

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. februar 2021 blev i sag nr. 96073:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 11/11 2020 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Klageren boede i perioden fra den 15. august 2000 til den 1. oktober 2018 sammen med sin tidligere ægtefælle ... på adressen [adresse1].

Parret havde en høj dækning på indboforsikringen og tyverialarm på ejendommen, idet ægtefællen havde en del kostbart [samlerobjekt], og idet klageren selv i en lang periode havde firma-adresse på bopælen med server, pc'ere osv.

Efter en skilsmisse købte klageren ejendommen [adresse2] med overtagelsesdag den 7. december 2018. Da hun ikke længere havde behov for en høj indbodækning, kontaktede hun indklagede telefonisk og aftalte, at forsikringssummen skulle nedsættes, og at kravet om tyverialarm ligeledes skulle bortfalde.

Klageren talte med sin tidligere assurandør, Han sendte herefter police på villaforsikring samt ejerskifteforsikringstilbud til klageren på almindelig mail, idet han oplyste, at han ville sende policen på indboforsikringen senere, idet der jo skulle ændres i den.

Klageren modtog imidlertid aldrig policen.

Klageren tilmeldte først Lokal Forsikring til sin e-boks i efteråret 2019, og første gang hun modtog post i sin e-boks fra Lokal Forsikring var den 20. november 2019.

Klageren bestrider, at hun har modtaget forsikringspolice - med krav om tyverialarm - i sin e-boks eller på anden måde, og det gøres gældende, at forsikringsselskabet bærer risikoen for, at police (som i strid med aftalen indeholder krav om tyverialarm) er kommet frem til klageren.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning efter indbrudstyveri."

Selskabet har den 1/12 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Lokal Forsikring modtog den 1. april 2020 telefonisk anmeldelse fra vores forsikringstager af indbrudstyveri, som havde fundet sted den 29. marts 2020 på ejendommen [adresse2]. Ved anmeldelsen blev oplyst, at der ved indbruddet var stjålet en PH lysekroner, 2 PH pendler og 1 PH standerlampe, B&O højttaler på fod, smykker, kontanter m.m.

Efter den 30. april 2020 at have modtaget forsikringstagers opgørelse over de effekter der blev stjålet ved indbruddet (vedhæftes under fanen 'dokumenter'), gjorde Lokal Forsikring i mail af 6. maj 2020 forsikringstager opmærksom på, at det af tegnet indboforsikring var noteret, at der var installeret alarm på forsikringsstedet, hvorfor Lokal Forsikring bad om følgende oplysninger;

- Var alarmen tilsluttet på tyveritidspunktet?
- Hvis nej, hvad var årsagen til dette?
- Hvis ja, går alarmen videre til alarmcentral?
- Hvis ja, vil jeg bede dig indsende dokumentation fra alarmcentralen, at alarm er modtaget
- Hvis nej, hvor videregår alarmen til?

Ved mail af 7. maj 2020 oplyste forsikringstager følgende: 'Jeg havde ikke alarm på ejendommen, det har jeg til gengæld nu – den blev installeret to dage efter indbruddet. '

Ved mail af 7. maj 2020 til forsikringstager afviste Lokal Forsikring derfor dækning af det anmeldte indbrudstyveri med henvisning til indboforsikringens særlige vilkår, hvor det fremgår, at der for [adresse2] gælder følgende særlige vilkår (se police som er fremlagt i sagen af forsikringstagers advokat):

'Det er en betingelse for tyveridækningen, at der er installeret en funktionsdygtig alarm til overvågning af forsikringsstedet.

Herudover er det en betingelse

- at anlægget er funktionssikret, selv om almindelig strømforsyning svigter,
- at anlægget løbende vedligeholdes.

Såfremt ovenstående sikring ikke er opfyldt ved indbrudstyveri, vil erstatningen bortfalde. '

Foranlediget af vores afvisning på dækning af indbruddet har forsikringstager og forsikringstagers advokat efterfølgende meddelt, at forsikringstager er uforstående overfor, at det skulle være aftalt i forsikringspolice, at det var et krav for tyveridækningen, at der var tyverialarm, samt at forsikringstager aldrig har modtaget en forsikringspolice med posten eller via e-Boks.

Ankenævnet for Forsikring

3.

96073

Vi modtager via CPR-registret den 3. december 2018 anmodning om adresseændring fra [adresse1] til [adresse2], og i den forbindelse blev der den 30. januar 2019 fremsendt ny police til vores forsikringstager via e-Boks.

Forsikringssummen blev bibeholdt på den nye adresse på [adresse2].

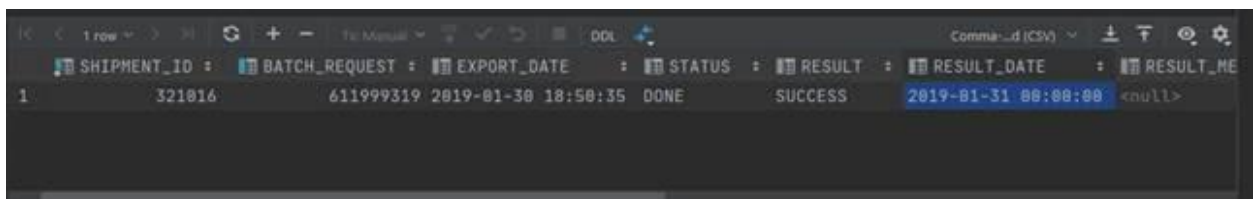
I den forbindelse skal det påpeges, at Lokal Forsikring ved indtegnning af en indboforsikring med en indbosum over 2,0 mio. kr. stiller krav om, at kunden installerer alarm, og at denne alarm har overførsel til alarmcentral (kopi af selskabets indtegningsregler kan findes under fanen 'dokumenter').

Vi tillader os i øvrigt at bemærke, at den tidligere police, gældende på adressen [adresse1], tillige var indtegnet med denne klausul og med en indbosum over 2,0 mio. kr.

Forsikringstagers advokat har under sagens behandling bedt os fremsende behørig dokumentation for, at forsikringstager har modtaget sin forsikringspolice for indboforsikring via e-Boks.

Når vi fremsender dokumenter til kunder via e-Boks, modtager vi fra e-Boks et id-nummer på selve forsendelsen, hvilket vi har modtaget i form af id-nummer Samtidig vil det fremgå af vores it-systemer med en 'succes' i resultatkolonnen, hvilket er selskabets garanti for, at brevet/dokumentet er landet i kundens e-Boks, og vores bekræftelse fra e-Boks at brevet/dokumentet er modtaget af e-Boks.

Som dokumentation for ovennævnte henvises til nedenstående udklip fra vores it-system.



SHIPMENT_ID	BATCH_REQUEST	EXPORT_DATE	STATUS	RESULT	RESULT_DATE	RESULT_ME
1	321816	611999319	2019-01-30 18:58:35	DONE	SUCCESS	2019-01-31 08:08:08 <null>

Som følge af ovennævnte må Lokal Forsikring lægge til grund, at forsikringstager har modtaget den nye police indeholdende særlige vilkår ved indbrud.

Lokal Forsikring har således afvist hele skaden på grund af den manglende tyverialarm og må henvide til, at det ud fra policen var tydeligt, at klausulen gjaldt for hele forsikringsdækningen. Policens krav må i den forbindelse anses for at være en objektiv dækningsbetingelse."

Klagerens advokat har den 10/12 2020 bl.a. anført:

"Det præciseres endnu engang, at klageren i forbindelse med tegning af indboforsikring i sit nye hus havde telefonisk kontakt med indklagedes assurandør ..., idet klageren specifikt anmodede om, at forsikringssummen skulle nedsættes, og at kravet om tyverialarm herefter af samme årsag skulle bortfalde. Herefter modtog klageren police på villaforsikring samt ejerskifteforsikringstilbud på almindelig e-mail, idet [assurandør] samtidig oplyste, at han ville sende den tilrettede indboforsikringspolice senere.

Ankenævnet for Forsikring

4.

96073

Det fastholdes desuden, at det er indklagedes bevisbyrde, at den nye indboforsikringspolice er kommet frem til klageren via e-Boks, når det samtidig er oplyst, at klageren først har tilmeldt indklagede til sin e-Boks i efteråret 2019.

Det bemærkes i den forbindelse, at det af indklagede fremlagte udklip fra indklagedes eget IT-system er dateret i januar 2019, dvs. på et tidspunkt hvor indklagede endnu ikke kunne sende e-Boks-meddelelser til klageren.

Jeg har netop fremlagt svar fra e-Boks Brugersupport dateret 6. august 2020 hvoraf det fremgår, at afsenderen af en e-Boks meddelelse (indklagede) bør være i besiddelse af en 'afsender-modtager kvittering', som er rette bevis for, at e-Boks meddelelsen er afsendt og modtaget. Indklagede opfordres endnu engang til at fremlægge en sådan kvittering."

Selskabet har den 26/12 2020 bl.a. anført:

"Under fanen 'Dokumenter' findes vores IT-afdelings svar vedrørende e-boks leverancen, samt kvittering, som er en fil.

Vores tidligere svar i sagen fastholdes på denne baggrund i sin helhed.

Vores policeafdeling oplyser, at vi ikke har registreringer vedrørende klagers kontakt med daværende assurandør, hvorfor Lokal Forsikring ikke kan bekræfte, at klager specifikt har haft anmodet daværende assurandør om nedsættelse af forsikringssummen, således at kravet om tyverialarm herefter af samme årsag skulle bortfalde."

Til dette har klagerens advokat den 11/1 2021 bl.a. er anført:

"Klageren kan igen henvise til meddelelsen af 6/8 2020 fra e-Boks brugersupport – uploadet her på siden den 10/12 2020.

Det fremgår heraf, at der skal foreligge en afsender-modtager kvittering, som er 'bevis for at du har modtaget, og afsender har sendt et brev. Det er afsenderen af dokumentet der har adgang til denne kvittering, så vi må henvise til at du kontakter dem, og beder dem sende den pågældende kvittering.'

Jeg har noteret mig, at indklagede fortsat ikke kan fremlægge en dokumentation som viser, at der er sendt en forsikringspolice til klageren, og det må fortsat fastholdes, at indklagede bærer bevisbyrden for, at klageren er blevet gjort tydeligt opmærksom på de skærpede forsikringsvilkår."

Selskabet har i meddelelse til nævnet af 13/1 2021 hertil bl.a. anført:

"Lokal Forsikring har ikke yderligere kommentarer til sagen. Under fanen "Dokumenter" findes vores IT-afdelings svar vedrørende e-boks leverancen, samt kvittering, som er en fil. Vores tidligere oplysninger til sagen fastholdes, og sagen kan således forelægges nævnet på det foreliggende grundlag".

Ankenævnet for Forsikring

5.

96073

Af selskabets interne mail fremgår bl.a.:

"Men helt kort kan du se at vi har sendt brevet til kunden den 31.01.2019 og har fået svar retur fra e-boks som står under fanen 'Result=Success'"

Af mail fra e-Boks af 6/8 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse.

Vi har, her fra e-Boks brugersupport, ikke adgang til noget information vedrørende din e-Boks. Hvis du ønsker dokumentation for hvorvidt et brev er ankommet til din e- Boks, søger du en afsender-modtager kvittering.

Dette er en kvittering, som er bevis for at du har modtaget, og afsender har sendt et brev. Det er afsenderen af dokumentet der har adgang til denne kvittering, så vi må henvise til at du kontakter dem, og beder dem sende den pågældende kvittering".

Af klagerens indboforsikringspolice fremgår bl.a.:

"Særlige vilkår for Indbo
Seneste ændringsdato: 1. februar 2019
Policenr: ...

For [adresse2] gælder følgende særlige vilkår:

Det er betingelse for tyveridækning, at der er installeret en funktionsdygtig alarm til overvågning af forsikringsstedet.

Herudover er det en betingelse

- at anlægget er funktionssikret, selv om almindelig strømforsyning svigter,
- at anlægget løbende vedligeholdes.

Såfremt ovenstående sikring ikke er opfyldt ved indbrudstyveri, vil erstatningen bortfalde."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 1/4 2020, at hun ved et indbrud den 29/3 2020 havde fået stjålet indbo i form af møbler, elektronik, smykker mv.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke havde en funktionsdygtig alarm installeret, hvilket er et krav i henhold til en klausul på policen.

Ankenævnet for Forsikring

6.

96073

Klageren har anført, at hun i forbindelse med sin skilsmisse og flytning i efteråret 2018 havde kontaktet sin assurandør i selskabet telefonisk med henblik på at få nedsat forsikringssummen og få fjernet kravet om tyverialarm, og at hun mundtligt indgik aftale med assurandøren herom. Klageren har videre anført, at hun aldrig har modtaget en police fra selskabet, og at hun derfor ikke var blevet gjort bekendt med, at kravet om tyverialarm fortsat var gældende. Hun har også anført, at hun først tilmeldte selskabet til e-Boks i efteråret 2019, hvorfor hun ikke havde modtaget den police, som selskabet skulle have sendt til hende i januar 2019.

Selskabet har anført, at det ikke har noteret, at klageren skulle have kontaktet selskabets assurandør telefonisk for at få ændret sin dækning. Selskabet har videre anført, at selskabet fik besked om klagerens flytning fra CPR, hvorfor der den 31/1 2019 blev fremsendt en police til hendes e-Boks. Policen var med samme forsikringssum og vilkår som tidligere. Selskabet har også anført, at det fremgår af selskabets interne it-system, at beskeden til klageren er markeret med "succes", hvilket betyder, at beskeden er modtaget i klagerens e-Boks.

Klageren har heroverfor bl.a. anført, "Klageren kan igen henvise til meddelelsen af 6/8 2020 fra e-Boks brugersupport – uploadet her på siden den 10/12 2020. Det fremgår heraf, at der skal foreligge en afsender-modtager kvittering, som er 'bevis for, at du har modtaget, og afsender har sendt et brev. Det er afsenderen af dokumentet, der har adgang til denne kvittering, så vi må henvise til, at du kontakter dem, og beder dem sende den pågældende kvittering'. Jeg har noteret mig, at indklagede fortsat ikke kan fremlægge en dokumentation som viser, at der er sendt en forsikringspolice til klageren, og det må fortsat fastholdes, at indklagede bærer bevisbyrden for, at klageren er blevet gjort tydeligt opmærksom på de skærpede forsikringsvilkår".

Af de særlige vilkår i klagerens police fremgår det, at "det er betingelse for tyveridækning, at der er installeret en funktionsdygtig alarm til overvågning af forsikringsstedet. ... Såfremt ovenstående sikring ikke er opfyldt ved indbrudstyveri, vil erstatningen bortfalde".

Ankenævnet for Forsikring

7.

96073

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun i 2018 mundtligt aftalte med selskabets assurandør, at kravet om alarm skulle udgå af indboforsikringspolicen.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at der også var krav om alarm på klagerens tidligere adresse, og at forsikringssummen er af en størrelse, hvor selskabet stiller krav om, at der installeres alarm.

Nævnet finder desuden at måtte lægge til grund, at indboforsikringen blev fremsendt til og modtaget i klagerens e-Boks den 30/1 2019.

Nævnet har navnlig lagt vægt på selskabets forklaring — som nævnet ikke har grundlag for at betvivle rigtigheden af — om, at markeringen "succes" i selskabets interne system betyder, at mailen er modtaget i klagerens e-Boks.

Da klageren ikke opfyldte policens krav om en installeret funktionsdygtig alarm ved indbruddet den 29/3 2020, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen