

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 94619:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klage af 26/8 2020 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"1. Indledning

På vegne af min klient [klageren], klager jeg hermed over If's ('selskabets') erstatningsopgørelse af 12. februar 2020. Klagen er en forlængelse af den allerede anlagte ankenævns sag, hvor selskabet efter sagen var anlagt genoptog og ydede delvis dækning. Selskabet har sendt erstatningsopgørelsen til nævnet.

Klagen vedrører nu nærmere bestemt, at selskabet har begrænset erstatningen af de særlige private genstande til 147.669 kr., der ifølge selskabet skulle være en aftalt maksimering ifølge betingelserne. Derudover rejses krav på advokatomkostninger.

Uenigheden der er til bedømmelse i nævnet går således på, hvorvidt selskabet kan gøre en begrænsning vedrørende særlige private genstande gældende. Min bemærkning til støtte for, at dette ikke kan gøres gældende følger nedenfor.

2. Erstatningsopgørelsen

Min klient blev indtegnet i selskabet efter kontakt hertil og blev ikke rådgivet om særlige begrænsninger vedrørende særlige private genstande.

Selskabet har som den professionelle part pligt til at yde en rådgivning for sine kunder, når forholdene tilsiger dette, jf. god skik bekendtgørelsens § 8, stk. 2. Min klient blev indtegnet med en sum på 2,4 mio. kr. og modtog ikke på policen, kvitteringen eller på anden vis tydelige oplysninger om, at der var en begrænsning på særlige private genstande med 147.669 kr.

Dette til trods for, at selskabet på policen anfører en række andre beløbsmæssige begrænsninger, hvorfor min klient havde anledning til at tro, at væsentlige forhold ville være anført der.

Selskabet burde have gjort min klient opmærksom herpå, og tilbud hende en forhøjet dækning, alternativt fremhævet en så usædvanlig begrænsning, så min klient blev opmærksom på det og kunne varetage sine interesser og afdække sin risiko på anden vis. Selskabet har ved ikke at yde denne rådgivning tilsidesat sine forpligtelser og skal derfor stille min klient som var korrekt rådgivning ydet.

Jeg henviser til Ankenævnet for Forsikrings kendelsen 84.682, hvor nævnet udtalte, at der ikke var givet korrekt rådgivning om særlige private værdier og pålagde selskabet (If Skadeforsikring) at dække svarende til korrekt rådgivning var ydet.

Det må have formodningen imod sig, at en kunde tegner indboforsikring for en sum på 2,4 mio. kr. i en lejlighed uden at have værdier, der ville falde under kategorien særlige private genstande for mere end 147.669 kr.

I ovennævnte kendelse blev det lagt til grund, at en begrænsning af særlige private værdier på omkring 18 % af den samlede sum er almindelig. I litteraturen omtales en grænse på 15 % af summen som vanlig i basisforsikringen, jf. Gawinetski, Familieforsikring. 5. udgave, side 38.

Selskabets begrænsning på de 147.669 kr. svarer til en procentuel dækning af den samlede sum på ca. 6 %.

Det gøres på denne baggrund gældende, at selskabet skal stille min klient som var hun behørigt forsikret for sine særlige private værdier og udbetale erstatning i overensstemmelse hermed, dog med fradrag af eventuel yderligere præmie, der skulle være betalt herfor.

3. Advokatomkostninger

Efter forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, har forsikringstageren i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet ret rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

I denne sag har selskabet anerkendt, at deres afgørelse var forkert, efter undertegnede indgav en klage herom. I en sag som den foreliggende, hvor selskabet i den indledende sagsbehandling så tvivl om min klients forklaringer og insinuerer alvorlige anklager mod min klient og hendes mand, er det kun rimeligt, at hun antager advokatbistand. Under hensyn hertil såvel arbejdets omfang rejses krav på 20.000 kr. med tillæg af moms."

Selskabet har i brev af 10/9 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde har klaget over en max dækning på hendes indbo police.

Kundeforhold

Klager har pr. 6. august 2019 haft indboforsikring hos If. Police og vilkår vedlægges som Bilag a og b

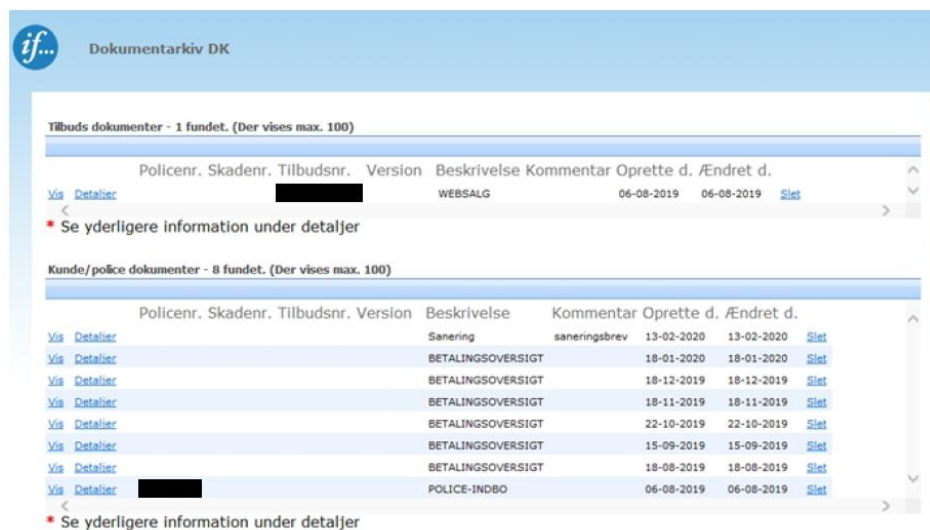
Ankenævnet for Forsikring

3.

94619

Det faktiske forløb

Den 6. august 2019 tegner If indboforsikring for klager via websalg.



Policenr.	Skadenr.	Tilbudsnr.	Version	Beskrivelse	Kommentar	Oprette d.	Ændret d.
				WEBSALG		06-08-2019	06-08-2019

Policenr.	Skadenr.	Tilbudsnr.	Version	Beskrivelse	Kommentar	Oprette d.	Ændret d.
				Sanering	saneringsbrev	13-02-2020	13-02-2020
				BETALINGSOVERSIGT		18-01-2020	18-01-2020
				BETALINGSOVERSIGT		18-12-2019	18-12-2019
				BETALINGSOVERSIGT		18-11-2019	18-11-2019
				BETALINGSOVERSIGT		22-10-2019	22-10-2019
				BETALINGSOVERSIGT		15-09-2019	15-09-2019
				BETALINGSOVERSIGT		18-08-2019	18-08-2019
				POLICE-INDBO		06-08-2019	06-08-2019

Den 11. oktober 2019 melder kunden et indbrud.

Den 10. januar 2020 sender If forsikring en afvisning af skaden, idet If fremhæver, at skaden ikke er sandsynliggjort. Afvisningsbrev vedlagt som Bilag c.

Ifs Kundeombud modtager den 21. januar 2020 klage fra kunden. Afgørelse vedlagt som Bilag D.

Den 11. februar 2020 opgør If skaden og fremsender erstatningsopgørelse i henhold til kundens vilkår og police. Erstatningsopgørelse vedlagt som bilag E.

Den 25. maj 2020 modtager If klage fra kundens advokat. Dette er vedlagt som Bilag F.

If afviser yderligere krav, da kundens erstatning er opgjort efter kundens vilkår og police.

Med hensyn til den anførte Ankenævns sag fra klagers advokat (ANK 84.684) er der tale om en kunde, der blev tegnet ind via en sælger, der var på hjemmebesøg. Under dette møde havde den pågældende kunde oplyst, at det var af betydning for kunden, at der var en dækning for genstande arvet osv.

Denne sag er ikke at sammenligne med ovenstående sag, idet klager er tegnet ind via nettet. If forsikring kan ikke vejlede i en sag, hvor kunden ikke aktivt tager kontakt og oplyser, hvad der er vigtigst for dem, idet vores kunder har forskellige behov. Der er tilvalgsdækninger, der tilbydes alle kunder, men for at kunne vejlede bedst skal If have af vide, hvad der er af betydning for kunden. Idet klager har tegnet forsikringen via nettet, har If forsikring ikke haft mulighed for at vejlede, idet If ikke er blevet oplyst om særlige behov. Dette havde krævet, at klager havde taget kontakt til If telefonisk. Herudover må det forventes, at klager har læst vilkårene igennem, hvor dækningen for særlige private værdigenstande står nævnt, inden klager har tegnet forsikringen.

I policeoversigten er ligeledes en henvisning til vilkårene. Denne henvisning er lavet, idet If på policeoversigten ikke kan fremhæve alle dækninger eller begrænsninger i vilkårene.

Nedenfor er kort uddrag fra vilkårene hvoraf kan ses begrænsninger i dækning og pris. Heraf fremgår, at der er mange tilvalgsdækninger og begrænsninger, hvorfor det er nødvendigt at hen- vise til vilkårene. Igen er kunden tegnet ind via nettet og har ikke personligt / telefonisk været i kontakt med en If medarbejder ved indtegningen, hvorfor vi ikke har kunne vide, hvad der var mest relevant for denne kunde.

HVOR TINGEN BEFANDT SIG, DA SKADEN SKETE			
	Sikre steder	Mindre sikre steder	
KATEGORI	OMRÅDE A • I lokaler i <i>beboelsesbygninger</i> * • I bankboks i pengeinstitut.	OMRÅDE B I andre bygninger og lokaler end i <i>beboelsesbygninger</i> *, herunder • i hotelværelse eller hotellejlighed • i feriebolig • i kahyt eller togkupé.	OMRÅDE C Alle andre steder end de øvrige nævnte steder, herunder • udendørs eller under halvtage • i loft- og kælderrum i etagebyggeri • i udhuse og garager • i containere • i <i>biler m.m.</i> * • fast opbevaret <i>sportsudstyr</i> * uden for helårsboligen.
Almindeligt privat indbo*	Op til forsikringssummen.	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Op til 46.068 kr. pr. skade, dog op til 11.061 kr. i udvendig bagage på biler fx i tagboks.
Særligt privat indbo*	Op til forsikringssummen dog op til 368.713 kr. pr. ting.	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Op til 18.436 kr. pr. skade, men i bil kun hvis tingene ikke var synlige udefra.
Særlige private værdier*	Op til 138.271 kr. pr. skade.	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Ikke dækket.
Kontanter m.m.*	Op til 18.436 kr. pr. skade.	Op til 18.436 kr. pr. skade.	Ikke dækket.
Mønt- og frimærke-samlinger*	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Ikke dækket.	Ikke dækket.
Småbåde*	Op til 18.436 kr. pr. skade.	Op til 18.436 kr. pr. skade.	Op til 18.436 kr. pr. skade.
Værktøj m.m.*	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Op til 46.068 kr. pr. skade.

Det gøres samtidig gældende, at max. summen på særlige private værdier ikke er unormalt for branchen, herunder er der begrænsninger i summen afhængig af skadeårsag og område, idet dette indgår i risikoberegningerne for forsikringerne.

If forsikring afviser, at betale advokatombudsninger i sagen, da If forsikring har afsluttet sagen den 11. juni 2020, og mener, at denne sag er afgjort på korrekt grundlag.

If forsikring fastholder derfor at kunden ikke er berettiget til yderligere erstatning.

Vi fastholder vores afvisning

Vi fastholder vores afvisning.

Konklusion

Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholder, at skaden er opgjort korrekt. Vi mener derfor fortsat ikke, at kunden er berettiget til yderligere erstatning."

Klagerens advokat har i brev af 15/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet gør i indlægget gældende, at selskabet ikke kan vejlede, når indtegning sker via nettet. Det bestrides at selskabet ikke kan vejlede, ligesom det bestrides, at selskabet ikke skulle have pligt hertil. Selskabet har pligt til at vejlede og rådgive og til at indrette sin virksomhed på en måde, så der ydes korrekt og tilstrækkelig rådgivning, hvor forholdene tilsiger det. Det følger blandt andet af god skik-bekendtgørelsen. Efter bekendtgørelsens § 25 følger, at:

'Ved tegning af en skadesforsikring skal forsikringsselskabet i papirformat eller på andet varigt medium informere om eventuelle væsentlige begrænsninger i forhold til det, som en kunde med rimelighed kan forvente vil være dækket under den pågældende forsikring.'

Helt afgørende er det, at selskabet i nærværende sag har tilsidesat sin rådgivningsforpligtelse og ovennævnte regler ved ikke på tydeligt vis at fremhæve et så byrdefuldt forhold og begrænsning, som en absolut dækningsbegrænsning af særlige private genstande på en indboforsikring uanset summens størrelse.

Dette kunne og burde let være tilføjet enten policen eller lagt ind som led den elektroniske indtegning, så kunden skal forholde sig til det og herved bliver opmærksom på den åbenlyse ubalance og mangel, der opstår i dækningen, ved at dækningsbegrænsningerne ikke flytter sig med summes størrelse. Det er nærliggende for en forbruger, at der er en vis sammenhæng mellem sum og dækningsbegrænsninger.

Det er også fast antaget i ankenævnets praksis, at sådanne væsentlige forhold, som adskiller sig fra, hvad en almindelig forbruger kan forvente, skal fremgå tydeligt af policen og at det ikke kan 'gemmes' langt nede i nogle forsikringsbetingelser. Dette ses inden for en række områder, herunder den tidligere omtalte kendelse vedrørende indbo, men andre områder såsom AK 93.180 og AK 93.004.

Det fastholdes således, at min klient har ret til dækning svarende til, at der var givet korrekt rådgivning om hendes muligheder for at få en højere dækning af særligt privat indbo."

Selskabet har i brev af 15/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kunden har tegnet sin forsikring via nettet. Her yder vi vejledning, som det er muligt per skrift.

Der er forskellige muligheder for valg undervejs som er baseret på, de typiske forespørgsler. Vi modtager fra kunderne.

Dette omhandler typisk de forskellige dækninger, herunder brand, tyveri osv. De forskellige pakker som If tilbyder.

2 Vælg dækning

Unikke dækninger til både hus og lejlighed - inkl. flyttedækning

Pludselig skade og elektronikforsikring

Brand-, tyveri- og vandskader

Læs om forsikringen

☐ Indbo Super
Hus

Flest vælger

Valgt

Pludselig skade og elektronikforsikring

Brand-, tyveri- og vandskader

Læs om forsikringen

☒ Indbo Plus

Brand-, tyveri- og vandskader

Læs om forsikringen

☐ Indbo

Samtidig er der indsat links undervejs i processen til vilkårene, hvor de forskellige dækningssummer fremgår, således at kunderne kan trykke videre på dem for at se de forskellige begrænsninger.

Dækningssummer afhænger typisk af, hvilken dækningsberettiget skade der er tale om – altså brand, simpelt tyveri, indbrud osv. hvorfor der er links til de fulde vilkår, idet det ikke er muligt at fremhæve alle begrænsninger i kort format. Derfor er der links til de fulde vilkår, idet vi henviser kunderne hertil.

If forsikring vejleder derfor kunderne også per nettet, men det er op til kunderne selv om de læser vilkårene fuldt ud, hvilket vi selvfølgelig opfordre til inden de køber et produkt.

Herudover oplyser vi kunder i indtegningsprocessen at de kan kontakte vores kundecenteret også i weekenden, hvis de har behov for yderligere rådgivning, idet der er kunder som har specifikke behov.

 Hurtig skadebehandling Vi løser 72% af alle anmeldte skader indenfor 24 timer	Gode grunde til at vælge If • Danmarks bedste kundeservice • De fleste skader løses indenfor 1 døgn • Branchens bedste digitale oplevelse • Månedsbetaling - uden gebyrer	 Vi er her for dig Du kan få fat i vores Kundecenter hver dag - også i weekenden
---	---	---

Vi henviser til at vi har indsat link til de fulde vilkår, hvoraf max summer og begrænsninger fremgår, da disse er afhængige af skadetype.

Vi henviser til tidligere fremsendte gennemgang af disse.

Konklusion

Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholder, at skaden er opgjort korrekt. Vi mener derfor fortsat ikke, at kunden er berettiget til yderligere erstatning."

Nævnets sekretariat har den 15/2 2021 bedt selskabet oplyse, om der er mulighed for at tilkøbe en højere sum for så vidt angår særlige private værdier, og inden for hvilke faste intervaller summen kan forhøjes, eller om kunden selv kan vælge. Sekretariatet har i denne forbindelse bedt om selskabets eventuelle bemærkninger til bekendtgørelse nr. 455 af 30/4 2018 om god skik for forsikringsdistributører.

Selskabet har i brev af 21/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Kunden har tegnet sin forsikring via nettet. Her yder vi vejledning, som det er muligt per skrift i overensstemmelse med gældende lovgivning.

If forsikring har på vores hjemmeside en IPID, i henhold til Bekendtgørelse om God Skik ved forsikringsdistribution § 16 og 17.

Denne er tilgængelig for kunden på hjemmesiden inden tegning af forsikringen. IPID vedlægges som Bilag H.

I henhold til formkravene i § 17 skal de vigtigste punkter omkring forsikringsdækningen fremgå.

Formkravet er, at det højest må fylde 2 A4 sider.

I henhold til Kommissionens gennemførelsesforordning skal IPID'en indeholde følgende:

4. Hvis dimensionerne af et andet varigt medie end papir er sådan, at det ikke er muligt at anvende et layout med to kolonner, kan der anvendes en presentation med en enkelt kolonne, forudsat at afslutningsoptræder i nedenstående rækkefølge:
- a) »Hvilken form for forsikring er der tale om?«
 - b) »Hvad dækker den?«
 - c) »Hvad dækker den ikke?«
 - d) »Er der nogen begrænsninger af dækningen?«
 - e) »Hvor er jeg dækket?«
 - f) »Hvilke forpligtelser har jeg?«
 - g) »Hvornår og hvordan betaler jeg?«
 - h) »Hvornår går dækningen fra og til?«
 - i) »Hvordan opsigter jeg aftalen?«

Det fremgår af vores vedhæftede Ipid at If forsikring opfylder kravene.

Det er op til selskaberne, at prioritere de vigtigste risici jf. § 17 stk. 3. nr. 2. Herunder skal det fremhæves at Ipid'en blot må fylde 2 A4 sider, hvorfor det er de vigtigste områder, der bliver nævnt. Der er derfor tale om en konkret vurdering fra selskabet af, hvad er de vigtigste punkter af liste i Ipid'en.

Vores kunde har tegnet forsikring via nettet.

Inden kunden tegner selve forsikringen via nettet er en gennemgang af produktet listet i overskuelige faner. Se venligst nedenfor:

Vilkår, købsvilkår og produktinfo

Vilkår, købsvilkår og produktinfo

Vilkår for forsikringen

Vi henviser til de gældende vilkår for indboforsikringen:

- [Vilkår - Indboforsikring](#)
- [Vilkår - Retshjælpforsikring](#)

Har du en familieforsikring hos os, kan du finde dine vilkår i [Mine sider](#)

Produktinfo

Læs mere om forsikringen i vores dokument med oplysninger om forsikringsproduktet:

[Produktinfo om indboforsikring](#)

Købsvilkår

Her finder du vores købsvilkår:

[Information ved køb af forsikring](#)

Ovenstående er henvisning / link til IPID'en samt selve vilkårene, hvoraf begrænsninger fremgår afhængig af produkttype.

Herefter kan kunderne vælge at købe de enkelte forsikringer via websalget, hvorfor If forsikring overholder Bekendtgørelse om God skik ved forsikringsdistribution.

Det er kun muligt at øge guld og smykke dækningen ved kontakt til en skaderådgiver. Derfor henviser vi generelt ved indtegningen på nettet til vores skaderådgivere, hvis der er behov for specifik rådgivning eller specifikke behov.

Indboforsikringen dækker dine ting mod skader.
Indboforsikringen dækker også dit ansvar, hvis du er skyld i skader på andre personer eller deres ting.
I tvivl om, hvilken indboforsikring du skal vælge? [Få hjælp her](#)

Få hjælp med forsikringerne

Vi lever i en speciel tid. Har du, som mange andre, købt hus eller sommerhus, en båd eller måske fået en lille hundehvalp, så er det en god idé at få gennemgået forsikringerne, så de stadig passer til dig og dit liv.

Book dit møde →

Summerne for guld og smykker er reguleret af vores interne tarif. Denne sendes direkte til Ankenævnet, da det er vores interne retningslinjer.

If forsikring henviser til at de fulde vilkår samt IPID fremgår inden tegning af de forskellige produkter på nettet. Heraf kunne kunden have set begrænsningerne i dækningen afhængig af de forskellige skadesituationer og hvis der var specielle behov, henviser vi til rådgivning.

Konklusion

Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholder, at skaden er opgjort korrekt. Vi mener derfor fortsat ikke, at kunden er berettiget til yderligere erstatning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens skadeopgørelse, dækningsoversigt og selskabets IPID for indboforsikring.

Af selskabets brev af 11/2 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Sagen vedr. indbrudstyveri den 12. oktober 2019 er genoptaget og erstatning er overført til din NEMkonto.

Det er dig som forsikringskunde, der skal dokumentere, at du har haft de ting som du melder stjålet. Kan du ikke det, kan vi afvise at betale erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Dette jf. punkt 13 i vilkårene. For mere kostbare genstande, skærpes kravet om dokumentation, hvorfor erstatningen for følgende genstande fastsættes efter et skøn:

- Louis Vuitton brun
- Louis Vuitton trolley, sort

Hvis du sender yderligere dokumentation, kan vi genoptage sagen.

Som udgangspunkt er billeder alene, ikke fyldestgørende dokumentation, da hverken alder eller pris, kan bestemmes ud fra et billede. Jeg vil derfor anbefale jer fremadrettet at gemme kvitteringer, certifikater, æsker og lign.

Der er på din forsikring følgende maks. dækning:

- Særlige private værdier = 147.669,00 kr. Jf. punkt 10 i vilkårene. Med særlige private værdier mener vi lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv.

Disse genstande er markeret med rødt i vedhæftede opgørelsesskema.

Da kravet for særlige private værdier overstiger maks. dækningen udbetales der samlet 147.699,00 kr. for disse genstande.

Erstatningen for de resterende genstande er beregnet efter punkt 12.2 i dine forsikringsvilkår, med fradrag pga. alder og brug.

Din selvrisko på kr. 2.000,00 fratrækkes.

Erstatning = 287.438,00 kr. Se vedhæftede opgørelsesskema. Beløbet vil være til rådighed i løbet af 3-4 hverdage."

Af bekendtgørelse nr. 455 af 30/4 2018 om god skik for forsikringsdistributører fremgår bl.a.:

"§ 16. Uanset om der ydes rådgivning, og uanset om forsikringsproduktet er en del af en pakke, jf. § 23, skal forsikringsdistributøren inden aftalens indgåelse give kunden de relevante oplysninger om forsikringsproduktet i en form, som er forståelig og tilpasset forsikringsproduktets kompleksitet og den enkelte kundetype, så kunden kan træffe en informeret beslutning.

Stk. 2. En ansat der tilmeldes en obligatorisk arbejdsmarkedspensionsordning uden at have truffet en individuel beslutning om at tilmelde sig den, skal straks efter tilmeldingen have oplysningerne i stk. 1.

§ 17. Ved distribution af skadesforsikringsprodukter som opført i bilag I til Europa-Parlamentet og Rådets direktiv 2009/138/EF af 25. november 2009 om adgang til og udøvelse af forsikrings- og genforsikringsvirksomhed, skal kunden modtage de relevante oplysninger efter § 16 i form af et standardiseret dokument med oplysninger om forsikringsproduktet på papir eller et andet varigt medium. Det standardiserede dokument skal udarbejdes af producenten af skadesforsikringsproduktet.

Stk. 2. Dokumentet med oplysninger om forsikringsproduktet skal opfylde følgende:

- 1) Være et kort og selvstændigt dokument.
- 2) Udformes og opstilles således, at det er klart og let læseligt, med brug af en læsevenlig skriftstørrelse.
- 3) Være lige så forståeligt, hvis det oprindeligt er affattet i farver, men udskrives eller fotokopieres i sort-hvid.
- 4) Affattes på de officielle sprog eller på et af de officielle sprog, der anvendes i den del af medlemslandet, hvor forsikringsproduktet tilbydes, eller på et andet sprog, hvis forbrugeren og distributøren enes herom.
- 5) Være nøjagtigt og ikke vildledende.
- 6) Indeholde titlen »dokument med oplysninger om forsikringsproduktet« øverst på første side.
- 7) Indeholde en meddelelse om, at fuldstændige prækontraktlige og kontraktlige oplysninger om produktet findes i andre dokumenter.

Stk. 3. Dokumentet med oplysninger om forsikringsproduktet skal indeholde følgende oplysninger:

- 1) Oplysninger om formen for forsikring.
- 2) En sammenfatning af forsikringsdækningen, herunder de vigtigste forsikrede risici, den forsikrede sum og, hvor det er relevant, det geografiske anvendelsesområde og en sammenfatning af de ikke-medtagne risici.
- 3) Betingelser for indbetaling af præmier, herunder over hvor lang tid indbetalingerne skal ske.
- 4) De vigtigste undtagelser, hvor der ikke kan indgives skadesanmeldelser.
- 5) Forpligtelser ved aftalens begyndelse.
- 6) Forpligtelser i løbet af aftalens varighed.
- 7) Forpligtelser i tilfælde af, at der indgives en skadesanmeldelse.
- 8) Aftalens varighed herunder datoerne for aftalens begyndelse og udløb.
- 9) Betingelserne for opsigelse af aftalen.

Ankenævnet for Forsikring

11.

94619

Stk. 4. Ved distribution af skadesforsikringer, jf. stk. 1, skal oplysningerne i stk. 2 gives i overensstemmelse Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2017/1469 af 11. august 2017 om fastsættelse af et standardiseret præsenteringsformat for dokumentet med oplysninger om forsikringsproduktet.

Stk. 5. Et forsikringsselskab eller en forsikringsformidler, der udøver forsikringsdistribution gennem en accessorisk forsikringsformidler, der er undtaget fra lov om forsikringsformidling, jf. § 1, stk. 2, i lov om forsikringsformidling, sikrer, at den pågældende accessoriske forsikringsformidler forelægger dokumentet jf. stk. 4, forud for indgåelse af aftalen.

Stk. 6. En ansat, der tilmeldes en obligatorisk arbejdsmarkedspensionsordning uden at have truffet en individuel beslutning om at tilmelde sig den, skal straks efter tilmeldingen have oplysningerne i stk. 1-4.

Stk. 7. Uanset § 3, stk. 1, kan dokumentet, jf. stk. 1, gives til kunden på andet varigt medium eller på papir."

Af police af 6/8 2019 fremgår bl.a.:

"Forsikringssum:	Indbo 2.400.000 kr.
	Cykel 20.000 kr. pr. cykel (maks. pr. skade 60.000 kr.)
	Bagage 50.000 kr. pr. rejsende

...

Vær opmærksom på:

- Prisen er inklusiv stormflods- og stormfaldsafgift, skadesforsikringsafgift samt eventuelle rabatter og tillæg.
- Ved første betaling af forsikringen er prisen inklusiv et engangsbidrag til Garantifonden på 40 kr.
- Priser og forsikringssummer vil blive indeksreguleret én gang om året.
- Din selvrisiko indeksreguleres ikke.
- For forsikringen gælder Indboforsikring vilkår 15-12 samt eventuelt særlige betingelser."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"10. FORSIKRINGSSUMMER

Den maksimale erstatning i forbindelse med en dækket skade afhænger af hvilken kategori som den skadede ting tilhører, og hvor tingen befandt sig, da skaden skete.

I skemaet nedenfor kan du aflæse den maksimale erstatning.

Hvis ting fra flere kategorier bliver skadet samtidigt, så gælder summerne i skemaet pr. kategori.

	HVOR TINGEN BEFANDT SIG, DA SKADEN SKETE		
	Sikre steder	→	Mindre sikre steder
KATEGORI	OMRÅDE A • I lokaler i <i>beboelsesbygninger</i> * • I bankboks i pengeinstitut.	OMRÅDE B I andre bygninger og lokaler end i <i>beboelsesbygninger</i> *, herunder • i hotelværelse eller hotellejlighed • i feriebolig • i kahyt eller togkupé.	OMRÅDE C Alle andre steder end de øvrige nævnte steder, herunder • udendørs eller under halv tage • i loft- og kælderrum i etagebyggeri • i udhuse og garager • i containere • i <i>biler m.m.*</i> • fast opbevaret <i>sportsudstyr*</i> uden for helårsboligen.
Almindeligt privat indbo*	Op til forsikringssummen.	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Op til 46.068 kr. pr. skade, dog op til 11.061 kr. i udvendig bagage på biler fx i tagboks.
Særligt privat indbo*	Op til forsikringssummen dog op til 368.713 kr. pr. ting.	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Op til 18.436 kr. pr. skade, men i bil kun hvis tingene ikke var synlige udefra.
Særlige private værdier*	Op til 138.271 kr. pr. skade.	Op til 46.068 kr. pr. skade.	Ikke dækket.

...

23. ORDFORKLARING

SÆRLIGT PRIVAT INDBO

Med særligt privat indbo mener vi:

- Elektriske apparater til lyd eller billede herunder radio- og tv-apparater, HIFI-anlæg, fotoudstyr samt tilbehør til ting. Ting som er beregnet til fastmontering i biler m.m.* er ikke dækket
- Computere, tablets, smartphones, konsoller samt wearables* til billede, foto, lyd, kommunikation, kopiering, navigation, spil eller til indsamling af data, samt tilbehør til disse ting. Ting som er beregnet til fastmontering i biler m.m.* er ikke dækket
- Kikkerter, musikinstrumenter, pelse, pelsværk, skind, antikviteter, malerier, kunstværker, ægte tæpper, vin, spiritus, ammunition og våben.

SÆRLIGE PRIVATE VÆRDIER

Med særlig private værdier mener vi lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv, uanset om tingen samtidig kan passe til en af de andre kategorier af forsikrede ting."

Nævnet har videre fået forelagt uddrag af selskabets interne tariffer.

Nævnet udtaler:

Selskabet har udbetalt 287.438 kr. i erstatning efter et anmeldt indbrud. Tvisten for nævnet vedrører, om selskabet kan påberåbe sig forsikringsbetingelsernes dækningsmaksimum på 147.669 kr., for så vidt angår dækningen for særlige private værdier.

Klageren mener, at selskabet bør stille hende, som havde hun været behørigt forsikret på skadetidspunktet, og at selskabet derfor skal udbetale yderligere erstatning, dog med fradrag af eventuelt yderligere præmie, som skulle have været betalt for korrekt dækning. Hun har blandt andet anført, at selskabet har tilsidesat sin rådgivningsforpligtelse, herunder reglerne om god skik, ved ikke på tydelig vis at fremhæve en så byrdefuld begrænsning. Hun mener, at det må have formodningen imod sig, at hun har tegnet en indboforsikring med en forsikringssum på 2,4 mio. kr. uden at have værdier, der vil falde under kategorien "særlige private værdier" for mere end 147.669 kr. Derudover gør hun opmærksom på, at et dækningsmaksimum på 15 % af forsikringssummen anses som sædvanligt, at begrænsningen i nærværende sag svarer til en procentuelt dækning på ca. 6 %, og at der på policen er anført en række andre beløbsmæssige begrænsninger, hvorfor hun har været af den opfattelse, at alle væsentlige forhold var anført på policen. Hun har henvist til nævnets kendelse 84682, hvori nævnet udtalte, at der ikke var givet korrekt rådgivning om særlige private værdier.

Klageren kræver derudover dækning for advokatombudsninger på 20.000 kr. eksklusiv moms, idet det har været rimeligt at antage advokatbistand, da selskabet indledningsvist tvivlede på hendes forklaring og insinuerede alvorlige anklager.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning og dækning for advokatombudsningerne. Selskabet har oplyst, at klageren den 6/8 2019 tegnede indboforsikring via websalg, hvor der ikke ydes individuel rådgivning, og at selskabet ikke kan vejlede i en sag, hvor kunden ikke aktivt har taget kontakt til selskabet og oplyst, hvad der er vigtigt for vedkommende. Selskabet har videre anført, at der på hjemmesiden fremgår en IPID i henhold til bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører, som er tilgængelig for kunderne inden tegningen af forsikringen. Selskabet har anført, at de vigtigste punkter omkring forsikringsdækningen fremgår, jf. §17 i bekendtgørelsen, hvorfor selskabets IPID opfylder kravene. Selskabet gør opmærksom på, at det kun er muligt at øge guld- og smykkedækningen ved kontakt til en skaderådgiver, hvorfor selskabet ved indtegningen på nettet generelt henviser til dets skaderådgivere, hvis der er behov for specifik rådgivning eller specifikke behov.

Det er selskabets opfattelse, at nævnets kendelse 84684 ikke er sammenlignelig med nærværende sag, idet indboforsikringen i den pågældende sag blev tegnet via en sælger, som var på hjemmebesøg, og at det under mødet blev oplyst, at det var af betydning for kunden, at der var en dækning for arvede genstande.

Klageren har i forbindelse med sit køb af forsikringen på selskabets hjemmeside fået tilsendt police, dækningsoversigt og forsikringsbetingelser. Af policen fremgår det, at for forsikringen gælder vilkår 15-12. Det fremgår af forsikringsbetingelserne gældende fra den 22/10 2015, at forsikringen dækker særlige private værdier op til 138.271 kr. pr. skade i lokaler i beboelsesbygninger.

Det følger af § 16 i bekendtgørelse nr. 455 af 30/4 2018 om god skik for forsikringsdistributører, som gjaldt, da klageren tegnede indboforsikringen, at uanset om der ydes rådgivning, skal forsikringsdistributøren inden aftalens indgåelse give kunden de relevante oplysninger om forsikringsproduktet i en form, som er forståelig og tilpasset forsikringsproduktets kompleksitet og den enkelte kundetype, så kunden kan træffe en informeret beslutning. Det følger af § 17, stk. 1, at ved distribution af en forsikringstype som den pågældende, skal kunden modtage de relevante oplysninger efter § 16 i form af et standardiseret dokument med oplysning om forsikringsproduktet på papir eller varigt medium. Det følger af § 17, stk. 3, at dokumentet blandt andet skal indeholde en sammenfatning af forsikringsdækningen, herunder de vigtigste forsikrede risici, den forsikrede sum og de vigtigste undtagelser, hvor der ikke kan indgives skadesanmeldelser.

Nævnet lægger i overensstemmelse med selskabets interne tarif til grund, at kunderne, for så vidt angår særlige private værdier, har mulighed for at tilkøbe en højere sum end den sum, der fremgår af forsikringsbetingelserne. Udvidelsen er begrænset til kun at gælde med selskabets godkendelse.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet særskilt skulle have informeret om dækningsmaksimummet i henhold til §§ 16 og 17 i bekendtgørelse nr. 455 af 30/4 2018 om god skik for forsik-

ringsdistributører i forbindelse med tegningen af forsikringen. Nævnet bemærker, at en tilside-sættelse eller utilstrækkelig efterlevelse af reglerne i god skik bekendtgørelsen efter omstændighederne kan medføre, at selskabet ifalder erstatningsansvar for mangelfuld rådgivning.

Nævnets flertal udtaler:

Flertallet bemærker, at det er sædvanligt og forventeligt, at en indboforsikring kun i begrænset omfang dækker tyveri af genstande, der er lette at bortskaffe og videresælge. Der kan derfor ikke stilles et generelt krav om, at dækningsmaksimummet for særlige private værdigenstande fremgår af forsikringspolicen.

Efter en samlet vurdering finder flertallet, at klageren har modtaget tilstrækkelig information om forsikringsproduktet til at træffe en informeret beslutning. Flertallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet på dets hjemmeside har udarbejdet en IPID i henhold til bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører, og at det i et vist omfang er op til selskabet at prioritere de vigtigste risici, jf. § 17 stk. 3. nr. 2.

Flertallet har også lagt vægt på, at klageren tegnede indboforsikring via websalg, hvor der ikke ydes individuel rådgivning i forbindelse med aftalens indgåelse. I den forbindelse har flertallet bemærket sig selskabets oplysning om, at der undervejs i processen har været links til vilkårene.

Flertallet har videre lagt vægt på, at det under policens punkt "vær opmærksom på" fremgår, at "for forsikringen gælder Indboforsikring vilkår 15-12 samt eventuelt særlige betingelser", at klageren derfor har kunne læse nærmere om dækningen, og at hun ikke har valgt at fortryde sin tegning af forsikringen.

Advokatomkostninger

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, at sikre i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af sit krav kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet. Endvidere fremgår det af nævnets vedtægters § 23, stk. 3, at udgangspunktet er, at hver part efter sagens indbringelse for nævnet bærer egne sagsomkostninger.

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren ikke har godtgjort, at hun har haft behov for advokatbistand til at varetage sagen. Der kan derfor ikke gives klageren medhold i relation til dette punkt.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på sagens omfang og på, at udgangspunktet er, at hver part efter sagens indbringelse for nævnet bærer egne sagsomkostninger. Flertallet bemærker i den forbindelse, at sagen blev sat i bero, idet klageren ikke forud for sagens indbringelse for nævnet havde klaget til selskabets kundeombud.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en samlet vurdering finder mindretallet, at klageren ikke har modtaget tilstrækkelig information om forsikringsproduktet til at træffe en informeret beslutning, idet selskabet ikke har givet klageren den fornødne information om dækningsmaksimummet for særlige private værdier.

Mindretallet har bl.a. lagt vægt på, at klageren har valgt en høj forsikringssum for indbo på 2,4 mio. kr., hvorefter selskabet for særlige private værdier har fastsat et standardmæssigt og ganske lavt dækningsmaksimum på 147.699 kr., hvilket svarer til cirka 6 % af forsikringssummen. Mindretallet bemærker, at der er åbenlys diskrepans mellem en samlet dækningssum på 2,4 mio. kr. og den fastsatte dækning for særlige private værdier.

Mindretallet har også lagt vægt på, at selskabet ikke har benyttet et procentuelt dækningsmaksimum for særlige private værdier – der beregnes ud fra den generelle forsikringssum for indbodækningen – hvilket andre selskaber gør i tilsvarende situationer.

Ankenævnet for Forsikring

17.

94619

På den baggrund burde selskabet have gjort klageren opmærksom på det faste, lave dækningsmaksimum for særlige private værdier i salgssituationen, hvor klageren tegnede forsikringen på hjemmesiden. Selskabet burde ligeledes have angivet dækningsmaksimummet for særlige private værdier i policen, idet policen allerede indeholdt oplysning om forsikringssummen for cykler (20.000 kr.) og for bagage (50.000 kr.). Mindretallet bemærker i den forbindelse, at dækningsmaksimummet for særlige private værdier er mindst lige så relevant en information for en kunde som informationen om forsikringssummen for cykler og bagage.

Mindretallet finder herefter, at selskabet på erstatningsretligt grundlag i videre omfang skal erstatte klagerens tab forbundet med tyveriet af særlige private værdier. Erstatningen skal opgøres med udgangspunkt i, at klageren stilles på samme måde, som hvis hun havde tegnet forsikringen med et højere, relevant dækningsomfang for særlige private værdigenstande. I denne opgørelse er selskabet berettiget til at fratrække den yderligere præmie, som en sådan yderligere forsikringsdækning måtte have kostet.

Mindretallet finder, at klageren har haft behov for advokatbistand til at varetage sagen, og at rimelige og nødvendige advokatomkostninger skønsmæssigt udgør 20.000 kr. inklusiv moms.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen