontaktperson ved selskabet, og det er netop assurandøren.

Selskabets assurandør har ikke lovet kunden, at de erhvervsmæssige effekter ville blive dækket. Assurandør har således aldrig udtalt; '[Assurandøren] forsikrede os om, at vi skulle blot forhøje forsikringspræmien for garagen og at det ikke var nødvendigt at forsikre maskinerne'.

Det er naturligvis kundens eget ansvar at tegne dækning for erhvervsmæssige effekter. Aros Forsikring har kun salg af private forsikringer og kan altså slet ikke tegne dækning for erhvervsmæssige effekter. Selskabets assurandør har altså ikke lovet dækning for effekterne. Der kan dækkes private effekter i garage/udhus, men det kan aldrig strækkes til erhvervsmæssige effekter.

Selskabets assurandør oplyser derimod, at han konkret har rådgivet klager om, at hvis der indkøbes maskiner i erhvervsmæssig sammenhæng, så kan det ikke forsikres ved selskabet, men skal forsikres særskilt."

Klageren har i brev af 2/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"På det første møde med [assurandøren] drøftede vi betingelserne i forsikringspolice efter at have flyttet fra [andet selskab] til Aros Forsikring. Emnet om åbning af vores virksomhed og køb af værktøjer til det blev også drøftet. Der var også en visuel inspektion af garagen, hvor […] skulle placeres. Vi blev enige med [assurandøren] om, at når vi køber værktøjerne, så vil han komme til en visuel inspektion for at estimere forsikringsmængden. På det andet møde viste vi [assurandøren] de værktøjer, hvilken vi købte. Vi talte også om at forsikre disse værktøjer, og så blev vi informeret om, at der ikke er behov for separat forsikring, fordi alt er inkluderet i den forsikringspolice hvilken vi underskrev på det første møde."

Selskabet har i brev af 3/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Som det tidligere er nævnt er det assurandørens job ved Aros Forsikring løbende at servicere sine kunder. Derfor har assurandøren i denne sag også haft løbende kontakt til klager.

I den forbindelse har der bl.a. været et møde i løbet af oktober måned 2018, hvor assurandøren har besøgt klager på klagers bopæl. Der vides ikke, om det konkret er det møde, som klager henviser til.

På dette møde er følgende bl.a. drøftet (og ændret):

- På bygningspolice skal det anføres, at der bruges træpiller til opvarmning af den ejendom, som klager har.
- Der skal yderligere kr. 50.000 på indboforsikringen i forhold til forsikring af effekter i garage/udhus.
- Der er flyttet rundt på primær forsikringstager på klagers policer, således klagers ægtefælle skulle være primær forsikringstager. Klagers ægtefælle var […] år mod klagers alder, der var […] år. Ved denne ændring opnåede klager (og dennes ægtefælle) en besparelse på

sine forsikringspolicer, idet der opnås en konkret aldersrabat, når den primære forsikringstager fylder 40 år.

Der kan vedlægges nye policer for indbo og bygning, der er udstedt i forbindelse med møde i oktober måned 2018.

Det kan fortsat afvises, at selskabets assurandør har lovet, at erhvervsmæssige effekter skulle være dækket på klagers indboforsikring. Assurandøren har helt sikkert lovet, at private effekter i både bygning og garage/udhus er dækket på klagers indboforsikringen, og derfor har man fx også i oktober/november 2018 hævet grænsen for dækning af private effekter i udhus/garage, men selvsagt ikke erhvervsmæssige effekter.

Det skal fastholdes, at klager ikke har dokumenteret, at der er givet et sådant tilsagn fra selskabets side. Der er ikke lovet dækning for erhvervsmæssige effekter."

Klageren har i brev af 14/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Spørgsmålet om opvarmning blev drøftet på det første møde, ligesom stigningen i forsikringsmængden. Ændring af den person, som forsikringen skulle forsikres til, blev overset på det første møde, hvorfor det blev drøftet på det andet besøg hos forsikringsagenten i vores hjem. Hovedårsagen til mødet var at vise [assurandøren] de maskiner, vi købte til virksomheden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder erstatningsopgørelse. Af klagerens brev af 21/5 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Før vi tegnede forsikringen ved forsikringsselskabet Aros, havde vi afholdt to møder med [assurandøren] hjemme hos os. Møderne vedrørte husforsikring, bilforsikring, ulykkesforsikring etc. Det vigtigste for os var forsikring af de maskiner, som vi ønskede at købe for vores virksomhed, som vi havde oprettet i august sidste år. For at købe maskinerne, tog vi et lån på i alt 150,000 kr. [assurandøren] var velvidende om, at vi havde etableret et firma og at maskinerne skulle købes i firmaets regi. Ved hans andet besøg hos os, var han også i garagen og så alt det udstyr, som vi havde købt for firmaet. Han forsikrede os om, at vi skulle blot forhøje forsikringspræmien for garagen og at det ikke var nødvendigt at forsikre maskinerne, idet hvis de blot befandt sig i huset under vores fravær, så ville forsikringen dække tabet i tilfælde af et indbrud. Der var ikke tale om, at Aros Forsikring ikke beskæftigede sig med erhvervsforsikring og at vi burde forsikre udstyret under en erhvervsforsikring.

Da vi skulle rejse i forbindelse med Jul i december 2018, gjorde vi præcis, som han rådede os: det meste af udstyret flyttede vi ind i huset. Da vi d. 03.01.2019 kom tilbage fra [udlandet], viste det sig, at der havde været indbrud i garagen og i huset. Udover husholdningsinventar, blev der også stjålet de til firmaet hørende maskiner.

Ved skønsmandens […] besøg, fik vi at vide, at tingene der var købt i firmaets regi ikke var dækket af forsikringen og at vi ikke ville kunne få erstatning for deres tab. Vi har mistet udstyr til ca. 140. 000 kr. og er pr. d.d. efterladt med tilbagebetaling af et lån og ingen mulighed for etablering af selvstændig virksomhed."

Af forsikringstilbud af 29/5 2018 på indboforsikringen fremgår bl.a.:

Dækningsomfang		Selvrisiko	Forsikringssum
Indbo		Kr. 0	Ingen øvre sum
Aros ID-Sikring/Web Clean-up			
Ansvar			Se betingelser
Retshjælp		10% min. kr. 2.500	Kr. 250.000
Kortslutning		Kr. 0	Se betingelser
Guld, sølv, smykker m.m		Kr. 0	Kr. 100.000
Garage/udhus		Kr. 0	Kr. 50.000

Tilvalgsdækning		
Elektronik	Valgt	Kr. 500
Pludselig skade	Valgt	Kr. 1.000
ATV/Motocrosser	Kan vælges	
Cykler inkl. el-cykler	Kan vælges	
Glas og sanitet	Kan vælges	
Golf	Kan vælges	
Veteranløsøre	Kan vælges	
Årsrejseforsikring Europa - op til 60 dage	Kan vælges	
Årsrejseforsikring Verden - op til 60 dage	Kan vælges	
Rejseforsikring Verden - udvidet op til 90 dage	Kan vælges	
Erstatningsrejse ski	Kan vælges	
Erstatning af sportsudstyr	Kan vælges	
Afbestilling Europa	Kan vælges	
Afbestilling Verden	Kan vælges	

Øvrige oplysninger

Generelle oplysninger	
Hovedforfald	01.08
Betalingstermin	12 årlige termin
Forsikringsbetingelser Aros Indboforsikring	P07-01
Forsikringsbetingelser Aros ID-Sikring	P02-02-IDS
Årlig pris ekskl. afgifter	2.757,00

Af indboforsikringens police af 16/7 2018 fremgår bl.a.:

Ikrafttrædelsesdato: 01.08.2018 Årlig pris kr.: 3.077,00

Hovedforfaldsmåned: 8 Gældende betingelser: P07-01

Forsikringen er indeksreguleret. Opkrævning: 12 årlige terminer

Forsikringssted: [redacted]

Tagtype: Hårdt tag

Beboelses areal: 0-200 kvm

Policen omfatter:

Pkt. 1-15 Indbo inkl. Kortslutning, retshjælp, ansvar, ID-sikring
inkl. Web Clean-up.

Du har valgt en selvrisiko på Kr. 0
(Der er ingen selvrisiko på dækningen Kortslutning)

Forsikringssum generel: Ingen øvre sum
Forsikringssum guld, sølv, smykker m.m.: Kr. 100.000
Forsikringssum garage/udhus: Kr. 150.000
Forsikringssum øvrige dækninger: Se betingelser

6. 93820

Af indboforsikringens police af 7/11 2018 fremgår bl.a.:

Ikrafttrædelsesdato: 02.11.2018 Årlig pris kr.: 2.970,00

Hovedforfaldsmåned: 8 Gældende betingelser: P07-01

Forsikringen er indeksreguleret. Opkrævning: 12 årlige terminer

Forsikringssted: [redacted]

Tagtype: Hårdt tag

Beboelses areal: 0-200 kvm

Policen omfatter:

Pkt. 1-15 Indbo inkl. Kortslutning, retshjælp, ansvar, ID-sikring
inkl. Web Clean-up.

Du har valgt en selvrisiko på Kr. 0
(Der er ingen selvrisiko på dækningen Kortslutning)

Forsikringssum generel: Ingen øvre sum
Forsikringssum guld, sølv, smykker m.m.: Kr. 100.000
Forsikringssum garage/udhus: Kr. 200.000
Forsikringssum øvrige dækninger: Se betingelser

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

9. Hvilke genstande omfatter forsikringen

9.1 Forsikringen omfatter:

Forsikringen omfatter – med de i afsnit 9-11 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører dig, eller du bærer risikoen for dem.

9.1.1 ⊕ **Almindeligt privat indbo**

Private ejendele, herunder alt hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i pkt. 9.1.2 – 9.1.13 eller er undtaget efter pkt. 9.2.

Dækningen er begrænset til maksimalt kr. 50.000 pr. genstand. Det fremgår af policen, hvis dækningen pr. genstand er udvidet.

...

9.1.7 ⊕ **Arbejdsredskaber**

Værktøj, rekvisitter og instrumenter, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager.

Dækningen er begrænset til maksimalt kr. 40.000 pr. forsikringsbegivenhed.

...

9.2 Forsikringen omfatter ikke:

9.2.1 ⊖ **Motordrevne køretøjer, haveredskaber og luft- og søfartøjer**

Forsikringen omfatter ikke motordrevne køretøjer, jf. Færdselsloven, haveredskaber over 30 hk, campingvogne, luft- og søfartøjer af enhver art. Dele og tilbehør til de nævnte genstande dækkes heller ikke. Ved motordrevne køretøjer forstår vi bl.a. biler, knallerter, motorcykler og traktorer.

7. 93820



9.2.2 **Erhvervsmæssige genstande**

Forsikringen omfatter ikke genstande, som har erhvervsmæssig karakter.

Dog er arbejdsredskaber, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager omfattet, jf. pkt. 9.1.7.

Med erhvervsmæssig karakter mener vi bl.a., at:

- Hovedanvendelsen er erhvervsmæssig.
- Antallet af samme genstande er større end det, som en privatperson normalt ejer, eksempelvis et stort antal ens bluser eller bukser.
- Kapaciteten på en genstand er større end den, som en privatperson normalt vil købe, eksempelvis en cementblander eller brændekløver med meget stor kapacitet.
- Genstanden efter skattelovgivningen karakteriseres som erhvervsmæssig.
- Arbejdstøj med logo.

Nævnet udtaler:

Klageren havde i perioden 15/12 2018 til 3/1 2019 indbrud i sin bolig, hvor der blandt andet blev stjålet værktøj til brug for hans selvstændige virksomhed. Han ønsker at få dækket det stjålne værktøj til en værdi af omkring 140.000 kr. Det fremgår af hans brev af 21/5 2019 til selskabet, at "vi afholdt to møder med [assurandøren] hjemme hos os… [Assurandøren] var velvidende om, at vi havde etableret et firma og at maskinerne skulle købes i firmaets regi. Ved hans andet besøg hos os, var han også i garagen og så alt det udstyr, som vi havde købt for firmaet. Han forsikrede os om, at vi skulle blot forhøje forsikringspræmien for garagen og at det ikke var nødvendigt at forsikre maskinerne, idet hvis de blot befandt sig i huset under vores fravær, så ville forsikringen dække tabet i tilfælde af et indbrud".

Selskabet har afvist dækning af værktøjet, idet forsikringen ikke dækker genstande af erhvervsmæssig karakter. Selskabet har afvist, at assurandøren skulle have lovet dækning for erhvervsmæssige genstande, og har anført, at selskabet ikke tegner dækning for erhvervsmæssige effekter. Selskabet har oplyst, at der blev afholdt ét møde den 29/5 2018 i indtegningsfasen, og at klageren samme dag underskrev begæring med henblik på tegning af forsikring. Selskabet har oplyst, at der blev afholdt et andet møde i oktober 2018, hvor der blev ændret på klagerens policer, herunder forhøjelse af forsikringssum for garage/udhus og ændring af primær forsikringstager.

Af forsikringstilbud dateret den 29/5 2018 på indboforsikringen fremgår det, at forsikringssummen på genstande opbevaret i garage/udhus er 50.000 kr. Af police dateret den 16/7 2018

fremgår det, at forsikringssummen på genstande opbevaret i garage/udhus er 150.000 kr. Af police dateret den 7/11 2018 fremgår det, at forsikringssummen på genstande opbevaret i garage/udhus er 200.000 kr.

Det fremgår af punkt 9.2.2 i forsikringsbetingelserne, at "Forsikringen omfatter ikke genstande, som har erhvervsmæssig karakter. Dog er arbejdsredskaber, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager omfattet, jf. pkt. 9.1.7".

Nævnet må lægge til grund, at klagerens værktøj er købt til brug for hans selvstændige virksomhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet efter forsikringsbetingelsernes punkt 9.2.2 har afvist at yde dækning.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet på erstatningsretligt grundlag skal udbetale erstatning til klageren for det stjålne værktøj.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har handlet på en sådan måde, at der er grundlag for at pålægge selskabet på erstatningsretligt grundlag at dække det stjålne værktøj.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at det fremgår af § 43, stk. 1, i lov om finansielle virksomheder, at finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet, og at det af § 43, stk. 2, fremgår, at erhvervsministeren fastsætter nærmere regler om redelig forretningsskik og god praksis for de finansielle virksomheder. Af § 43 a fremgår det, at "handlinger i strid med regler udstedt i medfør af § 43, stk. 2, pådrager erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler".

For rådgivning ydet før 1/10 2018 fremgår det af § 8, stk. 2, i dagældende bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at en finansiel virksomhed skal yde rådgivning, hvis kun-

den anmoder herom, og at den finansielle virksomhed endvidere af egen drift skal yde rådgivning, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

Fra den 1/10 2018 fremgår det af § 20, stk. 1, og stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden, fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler, der foreslås kunden, skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov. Det fremgår af § 21, stk. 1, at når en forsikringsdistributør yder rådgivning, inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens krav og -behov.

Som sagen foreligger oplyst må nævnet lægge til grund, at der er sket en betydelige og usædvanlig forhøjelse af forsikringssummen på genstande opbevaret i klagerens garage/udhus fra 50.000 kr. i tilbuddet af 29/5 2018, til 150.000 kr. i police af 16/7 2018 og senere til 200.000 kr. i police af 7/11 2018.

Som sagen foreligger oplyst må nævnet endvidere lægge til grund, at klageren har anskaffet værktøj til en værdi af i hvert fald 140.000 kr., som klageren efterfølgende har opbevaret i garage/udhus.

Nævnet må konstatere, at selskabet alene er fremkommet med generelle udsagn om forløbet med forhøjelsen af forsikringssummen på genstande opbevaret i garage/udhus, og at hverken selskabet eller dets assurandør ses at have gjort sig nærmere overvejelser om, hvorfor klageren ønskede en så betydelig forhøjelse af forsikringssummen på genstande opbevaret i garage/udhus. Selskabet har endvidere ikke forholdt sig til, om selskabet i den pågældende situation vedrørende forhøjelsen før den 1/10 2018 efter dagældende god skik bekendtgørelse har haft pligt til af egen drift at yde klageren rådgivning om, hvad den betydelige og usædvanlige forhøjelse af forsikringssummen på genstande opbevaret i garage/udhus reelt indebar, og hvad angår forhøjelsen efter den 1/10 2018, hvilke oplysninger selskabet på mødet i oktober 2018

10. 93820

har modtaget fra kunden for fastlæggelse af kundens krav og behov, og hvilke individuelle anbefalinger, selskabet på den baggrund har givet om produktet, jf. god skik bekendtgørelsen for forsikringsdistributører.

På den baggrund finder nævnet, at der består en betydelig tvivl om, hvilken rådgivning der fandt sted på møderne mellem klageren og assurandøren den 29/5 2018 og i oktober 2018.

Nævnet finder, at det vil være nødvendigt med mundtlige forklaringer fra klageren, assurandøren og eventuelle vidner, og eventuelt yderligere materiale til belysning af, hvorvidt selskabet har overholdt kravene i de nævnte god skik bekendtgørelser, herunder om selskabet har pådraget sig erstatningsansvar.

Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet på skriftligt grundlag, men i givet fald må foregå ved domstolene – hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer – må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels