

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 94870:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 15/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Indbrud 1

Jeg havde indbrud på min adresse ... mellem d. 31.05.19 – 03.06.19. Indbruddet blev meldt til forsikringsselskabet GF for. Derefter blev jeg kontaktet af en taksator ([taksator 1]) som ville komme hjem til mig. [Taksator 1] og en kollega kom hjem til mig. Vi gik hele mit hus igennem. Og de kunne begge to se, hvad der var sket. Da vi kommer til kælderværelset, kommenterede [taksator 1] – Hold da op, du har værktøj for mange penge. [Taksator 1] tog ligeledes et billede af værelset, og af værktøjet. Sagen afsluttes, og jeg fik udbetalt min erstatning.

Indbrud 2

Der sker efterfølgende det, at jeg d. 7 juli 2019, kommer hjem fra ferie, og har været udsat for indbrud igen. Kontakter forsikringsselskabet GF, og melder indbruddet. Blev derefter kontaktet af GF forsikring, og de kunne meddele, at den samme taksator vil sættes på sagen, pga. han havde kendskab til første indbrud, og havde set huset. Hvilket jeg var meget tilfreds med, at han gjorde. Men [taksator 1] kom desværre ikke, en anden blev sat på sagen. I stedet for blev taksator [taksator 2] sat på sagen. Noget af det første [taksator 2] spurgte indtil, da han kom hjem til mig, var om jeg havde en erhvervsforsikring. Jeg kunne oplyse, at jeg havde en indboforsikring, som jeg er rådet til via GF forsikring. Han fortæller derefter, at så er mit værktøj ikke forsikret. Han fortæller samtidig også, at han havde modtaget billede fra den tidligere taksator [taksator 1], som viste hvor meget værktøj jeg havde. [Taksator 2] havde ligeledes også slået mit firma op i forholdt til, hvornår det blev oprettet. Der udspiller derefter en længere dialog over mails, omkring erstatnings tilbuddet fra GF forsikring. (Se vedlagt bilag) Sagen er nu den, at GF forsikring ikke vil dække alt mit værktøj. GF forsikring mener at værktøjet ikke er forsikret korrekt. Jeg mener det er deres pligt til,

at rådgive mig korrekt. Så jeg har de rigtige forsikringer. Og specielt efter, at den første taksator [taksator 1] var hjemme ved mig, og så alt mit værktøj. Han kunne ligeledes se, at mit firma har adresse, samme sted som jeg bor privat. Mener netop det også var hans pligt, at spørge ind til mine forsikringer ved GF.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå det, at GF forsikring erkender, at de ikke har rådgivet mig korrekt. At den første taksator [taksator 1], havde sat sig ind i, hvordan jeg var forsikret. Spurgt indtil mine forsikringer. Spurgt ind til erhvervsforsikringer, i forholdt til værktøj og min firmabil. Dernæst vil jeg opnå det, at de dækker mit værktøj. Jeg har mistet rigtig meget både værktøj og andet i mit hjem. Og det er slet ikke i nærheden af, hvad de tilbyder i erstatning."

Selskabet har i brev af 3/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget Ankenævnet for Forsikrings brev af 6. maj 2020, hvor det anføres, at vores kunde har mulighed for at klage over mangelfuld rådgivning ved købet af dennes familieforsikring. 'At den mangelfulde rådgivning måtte relatere sig til behovet for 'en erhvervsløsofreforsikring' kan efter sekretariatets vurdering ikke i sig selv føre til, at klagesagen må betragtes som erhvervsmæssig, og dermed vil kunne afvises af sekretariatet.' Brev fra Ankenævnet for Forsikring vedlægges som **bilag 1**.

Ankenævnet for Forsikring har derfor anmodet selskabet om at afgive materielt svar i sagen, som omhandler kundens klager over, at selskabets indbotaksator i tidligere skade ikke havde rådgivet kunden om køb af en erhvervsløsofreforsikring.

Det bekræftes, at [klageren] har tegnet Familiens Basisforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 35-2 er gældende.

1. Supplerende sagsfremstilling

Selskabets stiller sig uforstående over for sekretariatets vurdering og bemærker i den anledning, at kundens Familiens Basisforsikring er tegnet hos GF Forsikring A/S den 3. august 2013, hvorimod kundens virksomhed – ... – står anført med startdato den 27. januar 2017. Der står ikke andre / tidligere virksomheder anført på sikredes privat- /erhvervsadresse. Udskrift fra Virk fremlægges som **bilag 2**.

Ved gennemgang af kundeforholdet bemærkes det, at kundens nuværende adresse fremgår af den første udstedte police dateret den 3. august 2013, der fremlægges som **bilag 3**.

2. Selskabets begrundelse for afvisning

Ang. mangelfuld rådgivning om erhvervsløsofreforsikring ved køb af Familiens Basisforsikring

Sammenholder vi oplysninger fra Virk og vores egen historiske kundedata, kan vi konstatere, at kunden ikke har haft virksomhed på hans private adresse på tidspunktet for købet af dennes Familiens Basisforsikring.

Vi er ikke bekendt med om kunden, har haft erhvervsvirksomhed på anden adresse, men vi finder det særdeles betænkeligt, såfremt vores kunde kan klage over mangelfuld rådgivning på tidspunktet for købet af dennes Familiens Basisforsikring i år 2013, idet kundens erhvervsvirksomhed først er opstartet i år 2017.

Ang. mangelfuld rådgivning ved besøg af første taksator

Adspurgt bekræfter vores indbotaksator, at han havde bemærket omfanget af erhvervsværktøj, som kunden havde opbevaret på forsikringsstedet, og at han ikke havde rådgivet kunden om køb af en erhvervsløsforsikring. Vores indbotaksator bemærker i øvrigt, at han almindeligvis forudsætter, at en professionel erhvervsdrivende naturligvis har købt alle relevante erhvervsforsikring – heriblandt en erhvervsløsforsikring. Ligeledes bemærker vores taksator, at han som indbotaksator, i forbindelse med besigtigelse af indboscader, heller ikke påtager sig rollen som rådgiver i relation til rådgivning om køb af f.eks. ulykkes- eller husforsikringer.

Det er således ikke selskabets opfattelse, at taksators behandling af kundens tidligere skade har været behæftet med sådanne fejl eller mangler, at der på et erstatningsretligt grundlag kan pålægges selskabet at yde erstatning for tyveri af erhvervsløsøre / værktøj tilhørende kundens virksomhed – ... – beliggende på kundens privatadresse.

3. Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at:

Kundens klage ikke omhandler privatlivets forsikringsforhold, men alene går på mangelfuld rådgivning i relation til tegning af en erhvervsløsforsikring. Det er derfor selskabets opfattelse, at en sådan klage ikke kan behandles over kundens indboforsikring, idet klager vedrørende erhvervslivets forsikringsforhold falder uden for ankenævnets område.

Skulle nævnet modsætningsvis komme frem til, at kundens klage over manglende rådgivning om køb af en erhvervsløsforsikring kan behandles på dennes Familiens Basisforsikring, lægger selskabet til grund, at:

- Kunden ikke kan påklage manglende rådgivning ved købet af dennes Familiens Basisforsikring, idet kundens virksomhed først er opstartet 3 – 4 år efter købet af den private Familiens Basisforsikring har fundet sted.
- Vores indbotaksators rådgivningspligt, ved besigtigelse på kundens bopæl i forbindelse med en indboscade, ikke udstrækker sig til rådgivning om køb af erhvervsforsikring.
- Det ikke kan pålægges selskabet at yde erstatning for tyveri af erhvervsløsøre / værktøj tilhørende kundens virksomhed – ... – beliggende på kundens privatadresse.
- Kundens klage til Ankenævnet for Forsikring alene omhandler klage over mangelfuld rådgivning i relation til tegning af en erhvervsløsforsikring, hvorfor kundens klage også bærer tydeligt præg af kundens anerkendelse af værktøjet som værende erhvervsløsøre.

Skulle kunden fremkomme med anbringender, der ikke omhandler mangelfuld rådgivning, er vi naturligvis indforstået med at afgiver yderligere svarskrift til nævnet."

Klageren har i indlæg af 28/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"1. Supplerende sagsfremstilling

Ja, det er korrekt at jeg har tegnet forsikring hos GF forsikring d. 3. august 2013. På daværende tidspunkt var jeg ikke selvstændig. Jeg startede som selvstændig d. 27. januar 2017, som enkeltmandsvirksomhed.

2. Selskabets begrundelse for afvisning

3. Sammenfatning

Det handler om mangelfuld rådgivning fra GF forsikring fra mit *første* indbrud på min privat adresse, til indbrud nummer 2 på min privat adresse.

Den første taksator [taksator 1] og en kvindelig kollega, så mit *firmaskilt* ved mit huset, på min privat adresse, og ligeledes min *firmabil*. Han kommenterede og tog billeder af mit værktøj, og udtrykte sig over for mig, at 'Der er for mange penge værktøj her'.

Jeg havde kun nogle enkelte speciel værktøjer i huset, da der ikke bliver brugt så ofte, og ikke kan tåle fugt. Jeg har adskilt mit private værktøj og det jeg bruger i firmaet. Alt værktøjet i kælderen var mit private værktøj. Jeg har kunne dokumentere de fleste værktøj er før mit firmaets opstart. Jeg har købt det igennem min læretid som ..., så det kan på ingen måder tilknyttes mit firma, som er åbnet i 2017.

Jeg er stadigvæk meget utilfreds og uforstående over, at [taksator 1] ikke spørger ind til mine forsikringer eller rådgiver mig, da han kan se at der er firma på adressen. Som fagfolk inden for forsikring mener jeg helt bestemt, at de har fulde ansvar for at jeg er forsikret korrekt efter mit første indbrud. Og ikke fra 2013 – 2017, men mellem de to indbrud på kort tid.

Ligeledes vil jeg tilføje, at der ikke er købt nyt værktøj, eller udbetalt forsikringspenge endnu, da jeg ikke står og skal ud og investere i nyt firmaværktøj, for det jeg bruger i firmaet ligger i firmabilen og i garagen, og jeg har været heldig at de ikke havde stjålet det."

Selskabet har i brev af 19/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ang. mangelfuld rådgivning om erhvervsløsoforsikring ved køb af Familiens Basisforsikring

...

Vi stiller os uforstående overfor klagers nye anbringende til ankenævnet om, at det stjalne værktøj var privat, idet:

- Klagers anbringende i den oprindelige klage til nævnet alene omhandler mangelfuld rådgivning, herunder at selskabets løsoretaksator ikke har rådgivet omkring tegning af erhvervsløso. Dette anbringende må anses for irrelevant, såfremt klager oplyser, at det stjalne værktøj er private indbogenstande. Selskabet skal i den anledning specifikt henlede nævnets opmærksomhed på klagers anbringender i klageskema af den 17. februar d.å., hvor klager netop redegør for mangelfuld rådgivning, ...
- Klager i hans bemærkninger til selskabets svarskrift fastholder hans klage over den manglende mangelfuld rådgivning omkring tegning af en erhvervsløsoforsikring.

Sagsfremstilling

Privat / Erhverv

Selskabets har igennem hele forløbet fastholdt, at der var tale om erhvervsløso, idet:

- Værktøjet blev opbevaret på firmaets adresse
- Klager ikke, på trods af selskabets opfordring, har indsendt revisorerklæring
- Klager på intet tidspunkt under samtalen med taksator [taksator 2] samt gennemgang af listen med værktøj bemærkede, at der var tale om privat indbo, til trods for at [taksator 2] afviste værktøjet med den begrundelse, at der var tale om erhvervsgegenstande. Udtalelse fra indbotaksator fremlægges som bilag 1

- Omfanget og arten af værktøjet har et udpræget erhvervsmæssigt tilsnit. Der henvises i øvrigt til mail af den 3. december 2019, hvor selskabets bygningstaksator ... udtaler, at *'En privat person kan måske have et enkelt godt stykke værktøj eller to, men den liste indeholder værktøj nok til 2-3 firmabiler.'* Mail fra bygningstaksator fremlægges som bilag 2 inkl. underbilag.
- Klager, som dokumentation for det stjålne værktøj, har indsendt indtil flere faktura udstedt til klagers egen virksomhed. Klagers indsendte købsbilag fremlægges som bilag 3a – 3v, og skal sammenholdes med gennemgang af indbotaksator i bilag 1. Samlet set er det vores indbotaksators opfattelse, at der alene er modtaget bilag på privat køb af 2.541,00 kr.

På trods af taksators seneste vurdering af den fremlagte dokumentation for værktøjet har selskabet tidligere udbetalt følgende erstatning for værktøj:

...

I alt **9.596,35 kr.**

Salg af værktøj på DBA / Gul og Gratis

I slutningen af november 2019 bliver selskabet bekendt med, at klager sælger store mængder værktøj på DBA og Gul og Gratis. I perioden fra skadedato til den 1. december 2019, har klager haft 20 salgsannoncer på DBA og Gul og Gratis på diverse værktøj. Selskabet fik i den anledning vores bygningstaksator til at sammenholde klagers anmeldte værktøj med værktøj i salgsannoncerne. I 5 af klagers salgsannoncer er der sammenfald mellem kravet (mærke/model) og klagers salgsannoncer. Der henvises til bilag 2 inkl. underbilag.

Selskabet stiller sig naturligvis meget uforstående overfor, at klager i perioden efter tyveriet har oprettet salgsannoncer på værktøj af nøjagtig samme model og mærke, som klager har indgivet anmeldelse om til selskabet. Selskabet har ved mail af 5. november 2019 tilbudt klager at forlige sagen ved udbetaling af yderligere 20.000,00 kr. Selskabets erstatningstilbud blev afvist af klager, og bortfaldt i øvrigt 10 hverdage fra den 5. november d.å. Havde selskabet været bekendt med klagers salgsannoncer, havde selskabets naturligvis ikke ubetinget tilbudt klager yderligere erstatning.

Sammenfatning

Klagers anbringender over manglende rådgivning om køb af en erhvervsløsforsikring, rejser tvivl om klagers oplysninger om, at det pågældende værktøj er privat. Sammenholdt med at størstedelen af klagers indsendt dokumentation er udstedt til hans firma, at værktøjet har et særdeles erhvervsmæssigt tilsnit, og at det er værktøj som almindeligvis benyttes i en virksomhed som klagers, er det selskabets opfattelse, at klagers dokumentationspligt er betydeligt skærpet. Hertil kommer, at klager ikke har fulgt selskabets opfordring til at indsende en revisorerklæring.

Endelig er det i selskabets vurdering indgået, at klager efter indbrudstyveriet har oprettet salgsannoncer på værktøj af samme model og mærke, som klager har indgivet anmeldelse om til selskabet.

Selskabet fastholder med denne begrundelse, at der på det foreliggende grundlag ikke kan udbetales yderligere erstatning til klager for det anmeldte værktøj.

Selskabet er naturligvis indforstået med at genoptage sagen, såfremt vi skulle modtage behørig dokumentation for klagers krav – herunder en revisorerklæring."

Til dette har klageren fremsendt brev af 23/9 2020, hvori det bl.a. er anført:

"• Ang. mangelfuld rådgivning om erhvervs og familie forsikring.

Der må nok konstateres, at vi aldrig bliver enig omkring emnet om erhvervsforsikring. Jeg mener stadigvæk, at jeg *ikke* er rådgivet korrekt. Og at i som forsikringsselskab har et hvis ansvar overfor kunden. Men ud fra jeres synspunkt kan jeg godt forstå, at I holder fast på jeres forklaring, ellers vil i fremstå som et ukompetent forsikringsselskab.

• Salgsfremstilling:

Igen vil jeg prøve, at forklare. Jeg har værktøj i min firmabil (Firmaets værktøj)

Der er værktøj i min garage (Privat værktøj) Jeg har værktøj i huset (Privat værktøj)

Det der blev stjålet var fra huset (Privat værktøj)

At jeres bygningstaksator ... udtaler – *'En privat person ikke kan have så meget værktøj, uden der er tale om erhvervsgenstande.'* Der bliver jeg nødt til, at informere jer om, at man ikke kan generalisere mennesker. Jeg er selv et tydeligt bevis på dette. Jeg vil give jer ret i, at jeg har meget værktøj, men det er ikke ens betydning med, at man så kun har værktøj til erhverv.

I skriver følgende: 'Selskabet har tidligere udbetalt erstatning for værktøj.' Jeg er meget uforstående overfor det I skriver her. Jeg har ikke på noget tidspunkt fået udbetalt erstatning for værktøj. GF forsikring må meget gerne sende dokumentation for dette.

• Salg af værktøj på DBA / Gul & Gratis.

Jeg er selvstændig Og jeg lever af at have tilfredse kunder. Og mange kender til min virksomhed. – Og påstå at jeg har været ude på, at snyde / svindle med salg af værktøj som er stjålet. Synes jeg det er noget af en beskyldning og komme med fra jeres side som forsikringsselskab. I er tilsyneladende ikke klar over, hvilke betydning / konsekvenser det ville have for mig som selvstændig, hvis jeg gjorde dette. Men det er jeg heldigvis selv bevidst om. Jeg tror du har glemt noget her, jeg har værktøj i firmabilen samt i garagen som er firmaets. Og du skal på ingen måder koble det sammen med den her sag. Hvis jeg har lyst til at sælge ud af firmaværktøjet pga. ændring af værktøjsmærke eller model, har jeg ret til dette. Det er ikke noget der vedrører dig som forsikringsmand. Jeg var på ferie da jeg havde indbrud. Men kunne tingene laves om, var jeg ikke rejst. Yderligere havde jeg også været foruden den her årelange dialog med jer."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens opgørelse og dokumentation for stjålet værktøj og selskabets erstatningsopgørelse. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Indboforsikringen

3. Hvilke genstande er dækket

...

3.1 Almindeligt privat indbo

'Almindeligt privat indbo' er private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i afsnit 3.2 – 3.8 eller er undtaget efter afsnit 3.9.

...

3.7 Værktøj, rekvisitter, instrumenter, som sikrede ejer, og som vedkommende sikrede som lønmodtager benytter i sit erhverv.

Dækningen er begrænset til maksimalt 4% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed."

Nævnet udtaler:

Klageren driver selvstændig håndværkervirksomhed fra sin bopæl. Han havde indbrud primo juli 2019, og han klager over, at selskabet over indboforsikringen har afvist at dække hovedparten af det værktøj, som blev stjålet. Han har ikke tegnet erhvervsløsoreforsikring for sit værktøj.

Han har anført, at selskabets taksator var på adressen en måned tidligere i forbindelse med et andet indbrud og kommenterede på den mængde værktøj, som var i kælderen, og at taksatoren burde have spurgt ind til erhvervsforsikringer og rådgivet ham, således at han kunne have været korrekt forsikret efter det første indbrud. Han har over for nævnet videre anført, at alt værktøj, som befandt sig i kælderen, var hans private værktøj, og at han har sin virksomheds værktøj i firmabilen og i sin garage.

Selskabet har gjort gældende, at en klage over mangelfuld rådgivning i relation til tegning af erhvervsløsoreforsikring ikke kan behandles af nævnet, idet klager vedrørende erhvervslivets forsikringer falder uden for nævnets kompetence.

Selskabet har afvist at have et rådgivningsansvar ved tegning af indboforsikringen med henvisning til, at klageren først har etableret selvstændig virksomhed på adressen 3-4 år efter, at han tegnede indboforsikring i selskabet. Selskabet har bekræftet, at taksatoren har set omfanget af værktøj, og har anført, at indbotaksatorens rådgivningspligt ved besigtigelse på kundens bopæl i forbindelse med en indborskade ikke udstrækker sig til køb af erhvervsforsikringer.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse om, at hovedparten af værktøjet ikke er omfattet af indboforsikringen. Selskabet har blandt andet anført, at omfanget og arten af værktøjet har et udpræget erhvervsmæssigt tilsnit, og at klageren som dokumentation for det stjalne værktøj har indsendt indtil flere fakturaer udstedt til hans virksomhed.

Selskabet har desuden anført, at det efterfølgende er blevet bekendt med, at klageren sælger store mængder værktøj på internet markedspladser, og at der i 5 salgsannoncer efter indbruddet har været sammenfald mellem mærke og model på værktøj, der er anmeldt stjålet, og værktøj, der er sat til salg. Klageren har hertil anført, at hvis han har lyst til at sælge ud af firmaværktøj på grund af ændring af værktøjsmærke eller model, har han ret til det.

Nævnet finder, at klagen vedrører privatlivets forsikringsforhold, og at nævnet har kompetence til at behandle sagen i sin helhed, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagen vedrører udbetaling af erstatning for et indbrud over klagerens indboforsikring enten på grundlag af forsikringsaftalen eller på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet bemærker, at indboforsikringen dækker "almindelig privat indbo", som i forsikringsbetingelserne er defineret som private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr. Nævnet finder, at der i en situation som den foreliggende - hvor klageren driver selvstændig håndværkervirksomhed fra sin bopæl og ikke har tegnet en erhvervsløsoreforsikring - kan stilles skærpede krav til klagerens bevis for, at det stjalne værktøj alene bruges i privat øjemed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække hovedparten af det anmeldte stjalne værktøj med henvisning til, at der er tale om erhvervsløsofre.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på arten, mængden og det professionelle tilsnit af værktøjet. Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren trods selskabets opfordring ikke har fremlagt revisorerklæring på, at værktøjet er overdraget til ham privat.

Nævnet finder, at klageren er nærmest til at bære risikoen for, at han ved etablering af sin virksomhed i 2017 ikke har tegnet en erhvervsløsoreforsikring.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94870

Den omstændighed, at selskabets taksator i forbindelse med et tidligere indbrud i juni 2019 har bemærket omfanget af værktøj på adressen, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at formålet med taksatorens besøg på forsikringsstedet var at opgøre en erstatning for det første indbrud og ikke at tegne forsikringer. Nævnet bemærker, at der ved det første indbrud ikke blev stjålet værktøj, hvorfor taksatoren ikke havde konkret anledning til at tage stilling til, om værktøjet var forsikringsdækket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen