

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. september 2022 blev i sag nr. 98190:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 29/4 2022 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

FDM Forsikring - LB afslår at erstatte en anmeldt tyveriskade på trods af anerkendt erstatningspligt med begrundelsen, at skadesopgørelsen er anmeldt efter udløb af en tidsfrist på tre år. Skadelidte påstår at være oplyst om en tidsfrist på fem år. Jeg ønsker hermed at klage over denne afgørelse med henvisning til følgende: 1) Jeg anmoder, den 11/3 2018, om oplysning vedrørende begrænsninger i forbindelse med skadesopgørelsen (jvf. Bilag 1, F30-2373759-031.pdf), da jeg ikke forstår hastværket fra LB Forsikrings side vedrørende afslutning af sagen. Jeg var oprindeligt telefonisk oplyst om en forældelsesfrist på fem år, hvilket også fremføres telefonisk overfor LB Forsikring. Jeg modtager ingen besvarelse på denne forespørgsel, hverken telefonisk eller skriftligt. 2) LB Forsikring anfører i afvisningen af erstatningskravet, at der anmodes om yderligere oplysninger, den 21/3 2018, og at en forældelsesfrist på tre år træder i kraft fra denne dato. Denne skæringsdato meddeles ikke undertegnede, hverken telefonisk eller skriftligt. Jeg formoder, at den manglende kommunikation fra FDM Forsikring - LB's side kan tilskrives FDM Forsikrings skifte fra LB til Tryg forsikring i begyndelsen af sagsforløbet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg forventer, at FDM Forsikring - LB godtgør det allerede anerkendte erstatningsansvar."

Selskabet har i brev af 23/5 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores medlem klager over vores afslag på at yde dækning for en række smykker og sølvtøj, der er blevet stjålet under et indbrudstyveri i hans hjem den 20. november 2016.

Vi har afvist dækning med henvisning til, at kravet i anledning af det anmeldte indbrudstyveri er forældet. Da sagen vedrører forældelse, har vi ikke vedlagt forsikringsbetingelserne.

Sagens forløb

Vores medlem anmeldte den 21. november 2016 et indbrudstyveri, som havde fundet sted i hans hjem dagen forinden. Vi sendte samme dag en mail med link til vores skadeopgørelsessystem Sca-lepoint. Af mailen fremgik, at vi ville færdigbehandle skaden, når vi havde modtaget det udfyldte selvbetjeningslink. Det fremgik også, at vi ved opgørelsen af skaden godt ville bede om dokumentation for de enkelte genstande.

Vi modtog ingen opgørelse fra vores medlem trods forespørgsler den 18. august 2017 og den 23. februar 2018 om, hvorvidt han ønskede at benytte forsikringen til skaden.

Vores medlem svarede både i mail af 25. august 2017 og 11. marts 2018, at han stadig ønskede at anvende forsikringen til skaden, men at det var en svær opgave at finde dokumentation for de stjalne effekter. I mailen af 11. marts 2018 bad han samtidig om at få oplyst, om der var begrænsninger i forbindelse med skadeopgørelsen, og om vi ville yde assistance med hensyn til opgørelsen af erstatningskravet.

Vi kontaktede på denne baggrund vores medlem telefonisk den 21. marts 2018 for at finde ud af, hvordan vi kunne hjælpe og spørge ind til, hvad han mente med begrænsninger, idet vi hverken kendte størrelsen på hans krav eller hvilke genstande, der var stjålet.

Vores medlem svarede imidlertid ikke telefonen, og vi måtte nøjes med at lægge en besked på hans telefonsvarer. Vores medlem vendte tilbage samme dag pr. telefon med oplysning om, at det var værdiboksen med hans afdøde kones smykker, der var stjålet, og at kravet var på mellem 50.000 og 100.000 kr. Vi bad ham sende fotos af de stjalne smykker og sølvtøj, ligesom vi sendte skaden til vurdering hos en guldsmed og en antikvitetshandler. I mails af samme dato bad vi vores medlem om at få vurderet de mistede genstande og anførte både guldsmedens og antikvitetshandleres adresser og kontaktoplysninger. Vi oplyste samtidig, at vi ville informere vores medlem om erstatningsopgørelsen, når vi havde modtaget vurderingsskemaerne over de mistede genstande. Der henvises til bilag 9.

I mail af 26. marts 2018 takkede vores medlem for informationen med henblik på vurdering af de stjalne effekter, jf. bilag 10. Vi hørte herefter ikke fra vores medlem før den 7. november 2021, hvor han sendte en opgørelse over de stjalne effekter.

Den 15. november 2021 meddelte vi telefonisk vores medlem, at kravet er forældet. Dette blev ligeledes meddelt i mail af 1. december 2021 på baggrund af en fornyet gennemgang af sagens forløb.

Vores medlem klagede den 9. december 2021 til vores klageansvarlige, der i brev af 20. december 2021 fastholdt afgørelsen.

Vores medlem har herefter indbragt sagen for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny. Selvom vi naturligvis har forståelse for, at vores medlem er ærgerlig over situationen, finder vi ikke anledning til at ændre vores afgørelse.

Der er i sagen enighed om, at vi har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Tvisten drejer sig således om, hvorvidt der på tidspunktet for modtagelsen af vores medlems erstatningsopgørelse den 7. november 2021 er indtrådt forældelse af hans krav på dækning af de stjålne effekter. Vi har ikke i øvrigt taget stilling til størrelsen af medlemmets krav.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punktum, at der gælder en forældelsesfrist på 3 år i tilfælde, hvor selskabet har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende skade, men hvor selskabet anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse. Fristen på 3 år løber fra selskabets meddelelse med anmodning om yderligere oplysninger.

Vi bad både i forbindelse med selve anmeldelsen og senest den 21. marts 2018 vores medlem om at indsende nærmere oplysninger og dokumentation for, hvilke genstande han havde fået stjålet. I mail af 21. marts 2018 sendte vi ham desuden kontaktoplysninger på en guldsmed og en antikvitetshandler med henblik på vurdering af de mistede effekter. Vi meddelte samtidig, at vurderingsoplysningerne skulle bruges til opgørelse af erstatningen.

Det kan lægges til grund, at vores medlem modtog og forstod vores mails, herunder at sagen afventede de specifikke oplysninger om bl.a. effekternes værdi for at kunne opgøre kravets størrelse. I mail af 26. marts 2018 takkede vores medlem således for informationen med henblik på vurdering af de stjålne effekter.

Forældelsesfristen på 3 år løber dermed senest fra den 21. marts 2018, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punktum.

Ved modtagelsen af vores medlems erstatningsopgørelse den 7. november 2021 var der forløbet mere end 3 år fra vores henvendelse den 21. marts 2018.

Det fastholdes på denne baggrund, at vi med rette har afvist vores medlems krav som forældet.

Vores medlems oplysning om, at han den 21. november 2016 skulle have fået at vide af skadebehandleren, at han havde 5 år til at indberette skadens omfang, bestrides som udokumenteret. Den pågældende skadebehandler afviser at have givet en sådan oplysning, idet han er bekendt med forældelsesreglerne. Det har derfor formodningen imod sig, at han skulle have oplyst om en frist på 5 år.

Der gælder efter vores opfattelse ikke en almindelig pligt for os til at orientere om forældelsesfrister i forbindelse med behandlingen af enhver anmeldt skade. Størstedelen af vores sager behandles og afsluttes lang tid før forældelse bliver aktuel, og vi mener derfor, at det kun kan forventes, at vi gør opmærksom på forældelsesreglerne, hvis der er en særlig anledning hertil. Vi

mener ikke der er en særlig anledning til at rådgive om forældelse, når der er flere år til evt. forældelse indtræder, og når det eneste sagen afventer er en skadeopgørelse.

Hvad angår vores medlems anmodning af 11. marts 2018 om oplysning om 'begrænsninger i forbindelse med skadesopgørelse' (bilag 6), må denne anmodning efter en naturlig sproglig forståelse tolkes således, at der ønskedes oplysninger om begrænsninger i dækningsvilkårene og ikke i forhold til forældelsesreglerne. Vi var som følge af henvendelsen i telefonisk kontakt med medlemmet den 21. marts 2018 for blandt andet at spørge ind til, hvad han mente med begrænsninger. Ved telefonsamtalen gav medlemmet udtryk for udfordringer med at opføre sit krav. Vi har således ikke i den forbindelse haft anledning til at informere specifikt om forældelsesreglerne. At vores medlem skulle have hentydet til forældelsesreglerne, harmonerer desuden dårligt med hans oplysning om, at han angiveligt allerede i 2016 var blevet oplyst om forældelsesfristen.

Afslutningsvis bemærkes, at vores medlems ukendskab til forældelsesfristen på 3 år, og at han har haft besvær med at opføre kravet, ikke kan føre til suspension af forældelsesfristen i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punktum, idet fristen er absolut. Der henvises f.eks. til nævnets kendelse 86.432 (2015), hvor forsikringstageren havde svært ved at finde en håndværker til at udbedre en gulvskade, bl.a. fordi opgaven var kompleks, og hvor forsikringstageren ikke var blevet oplyst om forældelsesfristen på 3 år. Der henvises ligeledes til nævnets kendelse 87.057 (2015), hvor nævnet bemærker, at fristen er absolut og fastsat med henblik på at tilgodese forsikringsselskabernes interesse i at kunne få afsluttet sagerne inden for rimelig tid."

Klageren har i brev af 15/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentarer til indlæg fra LB Forsikring af 23.05.2022 '98190 – [klageren]'

1) Jvf. 'Skadesforløb 1, 21. nov. 2016': Ved skadesanmeldelsen bliver jeg telefonisk oplyst om en forældelsesfrist på 5 år;

2) Jvf. 'Skadesforløb 1, Medio 2017' I forbindelse med telefonopkald fra [sagsbehandler] oplyser jeg, 'at jeg jo har 5 år til at indsende en skadesopgørelse'. Dette bliver ikke benægtet af [sagsbehandler]. Der findes måske en optagelse af denne telefonsamtale hos LB Forsikring?

3) Jvf. 'Skadesforløb 1, 23. februar 2018' LB Forsikring 'presser på' for at få afsluttet sagen;

4) Jvf. 'Skadesforløb 1, 11. marts 2018' Jeg tilkendegiver, at jeg vil opretholde sagen og udbeder mig oplysning om 'begrænsninger i forbindelse med skadesopgørelsen'; Jeg modtager intet svar på denne anmodning og regner dermed forældelsesfristen på 5 år, som fortsat gældende.

Jeg har selvfølgelig undret mig over, hvor de fem år skulle komme fra, når nu LB Forsikring så kategorisk fastholder, at en forældelsesfrist på tre år er gældende og er lovfæstet i Forsikringsaftaleloven. Jeg kan nu konstatere, at forældelsesfristen tidligere har været fem år, hvilket understreger, at jeg kan være oplyst om denne forældelsesfrist.

LB Forsikring anfører, at de ikke mener at have pligt til at orientere om forældelsesfrister. Men LB Forsikring må forventes at oplyse om forældelsesfrister på anmodning (Jvf. 'Skadesforløb 1, 11. marts 2018').

LB Forsikring anfører, at 'Størstedelen af vores sager behandles og afsluttes lang tid før forældelse bliver aktuel, og vi mener derfor, at det kun kan forventes, at vi gør opmærksom på forældelsesreglerne, hvis der er en særlig anledning hertil'. Det må i sandhed siges, at der så har været en særlig anledning til at gøre opmærksom på forældelsesreglerne i denne sag.

Jeg havde selvfølgelig gerne afsluttet denne sag allerede i 2016/2017. Det er nu tydeligt for mig, hvor invaliderende tyveriet har været for mig og jeg beklager de ulemper det har medført for LB Forsikring.

Værdiboksen indeholdt hovedsagelig sølvtøj og smykker arvet og ejet af min afdøde kone, som var enebarn. Jeg 'klamrede' mig naivt til et håb om, at i det mindste nogle af de personlige ting ville dukke op."

Selskabet har i brev af 30/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vores medlems indlæg giver anledning til følgende supplerende bemærkninger:

LB Forsikring er ikke i besiddelse af optagelser af de telefonsamtaler, som vores medlem henviser til, at han har haft med os i forbindelse med sagens behandling i 2016, 2017 og 2018. De samtaler, der optages, slettes som udgangspunkt efter én måned. Vi kan dog oplyse, at vi har interne retningslinjer, som sagsbehandlerne skal følge, når de rådgiver vores medlemmer. Retningslinjerne indeholder blandt andet en nøje beskrivelse af de gældende forældelsesfrister.

Da forældelsesfristen på 3 år blev indført i januar 2008, bestrides det, at den tidligere forældelsesfrist på 5 år skulle understøtte, at vores medlem i 2016 modtog fejlagtig rådgivning om forældelsesfristens længde. Såfremt vores sagsbehandler har rådgivet medlemmet om spørgsmål om forældelse, må vi lægge til grund, at der er blevet rådgivet i overensstemmelse med vores interne vejledning og gældende lovgivning.

Det bestrides ligeledes, at vores rådgivning i øvrigt har været mangelfuld, herunder at vi af egen drift burde have gjort vores medlem opmærksom på den 3-årige forældelsesfrist. Medlemmets henvendelse den 11. marts 2018 vedrørte spørgsmål til selve skadesopgørelsen.

På tidspunktet for den sidste korrespondance med vores medlem i marts 2018 var han fuldt orienteret om, hvad han skulle indsende, herunder hvem han skulle kontakte for at få hjælp til vurdering af de stjålne genstande. Vi havde ikke anledning til at rådgive om en forældelsesfrist, der på daværende tidspunkt ikke var nært forestående, og der er ingen dokumentation for, at vores medlem skulle have spurgt særligt til dette.

Vi har stor forståelse for, at vores medlem håbede på, at nogle af de stjålne genstande ville dukke op, men hans beslutning om at vente mere end 3 år med at indsende den nødvendige dokumentation kan hverken føre til, at der påhviler LB Forsikring et ansvar for mangelfuld rådgivning eller til, at der kan dispenseres fra forældelsesfristen i FAL § 29, stk. 5, 2. punktum."

Til dette har klageren fremsendt brev af 25/7 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Indlægget indeholder en række selvmodsigende påstande:

- 1) 'Vi kan dog oplyse, at vi har interne retningslinjer, som sagsbehandlerne skal følge, når de rådgiver vores medlemmer. Retningslinjerne indeholder blandt andet en nøje beskrivelse af gældende forældelsesfrister'.
- 2) 'Det bestrides ligeledes, at vores rådgivning i øvrigt har været mangelfuld, herunder at vi af egen drift burde have gjort vores medlem opmærksom på den 3-årige forældelsesfrist'. Det fremgår ellers af pkt. 1), at LB Forsikrings sagsbehandlere rådgiver efter retningslinjer, der blandt andet indeholder en nøje beskrivelse af gældende forældelsesfrister.
- 3) 'Medlemmets henvendelse den 11. marts 2018 vedrørte spørgsmål til selve skadesopgørelsen'. Det er jo en påstand, da LB Forsikring ikke svarede på dette spørgsmål, endsize spurgte ind til hvad spørgsmålet omhandlede, hvis man havde været i tvivl. Forsikringstagers spørgsmål skriftlige spørgsmål 11. marts 2018 til LB Forsikring, efter pres fra LB Forsikring for en afslutning af denne sag var, formuleret som følger: 'Venligst oplys om begrænsninger i forbindelse med skadesopgørelse', hvilket selvfølgelig også måtte omhandle forældelsesfrist.

LB Forsikring har tidligere anført, at 'Størstedelen af vores sager behandles og afsluttes lang tid før forældelse bliver aktuel, og vi mener derfor, at det kun kan forventes, at vi gør opmærksom på forældelsesreglerne, hvis der er en særlig anledning hertil'. Det må i sandhed siges, at der så har været en særlig anledning til at gøre opmærksom på forældelsesreglerne i denne sag.

...

Jeg har en klar oplevelse af, at ophør af FDM Forsikrings samarbejde med LB Forsikring har haft betydelig indflydelse på LB Forsikrings håndtering af denne sag."

Hertil har selskabet i brev af 11/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Idet vi henviser til vores medlems supplerende bemærkninger af 25. juli 2022, skal vi bestride, at vores behandling af sagen har været influeret af, at LB Forsikrings samarbejde med FDM Forsikring er ophørt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail fra klageren til selskabet af 11/3 2018 fremgår bl.a.:

"Venligst oplys om begrænsninger i forbindelse med skadeopgørelse"

Af mail fra selskabet til klageren af 21/3 2018 fremgår bl.a.:

"Tak for din mail. Vi har i dag forgæves forsøgt at kontakte dig per telefon.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98190

Du bedes venligst kontakte os per telefon, så vi kan vurdere, hvordan vi kan hjælpe dig og om der evt. er begrænsninger i forhold til skaden."

Af mail fra selskabet til klageren af 21/3 2018 fremgår bl.a.:

"Din skade F30-2373759-001 er sendt til reparation/ vurdering,

Skadelinjer:

1) Smykker

Næste skridt i processen er følgende:

I første omgang bestiller du en tid til vurdering hos guldsmeden. Du tager al relevant dokumentation med, herunder en liste over dine mistede/beskadigede genstande. Når vurderingen er foretaget af guldsmeden, udfylder de et vurderingsskema til dit forsikringsselskab. Vurderingsskemaet bliver herefter indsendt til dit forsikringsselskab for godkendelse. Når skemaet er gennemgået af forsikringsselskabet, vil du modtage nærmere information om din erstatningsopgørelse.

Butik detaljer:

[...]"

Af mail fra selskabet til klageren af 21/3 2018 fremgår bl.a.:

"Din skade F30-2373759-001 er sendt til reparation/vurdering.

Skadelinjer:

2) Sølvtoj

Næste skridt i processen er følgende:

I første omgang kontakter [...] dig omkring dine mistede genstande. Når vurderingen er foretaget af [...], udfylder de et vurderingsskema til dit forsikringsselskab. Vurderingsskemaet bliver herefter indsendt til dit forsikringsselskab for godkendelse. Når skemaet er gennemgået af forsikringsselskabet, vil du modtage nærmere information om din erstatningsopgørelse.

Butik detaljer:

[...]"

Af mail fra klageren til selskabet af 26/3 2018 fremgår bl.a.:

"Tak for information mht. vurdering af stjålne effekter. Det er klart formidende for sagens afslutning."

Af mail fra klageren til selskabet af 7/11 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg har nu efter bedste evne opgjort omfanget og en prisvurdering af stjålne effekter, vedrørende indbrud 16.1 1.2016, [...], [...]"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte et indbrudstyveri den 21/11 2016, hvor en værdiboks, der indeholdt smykker og sølvtøj, blev stjålet. Selskabet bad den 21/3 2018 om yderligere oplysninger om de stjalne genstande og henviste klageren til en guldsmed og en antikvitethandler med henblik på en vurdering af genstandene. Klageren henvendte sig til selskabet med en opgørelse den 7/11 2021.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning. Klageren har anført, at han af selskabets medarbejder telefonisk blev oplyst om, at forældelsesfristen var på 5 år, og at han den 11/3 2018 forespurgte, om der var begrænsninger i forhold til skadeopgørelsen, men modtog ikke svar herpå. I en efterfølgende samtale med selskabet, hvor han nævnte forældelsesfristen på 5 år, blev dette ikke benægtet af den pågældende medarbejder. Han er af selskabet ikke blevet oplyst om den 3-årige forældelsesfrist. Selskabet må forventes at oplyse om forældelsesfrister på anmodning. Selskabets ophør af samarbejde med [selskab 2] har haft indflydelse på håndteringen af denne sag.

Selskabet har afvist klagerens krav under henvisning til, at der er indtrådt forældelse. Selskabet har anført, at den treårige forældelsesfrist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt., begyndte at løbe ved selskabets anmodning om yderligere oplysninger den 21/3 2018, og at der ved modtagelsen af erstatningsopgørelsen den 7/11 2021 var gået mere end 3 år fra henvendelsen. Selskabet afviser, at det skulle have oplyst, at forældelsesfristen er 5 år, eller at det har haft særlig anledning til at oplyse om forældelsesreglerne, der er lovfæstede. Klagerens ukendskab til forældelsesreglerne og det besvær han har haft med at opgøre kravet, giver ikke grundlag for suspension af forældelsen.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt., at "hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik

Ankenævnet for Forsikring

9.

98190

på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens krav er forældet.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet den 21/3 2018 bad klageren om, at fremskaffe yderligere dokumentation for kravets størrelse, at den 3-årige forældelsesfrist efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt., udløb den 21/3 2021, og at klageren først den 7/11 2021 indsendte yderligere materiale, herunder en opgørelse over de stjålne genstande.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han skulle have aftalt en længere forældelsesfrist med selskabet, eller at der i øvrigt er omstændigheder i sagen, der giver grundlag for at anse 3-årsfristen for suspenderet.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand