

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. februar 2023 blev i sag nr. 98653:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie-/indboforsikring med bagagedækning. I brev af 31/8 2022 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Som advokat for [klageren], skal jeg hermed klage over den af Topdanmark pr. 20. maj 2022 truffet afgørelse, hvorefter erstatning for et frarøvet/ranet armbåndsur kun ydes med kr.113.060 (før fradrag af selvrisiko kr. 2.053).

Der er enighed mellem parterne om, at uret er Patek Philippe Aqua Naut, og at Topdanmark har modtaget kopi af certifikat for uret.

Som Bilag 1 fremlægges forsikringspolice udskrevet 16. maj 2022 inkl. de gældende forsikringsbetingelser 6676-2.

Den 13. maj 2022 blev klageren under en ferie i sit sommerhus i [land] frastjålet sit armbåndsur, mens han bar uret. Parterne er enige om, at der forelå et dækningsberettiget røveri eller ran som beskrevet under pkt. 17 i Bilag 1 på side 13. Der gælder derfor ingen af de dækningsbegrænsninger, som ifølge pkt. 17 gælder for andre lignende skadeårsager, herunder indbrud, simpelt tyveri og simpelt tyveri fra særlige steder.

Armbåndsurets værdi anslår klageren til mellem 1.500.000 og 1.800.000 kr. Værdien har ikke været drøftet mellem parterne, idet Topdanmark alene har tilbudt at udbetale kr. 113.060 svarende til den i 2022 af selskabet efterfølgende oplyste maksimale Bagagedækning, jf. pkt. 18 A i Bilag 1.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98653

Topdanmarks afgørelse af 20. maj 2022 fremlægges som Bilag 2, mens mailudvekslingen fra 20. juni og 12. juli mellem mig og Topdanmarks klageansvarlige :fremlægges som Bilag 3.

Påstand:

Topdanmark skal, med tillæg af procesrente fra 1. juni 2022 jf. F AL §24, udbetale fuld erstatning for uret kr. 1.650.000 (før fradrag af selvrisko kr. 2.053), idet Topdanmark skal anerkende at være afskåret fra at påberåbe sig den i Bilag 1 pkt. 2 omtalte geografiske begrænsning.

Topdanmark påstår endvidere jf. FAL § 32.3 pålagt at dække klageren de advokatombkostninger, der

har været forbundet med det forud for sagens indbringelse for ankenævnet forbundne arbejde - opgjort til kr. 5.000 svarende til 2 timer a kr. 2.000 tillagt moms.

Anbringender:

Jeg skal her opsummere og supplere det, jeg har gjort gældende i Bilag 3.

Topdanmark har svigtet sin rådgivningsforpligtelse over for klageren. Klageren har været kunde siden 2008, og det har været Topdanmark bekendt, dels at klageren har sommerhus i [land] og ofte befinder sig i udlandet, dels at klageren har tilkendegivet ønske om at være fuldt forsikringsdækket. Så sent som omkring årsskiftet 2022/23 forhøjede han således guld-sølvsmykke-dækningen til 1.500.000 kr., da forholdene havde ændret sig, og han ellers ville have været underforsikret.

Også den betydelige samlede forsikringssum på kr. 9.754.000 burde have skærpet Topdanmarks interesse for kundeforholdet.

Topdanmark burde derfor have afdækket klagerens forsikringsforhold og foreslået klageren at udvide summen for den særlige bagagedækning. Denne mulighed omtaler Topdanmarks klageansvarlige i Bilag 3, men hvordan skulle klageren have vidst det, når tilvalgsmuligheden end ikke omtales i tilvalgslisten i Bilag 1 under pkt. 26-29?

Den geografiske afgrænsning i Bilag 1 pkt. 2A giver ikke god mening for genstande, som man (som f.eks. armbåndsure) altid bærer på sig. Hvis afgrænsningen skulle kunne gøres gældende, burde Topdanmark have tydeliggjort det i forsikringsbetingelserne, hvor armbåndsure hverken omtales i eller indgår i de kategorier af genstande, der omtales i Bilag 1 pkt. 2 og 18. (Man kan via snørklede henvisninger til pkt. 17 se, at 'ure' er dækket, men i sammenhængen med kikkerter og musikinstrumenter er det ikke lige 'armbåndsure', man kommer til at tænke på).

Det er derfor stort set umuligt for almindelige mennesker at gennemskue, at bagagedækningen i Bilag 1 pkt. 18 reelt er en 12 sider derfra omtalt tillægsgædækning til bestemmelsen i pkt. 2 om, at Topdanmark kun dækker i Danmark. Det er heller ikke gennemskueligt for almindelige mennesker,

at et armbåndsur skal opfattes som bagage. Bagage er noget, der transporteres fra A til B i en kuffert, kasse, pose, håndtaske eller anden emballage.

Den med forståelsen af forsikringsbetingelserne forbundne usikkerhed forstærkes af, at Topdanmark ikke omtaler det maksimale bagagedækningsbeløb i policeteksten, Bilag 1. Under afsnittet 'Forsikringssummer' har Topdanmark bl.a. fundet det relevant at omtale et beløb på kr. 4.136 for

Ankenævnet for Forsikring

3.

98653

maksimal dækning til cykeldele, mens der - i afsnittet med underoverskriften 'Steder med særlig sumbegrænsning' - ikke står et ord om, at der er 'steder', (aktuelt hele Verden ekskl. Danmark), hvor der gælder en sumbegrænsning på kr. 113.060."

Selskabet har i brev af 14/9 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet har ved fornyet gennemgang af sagen erfaret, at der ikke er indhentet den sædvanlige dokumentation for ejerskab af et ur i den pågældende prisklasse.

Klager har alene indsendt et certifikat, hvor en anden end klager står som ejer af uret. Desuden mangler det yderste af venstre side samt det nederste af bunden på certifikatets første side.

Vi skal derfor for god ordens skyld bede klager fremsende enten det originale certifikat (eller en fuldstændig kopi af certifikatets første side), samt dokumentation for køb af uret, enten hos den tidligere ejer eller hos den forhandler/agent, som evt. har haft uret i kommission. Hvis købskvittering eller lignende ikke foreligger, kan dokumentationen også være i form af et kontoudtog, som viser overførsel eller køb på det pågældende beløb."

Klagerens advokat har i brev af 24/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som ønsket af Topdanmark fremlægges ægtheds-certifikat for uret som Bilag 4, mens bankkvittering for købet i juni 2019 fremlægges som Bilag 5.

Nævnet vil formentlig umiddelbart undre sig over, at et ur købt til 450.000 kr., som angiveligt kan købes hos [urbutik] for 395.700 kr., Bilag 6, kræves erstattet med kr. 1.650.000.

Dette skyldes, at det i praksis grundet efterspørgslen ikke er muligt at erhverve et Patek Philippe ur til de formelle listepreiser. Man skal være heldig at kende nogen - og det held havde klageren i 2019 - idet der årligt kun udbydes en håndfuld ure i Danmark til salg til priser som i Bilag 6. Producenten er kendt for slet ikke at sælge sine dyreste modeller, medmindre kunden er kendt og i forvejen er registreret som ejer af en af de billigere modeller.

I stedet kan uret erhverves på det uregulerede internationale marked, den største hjemmeside er Chrono 24, hvor priserne for brugte ure er op til 5 gange så høje som nyprisen. Som Bilag 7 fremlægges 6 salgsannoncer omhandlende den aktuelle urmodel. De 3 første annoncer er fundet kort tid efter røveriet af klageren selv på Chrono 24, mens jeg - også på Chrono 24 - har fundet de 3 sidste annoncer i oktober 2022.

Klageren ønsker at generhverve uret - gerne et brugt i rimelig stand fra 2019. Topdanmark er mere end velkommen til at skaffe et sådant ur til klageren, men en kontanterstatning skal modsvare, hvad det koster klageren at købe uret selv."

Selskabet har i brev af 2/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet bemærker, at det fremgår af bankkvitteringen i bilag 5, at uret er betalt fra en erhvervskonto tilhørende [firma].

Det indikerer, at klagers virksomhed og ikke klager selv har været ejer af uret, hvilket er en væsentlig ny oplysning.

I lyset heraf vil selskabet behandle skaden igen, og vi vil anmode om, at klagen bliver udsat imens, så vi kan kommunikationen direkte med klager."

Selskabet har herefter i brev af 4/11 2022 bl.a. anført:

"1.0 Klager har ikke dokumenteret at være ejer af uret

Som vi bemærkede i vores svar af 2. november 2022, fremgår det af bankkvitteringen i bilag 5, at uret er betalt fra en erhvervskonto tilhørende [firma]. Klager har således ikke dokumenteret, at klager var ejer af uret, da det blev stjålet under klagers ferie.

2.0 Indboforsikringen dækker ikke ting ejet af klagers virksomhed

Klagers indboforsikring dækker ting, som forsikrede ejer eller har risikoen for ved lån eller leje, jf. dækningsskemaet i punkt 17 (samme formulering går igen skemaet igennem).

...

Klagers virksomhed er ikke forsikret på indboforsikringen, da der er tale om en privatforsikring.

Selskabet henviser i den forbindelse til den udtømmende liste i vilkårenes punkt 1:

1 Hvem er forsikret?

A Forsikringen omfatter

1. Dig som forsikringstager
2. Følgende personer, når de er tilmeldt samme folkeregisteradresse som dig:
 - a. Din husstand, dvs.
 - Din ægtefælle/samlever
 - Dine børn/børnebørn
 - Din ægtefælles/samlevers børn/børnebørn
 - Dine forældre/bedsteforældre
 - Din ægtefælles/samlevers forældre/bedsteforældre
 - b. Op til yderligere to personer
3. Følgende personer, selvom de ikke er tilmeldt samme folkeregisteradresse som dig:
 - c. Husstandens børn under 18 år, der bor uden for hjemmet, når de ikke lever i fast parforhold eller har fastboende børn hos sig
 - d. Dine og din ægtefælles eller samlevers dele- og plejebørn under 18 år, når de opholder sig hos jer, hvis børnene ikke er dækket af egen eller anden forsikring
 - e. Din ægtefælle eller samlever, der er flyttet på plejehjem eller i beskyttet bolig

Med henvisning til Ankenævnets kendelse 97.621 skal selskabet herefter afvise at udbetale yderligere i sagen på det foreliggende grundlag.

3.0 Yderligere dokumentation?

Ankenævnet for Forsikring

5.

98653

Såfremt klager har dokumentation for overdragelse af uret fra klagers selskab til klager, herunder fx overførsel af købesummen fra klagers private konto til virksomhedskontoen, skal klager være velkommen til at fremsende denne. Vi vil herefter foretage en fornyet vurdering af sagen."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev/mail af 15/11 2022, hvor det bl.a. er anført:

"Det ville være prisværdigt, hvis Topdanmark - i stedet for i sine hidtidige tre indlæg alene at have skrevet om formalia - i stedet overvejede at forholde sig til klagens materielle indhold.

Topdanmark befinder sig angiveligt i den vildfarelse, at [firmaet] skulle være en i forhold til klageren selvstændig juridisk enhed.

Klageren driver sin virksomhed [firmaet] privat, og betalingen af uret er dermed sket privat som led i en hævning i virksomhedsskatteordningen. Dette kan dokumenteres med en revisorerklæring, men det finder jeg ikke nødvendigt, medmindre ankenævnet (ikke Topdanmark) anmoder herom.

Det skal understreges, at selv om [firmaet] var et A/S eller ApS, vedrører det hverken sagen eller Topdanmark, om uret måtte være overdraget til klageren personligt uden afregning af udbytte eller A-skat.

Topdanmarks nidkærhed forekommer særlig bemærkelsesværdig, når det tages i betragtning, at Topdanmark i andre tilsvarende sager end ikke forlanger dokumentation for købet, jf. Bilag 9, se neden for.

Det materielle:

Som Bilag 8 fremlægges anonymiseret Topdanmark-police for en anden kunde, og som Bilag 9 fremlægges skadesagsafgørelse af 22.juli 2022 vedrørende Bilag 8-policen.

Bilag 8-policen er - bortset fra dækningernes størrelse - reelt identisk med sagens Bilag 1, men indeholder dog på side 3 dette vilkår:

'Bagagedækning

Uanset summen nævnt i vilkårenes pkt. 18 A dækker bagagedækningen med indtil 10 % af summen

nævnt på policen under "Forsikringssum i alt" -dog maksimalt med 500.000 kr. (2021).'

Rent bortset fra, at denne kunde - i modsætning til klageren - dermed har kunne se i selve policen (og ikke kun i de snørklede forsikringsbetingelserne), at der i det hele taget gjaldt en sum begrænsning i bagagedækningen, er der her tale om et vilkår, som også klageren burde være tilbudt.

Topdanmark opfordres til at redegøre for og dokumentere:

- hvad det koster Bilag 8-kunden i præmie at have vilkåret tilføjet Bilag 8-policen,
- om det er muligt ved aftale at fravige vilkårets begrænsninger på kr. 500.000 og 10 % af 'Forsikringssum i alt' (derfor klagers vedkommende er kr. 11.310.000),
- og hvorvidt og i hvilket omfang disse fravigelser forøger kundens præmiebetaling for vilkåret.

I det omfang opfordringen ikke imødekommes, bør ankenævnet lægge til grund, at Bilag 8-vilkåret ikke koster kunden ekstra præmie, og at vilkåret uden præmieforhøjelse kunne være tilføjet klagerens Bilag I-police tilpasset klagerens behov, dvs. en bagagedækningssum på ca. 2.000.000 kr.

Skadeafgørelsen, Bilag 9, vedrører en helt identisk sag og dokumenterer følgende:

- Topdanmark opgør urets værdi ud fra de principper, jeg beskrev i mit indlæg fra 24. oktober 2022.
- Topdanmark forlanger ikke politianmeldelse for røveri (over for andre end klageren).
- Topdanmark forlanger som nævnt under 'Formalia' ikke dokumentation for købet (fra andre end klageren)."

Hertil har selskabet i brev af 2/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"1.0 Ejerskab til uret

Klager anfører, at klagers virksomhed er en enkeltmandsvirksomhed og dermed ikke en selvstændig juridisk enhed. Selskabet beklager, at vi ikke var opmærksomme på dette forhold. Det er dermed dokumenteret, at klager var ejer af uret, da det blev stjålet.

2.0 Selskabets første tre svar

I selskabets første tre svar forholder selskabet sig ikke til selve klagen, da det under den indledende informationsindsamling om sagen og dens omstændigheder stod klart, at skaden i første omgang ikke var blevet tilstrækkeligt dokumenteret.

Klager anfører, at det er formalia, og at det vil være prisværdigt, hvis selskabet forholdt sig til det materielle indhold af klagen.

Selskabet har nu fået den adspurgte dokumentation, og vi kan derfor realitetsbehandle klagen.

3.0 Opfordringer

Klager har vedlagt en anonymiseret police og skadeafgørelse fra én af selskabets andre kunder. Den pågældende kunde har et særligt vilkår på policen ift. bagagedækningen, så den uanset vilkårene dækker med indtil 10 % af summen nævnt på policen under 'Forsikringssum i alt' – dog maksimalt 500.000 kr.

Klager opfordrer selskabet til at redegøre og dokumentere for følgende:

- a. Hvad det koster denne kunde i præmie at have tilføjet det særlige vilkår.
- b. Om det er muligt ved aftale at fravige vilkårets begrænsninger på 500.000 kr. og 10 % af 'Forsikringssum i alt'.
- c. Hvorvidt og i hvilket omfang disse fravigelser forøger kundens præmiebetaling for vilkåret.

Selskabet skal hermed besvare klagers opfordringer.

Ad a)

Selskabet er underlagt fortrolighedsreglerne i lov om finansiel virksomhed og skal derudover overholde de persondataretlige regler. Vi kan derfor som det klare udgangspunkt ikke udlevere oplysninger om andre kunders forsikringsforhold, herunder eventuelle præmietillæg som følge af særlige vilkår. Dette udgangspunkt kan alene fraviges, hvis der foreligger et lovligt behandlingsgrundlag (videregivelsesgrundlag), hvilket ikke vurderes at være tilfældet i denne situation.

Selskabet kan dog oplyse, at tilføjelse af det særlige vilkår om forhøjelse af summen for bagagedækning altid medfører et pristillæg.

Ad b) og c)

Det er ikke muligt at fravige vilkårets begrænsninger på 10 % af summen i 'Forsikringssum i alt' – dog maksimalt 500.000 kr. Opfordring c) er som følge heraf ikke relevant.

Selve klagesagen

4.0 Indledning

Klager har en indboforsikring hos selskabet, som bl.a. indeholder bagagedækning.

Police og tilhørende vilkår for forsikringen (vilkårsnummer 6676-2) er vedlagt af klager som bilag 1.

Twisten vedrører klagers utilfredshed med, at klager i forbindelse med tyveri/ran af et armbåndsur d. 13. maj 2022 under sin ferie i [land] kun har fået dækket uret med makssummen på bagagedækningen på 113.060 kr. (før fradrag af selvrisiko).

Klager gør gældende, at vilkårene er uklart formuleret, og at et armbåndsur slet ikke er begrænset (omfattet) af bagagedækningen, fordi det bæres på personen. Klager gør derfor gældende, at selskabet skal erstatte armbåndsuret med 1.650.000 kr. med tillæg af procesrente.

Klager gør endvidere gældende, at selskabet skal dække advokatomkostninger på 5.000 kr., som klager har afholdt i forbindelse med sagens indbringelse for nævnet.

5.0 Sagsfremstilling

Klager har været forsikret hos selskabet i mange år. Siden 1. december 2020 har klagers indbo været forsikret på selskabets nyeste indboforsikring.

Klager kontaktede selskabet i december 2021 for at justere summen på Guld, sølv, smykker mv. på sin indboforsikring til 1,5 mio. kr. Da den ønskede sum oversteg en tærskelværdi, sendte selskabet en sikringskonsulent ud til klager, og der blev efterfølgende stillet krav om alarm og sikringsskab. Grundet en intern fejl, fik selskabet ikke ændret summen med det samme, men det blev efterfølgende gjort med tilbagevirkende kraft pr. d. 22. januar 2022.

Klager anmeldte en skade på forsikringen d. 16. maj 2022. Under en ferie i [land] var klager d. 13. maj 2022 udsat for ran af sit Patek Philippe armbåndsur, da han lige havde sat sig ind i sin bil efter et cafébesøg. Klager dokumenterede røveriet ved fremsendelse af politirapport og kopi af certifikat fra producenten.

Selskabet anerkendte skaden og sendte en afgørelse til klager d. 20. maj 2022, jf. det af klager fremlagte bilag 2. I afgørelsen henviste selskabet til pkt. 18 i vilkårene, som indeholder bestemmelser om bagagedækningen. Bagage er jf. pkt. 18.A dækket med indtil 107.610 kr. (2020-beløb). I 2022 var beløbet 113.060 kr.

Klager var ikke tilfreds med erstatningens størrelse og talte i perioden frem til 1. juni 2022 flere gange med selskabet. Klager sendte endvidere i perioden frem til 10. juni 2022 flere mails, hvor han bad om at blive ringet op og om at få et møde med selskabet om skadeafgørelsen. Selskabet bad flere gange klager om at sende en skriftlig klage til selskabets kundeklagefunktion, hvilket klager hver gang afviste.

Selskabet oprettede herefter selv en klage, og den kundeklageansvarlige skrev til klager d. 13. juni 2022 for at informere om, at klagen nu ville blive behandlet. Klager sendte via sin advokat yderligere oplysninger til selskabet d. 20. juni 2022. Klager anførte, at den geografiske begrænsning på dækningen efter pkt. 2 i vilkårene, hvorefter indboforsikringen kun dækker på privatadressen, ikke giver mening for genstande, som man bærer på sig, herunder ure. Derudover anførte klager, at bagagedækningen i pkt. 18 alene må gælde for genstande, som medbringes som bagage, idet en naturlig forståelse af 'bagage' typisk omfatter noget, der fragtes i en kuffert, pose, boks, håndtaske mv. Det måtte ifølge klager føre til, at den relevante sumbegrænsning var summen gældende for 'Øvrigt indbo' og ikke summen for bagagedækning.

Den kundeklageansvarlige svarede på klagen d. 12. juli 2022 og fastholdt selskabets afgørelse med henvisning til pkt. 2B 'Bagage', hvor det fremgår, at bagage er dækket under rejse til, fra og i udlandet, herunder Færøerne og Grønland, i indtil tre måneder fra afrejsedato, og hvor der henvises til pkt. 18 for yderligere vilkår for dækningen.

Korrespondancen med selskabets kundeklageansvarlige er fremlagt af klager som bilag 3.

Selskabet modtog herefter nærværende ankenævnsklage d. 2. september 2022.

6.0 Konklusion og begrundelse

6.1 Erstatningens størrelse

Efter modtagelse af klagen har vi gennemgået sagen igen. Vi fastholder, at skaden er blevet behandlet i overensstemmelse med vilkårene, og der kan derfor ikke udbetales yderligere erstatning til klager.

Her følger vores begrundelse.

Indboforsikringen indeholder i pkt. 2 bl.a. følgende bestemmelser om, hvor forsikringen dækker:

...

Som anført af den kundeklageansvarlige er det tydeligt beskrevet, at bagage er dækket efter særlige vilkår, jf. pkt. 2B, som henviser til pkt. 18, hvor følgende skal fremhæves:

...

Klager fastholder, at et armbåndsur ikke er bagage, når det bæres på armen under rejsen, idet bagage er noget, der transporteres fra A til B i en kuffert, pose, håndtaske eller anden emballage.

Det fremgår imidlertid af pkt. 18C, at bagagedækningen omfatter de samme ting, som dækning af indbo, når de medbringes eller sendes som bagage. Et armbåndsur, der bæres på armen under rejsen, er således omfattet af dækningen, da det er 'medbragt' på rejsen.

Dermed finder sumbegrænsningen i pkt. 18A anvendelse, og da klager allerede har fået udbetalt den maksimale erstatning, kan selskabet ikke udbetale yderligere erstatning efter vilkårene.

6.2 Rådgivningsforpligtelse

Klager anfører, at Topdanmark har svigtet sin rådgivningsforpligtelse ved ikke at foreslå klager at udvide summen for den særlige bagagedækning. Klager begrundes dels dette med, at selskabet har kendt til klagers ønske om at være fuldt forsikringsdækket, hvilket ifølge klager understøttes af forhøjelsen af summen på Gulv, sølv, smykker mv., som klager foretog i starten af 2022. En anden begrundelse er, at det har været selskabet bekendt, at klager har et sommerhus i [land], og ofte befinder sig i udlandet.

Det er klager, der har bevisbyrden for, at han har givet selskabet en helt konkret anledning til at yde nærmere rådgivning, og at selskabet på trods af anledningen har forsømt at yde den relevante rådgivning.

Selskabet gør gældende, at klageren ikke har løftet denne bevisbyrde. Allerede fordi klageren ikke henviser til en konkret anledning men alene til nogle betragtninger af helt generel karakter, kan det ikke lægges til grund, at selskabet er ifaldet et erstatningsansvar pga. mangelfuld rådgivning. I en dialog om størrelsen af en sum på Guld, sølv, smykker mv., er der ikke nødvendigvis anledning til at rådgive om bagagedækningen.

Det vil alene være relevant fx at rådgive om tyverisikring og evt. alarmkrav (hvilket i øvrigt var det, der blev gjort i klagers tilfælde). At klageren på et andet tidspunkt måtte have oplyst til en medarbejder, at han har et 'sommerhus i [land] og ofte befinder sig i udlandet, ændrer ikke herpå. Med det anførte har klageren således ikke løftet sin bevisbyrde.

Klager anfører endvidere, at den særlige sumbegrænsning på bagagedækningen burde fremgå af policen i afsnittet 'Steder med særlige sumbegrænsning' under 'hele Verden ekskl. Danmark.

Selskabet skal hertil bemærke, at en police ikke kan indeholde oplysning om samtlige summer, dækningsundtagelser mv., og at en forsikringsaftale består af en police og et/flere sæt forsikringsvilkår, som der henvises til i policen. Det fremgår endvidere af policen, at de nævnte sumbegrænsninger kan være suppleret af andre begrænsninger for visse kategorier af ting, skadeårsager eller steder i vilkårene.

6.3 Advokatombkostninger

Klager påstår, at selskabet skal dække advokatombkostninger på 5.000 kr., som klager har afholdt forud for sagens indbringelse for ankenævnet.

Selskabet kan ikke imødekomme klagers påstand og henviser til § 32 i forsikringsaftaleloven samt til § 23, stk. 3 i nævnets vedtægter, hvorefter udgangspunktet er, at ingen af parterne betaler ombkostninger til den anden part ifm. tvistløsningsbehandlingen.

Selskabet mener ikke, at kravet er kompliceret i en sådan grad, at det har nødvendiggjort advokatbistand, eller at selskabets sagsbehandling har givet anledning til, at klager har søgt advokatbistand.

7.0 Klagers afsluttende bemærkninger i replik 2

Klager henviser til den vedlagte skadeopgørelse i bilag 9 og mener herved at have dokumenteret, hvordan Topdanmark normalt skadebehandler lignende sager, herunder at:

- Topdanmark opgør urets værdi ud fra de principper, som klager beskrev i sit indlæg af 24. oktober 2022 (hvad et tilsvarende ur kan genanskaffes for på det internationale marked)
- Topdanmark forlanger ikke politianmeldelse for røveri (over for andre end klageren)
- Topdanmark forlanger som nævnt under 'Formalia' ikke dokumentation for købet (fra andre end klageren)

Ad bullet 1)

Selskabet gør opmærksom på, at vi ikke har forholdt os til en eventuel genanskaffelsespris for uret, idet der er udbetalt den maksimale erstatning på bagagedækningen.

Skulle nævnet nå frem til, at klager har krav på yderligere erstatning, vil vi efterfølgende tage stilling til genanskaffelsesprisen.

Ad bullet 2)

Som det fremgår af skadeafgørelsen i bilag 9, er der i det fremlagte tilfælde netop set bort fra kravet om politianmeldelse, og sagen dokumenterer således ikke Topdanmarks normale skadepraktik:

...

Ad bullet 3)

Det fremgår af pkt. 11 i vilkårene, at det er op til sikre at dokumentere eller sandsynliggøre, at sikre har haft de beskadigede eller stjålne ting. Ligeledes skal det kunne dokumenteres, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Jo større kravet er, desto større krav til dokumentationen vil vi typisk stille. Dette er fast praksis hos de fleste selskaber og et princip, der anerkendes af Ankenævnet.

Alle skadesager behandles individuelt, og det binder ikke selskabet, hvis der i en konkret skadesag er blevet lempet på de dokumentationskrav, der normalt ville blive stillet i en lignende sag.

Selskabet bemærker i øvrigt, at i der i den vedlagte skadeafgørelse er fremlagt dokumentation i form af en original urkasse med certifikat."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 6/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det gøres subsidiært gældende, at klagerens ur skal dækkes med kr. 500.000 svarende til den maksimale dækning i forhold til den særlige tillægsklausul, som selskabet ikke ønsker at oplyse prisen på. Selskabets tarif kan ikke være en personlig oplysning, som Topdanmark kan tilbageholde uden bevismæssig skadevirkning. Det bør derfor være udgangspunktet for nævnets vurdering, at tillægsdækningen reelt er en standarddækning, der burde være tilknyttet gratis til klagerens

forsikring. Alternativt bør nævnet lægge til grund, at ekstrabetalingen for klausulen, som selskabet burde have tilbudt klageren, ville have været ubetydelig.

Topdanmark oplyser, at forhøjelsen af klagerens forsikringssum for guld, sølv, smykker mv. skete i forbindelse med et personligt fremmøde af en sikringskonsulent på klagerens adresse. Dette øger rådgivningsforpligtelsen og gav Topdanmark en særlig anledning til at udvise en professionel interesse for klagerens ure ('smykker mv') og rejseadfærd.

Topdanmark skriver følgende som argument for, at et armbåndsur skal anses som bagage:

Det fremgår imidlertid af pkt. 18c, at bagagedækningen omfatter de samme ting, som dækning af indbo, når de medbringes eller sendes som bagage. Et armbåndsur, der bæres på armen under rejsen, er således omfattet af dækningen, da det er 'medbragt' på rejsen.

Dette er imidlertid en ikke holdbar fortolkning af ordlyden i pkt. 18c, der er:
Dækning af bagage omfatter de samme ting, som dækning af indbo, når du medbringer eller sender disse som bagage.

Et armbåndsur kan efter denne ordlyd ikke meningsfyldt rubriceres under 'medbringer ... som Bagage', idet bagage er en kuffert, taske, pose eller anden form for transport af genstande, som ikke er knyttet til forsikringstagerens legeme. De sokker forsikringstageren har på, vil eksempelvis heller ikke være bagage.

Topdanmark ønsker angiveligt ikke at tage stilling til, hvad urets værdi er, før man (eventuelt) måtte have tabt nærværende klagesag. Det er urimeligt, og nævnet bør under disse omstændigheder fastsætte værdien ud fra den dokumentation, som nævnet allerede har modtaget fra klager.

Såfremt klageren måtte få helt eller delvist medhold i sin klage, må sagen e.o. antages at have haft en kompleksitet, der rigeligt begrundes tildeling af advokatomkostninger. Hertil kommer den omstændighed, at klager har skulle kæmpe med et forsikringsselskab, der dels ikke vil medvirke ved tabsopgørelsen, dels har fremsat formelle anbringender, som man har måtte frafalde."

Selskabet har herefter i brev af 15/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"1.0 Rettelse af fakta ift. sagsfremstillingen

Selskabet anførte i vores 4. svar under punkt 5.0 Sagsfremstilling, at vi havde sendt en sikringskonsulent ud til klager. Det er ikke korrekt. Sikringskonsulenten havde en telefonsamtale med klager, hvor tyverisikring af klagers bopæl blev gennemgået.

Selskabet sendte herefter et brev med sikringskravene til klager.

Brevet er vedlagt som bilag A.

2.0 Klagers subsidiære påstand

Klager gør subsidært gældende, at klagerens ur skal dækkes med 500.000 kr. svarende til den maksimale sum på den udvidede bagagedækning. Klager anfører, at selskabet ikke ønsker at oplyse tariffen på den udvidede bagagedækning. Selskabet bemærker, at klager alene har opfordret selskabet til at oplyse prisen for en konkret kunde (som klager har anonymiseret).

Selskabet har i anden anledning været i dialog med klager, og i den forbindelse sendt klager en mail d. 30. november 2022, hvor prisen på en udvidelse af bagagedækningen til den maksimale sum på 500.000 kr. er anført til 10 % af den nuværende pris på klagers indboforsikring.

Selskabet kan ikke imødekomme klagers subsidære påstand, da klager ikke havde den udvidede bagagedækning på skadetidspunktet, og da vi fortsat ikke mener at have handlet ansvarspådragende ud fra et erstatningsretligt synspunkt. Vi henviser i den forbindelse til vores 4. svar.

3.0 Selskabets stillingtagen til urets værdi

Klager anfører, at det er urimeligt, at selskabet ikke ønsker at tage stilling til urets værdi, før nærværende klagesag eventuelt er tabt.

Selskabet bemærker, at vores påstand netop er, at klager allerede har fået udbetalt den maksimale erstatning. En nærmere stillingtagen til urets værdi vil derfor ikke give mening, før nævnet har truffet afgørelse i sagen og eventuelt har givet klager medhold.

4.0 Advokatomkostninger

Klager anfører til sidst, at hvis klager får medhold, må sagen efter omstændighederne antages at have haft en kompleksitet, der begrundet tildeling af advokatomkostninger. Hertil kommer den omstændighed, at klager har skulle kæmpe med et forsikringsselskab, der dels ikke vil medvirke ved tabsopgørelsen, dels har fremsat formelle anbringender, som man har måtte frafalde.

Selskabet henviser i den forbindelse til vores begrundelse i 4. svar med den tilføjelse, at de formelle anbringender ikke går ud over, hvad selskabet normalt ville være fremkommet med under selve skadebehandlingen. Vi afviser derfor fortsat at dække klagers advokatomkostninger."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 16/5 2022 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

Dækning

Indbo inkl. bagage
- nedbør mv.
Cykler og cykeldele
Ansvar
- gæstebudsskader
- tingskader forvoldt af børn under 5 år
- skade på lånte og lejede ting
Retshjælp
- småsag uden advokat
- sag med advokat, minimum
ID-tyveri

Selvrisiko

2.053 kr.
6.313 kr.
2.053 kr.
0 kr.
1.300 kr.
1.300 kr.
1.300 kr.
1.500 kr.
2.500 kr.
0 kr.

Ankenævnet for Forsikring

13.

98653

Psykologisk krisehjælp	0 kr.
Udvidet elektronik	1.269 kr.

Forsikringen dækker ikke

Plusskade
Cykelkasko
Glas og sanitet

Forsikringssummer

Guld, sølv og smykker mv. op til	1.500.000 kr.
Designermøbler og -lamper op til (designerliste - se vilkår 6676-2)	56.000 kr.
Øvrigt indbo	<u>9.754.000 kr.</u>
Forsikringssum i alt	11.310.000 kr.

Cykler - pr. cykel op til	16.545 kr.
Cykeldele op til	4.136 kr.
Maksimal erstatning pr. skade for cykler og cykeldele	204.000 kr.

Steder med særlig sumbegrænsning

De nævnte summer udgør den maksimale erstatning pr. skade.

Uden for bygning eller fra uaf låst bygning, lokale eller container ved simpelt tyveri af særlig værdifuldt indbo op til	975.400 kr.
I kælder i egen bolig ved nedbørsskade op til	220.600 kr.
I udhuse og garager:	
- ved indbrudstyveri eller hærværk op til	165.450 kr.
- ved simpelt tyveri op til	33.090 kr.

Bemærk:

De nævnte sumbegrænsninger kan i vilkårene være suppleret af andre begrænsninger for visse kategorier af ting, skadesårsager eller steder."

Af selskabets brev af 20/1 2022 fremgår bl.a.:

"Din bolig skal tyverisikres

Vi talte sammen i telefonen i dag, hvor vi gennemgik tyverisikringen af din bopæl.

Dette i henhold til tilbud på forhøjelse af summen på din indboforsikring.

For at vi kan forsikre dit indbo på adressen ..., kræver vi at din bolig tyverisikres. Bemærk, at betingelserne nedenfor gælder, når forsikringsstedet er forladt.

Din forsikring får følgende tyverisikringskrav

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet.

Tyverialarmanlæg

Det er en betingelse, at anlægget

- har direkte opkobling til godkendt kontrolcentral, og at der er en aftale med et vagtfirma
- altid er aktiveret, når forsikringsstedet forlades
- er funktionsdygtigt, også ved strømsvigt
- holdes ved lige i overensstemmelse med leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for alarmanlægget ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi med højst 50 % af det beløb, som ville blive udbetalt, hvis betingelserne havde været opfyldt. Penge m.m. bliver ikke erstattet.

Sikringsskab

Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvtoj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt klassificeret sikringsskab på forsikringsstedet.

Det er en betingelse, at:

- de nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades
- sikringsskabet er testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)
- sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr.

Er betingelserne for tyverialarmanlægget og sikringsskabet ikke opfyldt samtidig ved indbrudstyveri, erstatter vi med højst 150.000 kr.

En eventuel selvrisko bliver fratrukket, når erstatningen er gjort op.

Nuværende tyverisikring

Din nuværende alarm og sikringsskab (våbenskab i blå klasse) opfylder betingelserne.

Gode råd

Du kan læse mere om tyverisikring og dokumentation af værdier på www.topdanmark.dk/indbrud."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2 Hvor dækker forsikringen?

A Med de begrænsninger og under de forudsætninger, der er beskrevet under pkt. 17, dækker Indboforsikringen i Danmark (dog ikke Færøerne og Grønland), når de forsikrede ting:

1. Befinder sig i og ved din helårsbolig/forsikringsstedet. Ved flytning dækker forsikringen i både den gamle og den nye helårsbolig i indtil tre måneder fra den dag, du får rådighed over den nye bolig.
2. Midlertidigt* befinder sig uden for helårsboligen i indtil 12 måneder. Ting omfattet af kategorierne Penge m.m. samt Guld, sølv og smykker mv. (kategori E og F i dækningskemaet, pkt. 17) er ikke dækket, når stedet er ubeboet*.

3. Uden tidsbegrænsning:
 - a. befinder sig i kundeboks i pengeinstitut
 - b. er under opmagasinering* i godkendt container' ved helårsboligen eller hos professionelt lagerhotel - eller hos professionelt lagerhotel i individuelt rum, som er aflåst med privat nøgle/pinkode. Lagerhotellet skal være CVR-registreret.
 - c. er forsvarligt opbevaret* i øvelokale eller sportsklub, såfremt der er tale om ting, der naturligt hører til og anvendes det pågældende sted, fx musikinstrumenter og sports udstyr
 - d. er medbragt fra helårsboligen til campingvogn, beboelsesvogn, telt eller lystfartøj, så længe en forsikret opholder sig eller overnatter der
4. Befinder sig i plejehjemsbolig eller beskyttet bolig benyttet af din ægtefælle/samlever. Her dækker forsikringen dog alene med en indbøsum på op til 119.014 kr. (2020).

B Bagage er dækket under rejse til, fra og i udlandet, herunder Færøerne og Grønland, i indtil tre måneder fra afrejsedato. Se yderligere vilkår for dækningen i pkt. 18.

...

D Særligt værdifuldt indbo

Bærbar elektronik*, PC'er og spillekonsoller af enhver art samt tv og musikanlæg – og tilbehør til disse ting. Ure, kikkerter, musikinstrumenter, pelse, pelsværk, antikviteter, designermøbler og -lamper*, malerier, kunstværker, ægte tæpper, vin, spiritus, våben og ammunition.

...

18 Bagagedækning

A Forsikringssum

Bagage dækker vi med indtil 107.610 kr. (2020).

Ud over forsikringssummen for bagage dækker vi dog cykler med den sum, som fremgår af policen.

B Dækningsperiode

Dækningen træder i kraft ved udlandsrejsens påbegyndelse - dvs. ved afrejse fra Forsikringsstedet/opholdsstedet - og ophører ved tilbagekomst til forsikringsstedet/opholdsstedet.

Ved opholdssted forstår vi det sted uden for forsikringsstedet, hvor du har din sidste overnatning i Danmark inden afrejse til udlandet og hjemrejse til bopælen igen.

C Forsikringen omfatter

Dækning af bagage omfatter de samme ting, som dækning af indbo, når du medbringer eller sender disse som bagage. Ting, som du anskaffer dig på rejsen, er også omfattet. Almindeligt indbo og særlig værdifuldt indbo (kategori C og D i dækningsskemaet pkt. 17), der er lånt eller lejet på feriestedet, er også omfattet af forsikringen.

D Forsikringen dækker

1. De samme skader, som er dækket under indbodækningen (se dækningsskemaet, pkt. 17). Skader omfattet af Plussskade, Udvidet elektronik eller Cykelkasko er kun dækket, hvis disse tilvalgsdækninger er købt, og det fremgår af policen.
2. Bagage, bortset fra ting omfattet af kategorierne Penge m.m. samt Guld, sølv og smykker mv. (kategori E og F i dækningsskemaet, pkt. 17), som forsikrede sender med fly, bane eller fragt-

mand, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse, uanset om bestemmelsesstedet er i Danmark eller i udlandet.

3. Bagage, bortset fra ting omfattet af kategorierne Penge m.m. og Guld, sølv og smykker mv. (kategori E og F i dækningsskemaet, pkt. 17), som forsikrede medbringer og anbringer i et særligt bagagerum i en bus, er dækket ved bortkomst under selve transportforløbet ved rejse til, fra og i udlandet, Færøerne og Grønland.

Det er en betingelse, at busrejsen er et led i selve rejsen, og at denne er købt hos en sædvanlig rejseudbyder.

Ved bortkomst dækker forsikringen efter reglerne om simpelt tyveri i dækningsskemaet, pkt. 17."

Nævnet har fået forelagt kvittering for bankoverførsel på 450.000 kr. for uret, og salgsannoncer for lignende ure på 395.700 kr., på 1.749.675 kr., på 2.000.536 kr., på 1.867.992 kr., på 1.142.984 kr., på 1.235.246 kr. og på 1.798.221 kr.

Nævnet udtaler:

Klageren havde indboforsikring med makssum på 113.060 kr. på bagagedækning. Klageren anmodede i december 2021 om at få forhøjet sin guld, sølv og smykke-dækning på indboforsikringen til 1.500.000 kr. Selskabet stillede krav om tyverisikring af klagerens bolig, og klageren havde den 20/1 2022 en telefonsamtale med en sikringskonsulent. Selskabet fik ved en fejl ikke ændret summen til 1.500.000 kr., men gjorde det efterfølgende med tilbagevirkende kraft pr. 22/1 2022. Klagerens police på ændringen er dateret den 16/5 2022. Klagerens armbåndsur – et Patek Philippe Aqua Naut – blev stjålet den 13/5 2022 i udlandet. Selskabet har dækket tyveriet over bagagedækningen og har udbetalt makssummen på 113.060 kr. før fradrag af selvrisiko.

Klageren kræver erstatning på 1.650.000 kr. for uret, idet selskabet skal anerkende at være afskåret fra at påberåbe sig den geografiske begrænsning, som ikke giver god mening for genstande, som man (som f.eks. armbåndsure) altid bærer på sig. Hvis afgrænsningen skulle kunne gøres gældende, burde Topdanmark have tydeliggjort det i forsikringsbetingelserne, hvor armbåndsure hverken omtales i eller indgår i de kategorier af genstande, der omtales i Bilag 1 pkt. 2 og 18. (Man kan via snørklede henvisninger til pkt. 17 se, at "ure" er dækket, men i sammenhængen med kikkerter og musikinstrumenter er det ikke lige "armbåndsure", man kommer til

Ankenævnet for Forsikring

17.

98653

at tænke på). Klageren har anført, at det er umuligt for almindelige mennesker at gennemskue, at et armbåndsur skal opfattes som bagage. Bagage er noget, der transporteres i en kuffert, kasse, pose, håndtaske eller anden emballage, som ikke er knyttet til forsikringstagerens legeme. Usikkerheden forstærkes af, at det maksimale bagagedækningsbeløb ikke er omtalt i policens afsnit "Steder med særlig sumbegrænsning".

Klageren kræver subsidært 500.000 kr. svarende til den maksimale sum på tillægsvilkår om udvidet bagagedækning. Klageren har anført, at selskabet har svigtet sin rådgivningsforpligtelse ved ikke at foreslå klageren at udvide summen for bagagedækningen. Selskabet var bekendt med, at klageren havde sommerhus i udlandet. Klageren forhøjede guld-sølv-smykedækningen til 1.500.000 kr. Den samlede forsikringssum på 9.754.000 kr. burde have skærpet selskabets interesse for kundeforholdet. Klageren har fremlagt en police fra selskabet udstedt til tredjemand, hvoraf der fremgår et tillægsvilkår med ordlyden "Uanset summen nævnt i vilkårenes pkt. 18 A dækker bagagedækningen med indtil 10 % af summen nævnt på policen under 'Forsikringssum i alt' - dog maksimalt med 500.000 kr. (2021)". Klageren har anført, at selskabet burde have tilbudt ham samme tillægsvilkår.

Klageren kræver 5.000 kr. til dækning af advokatomkostninger.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning for uret og at dække advokatomkostninger. Selskabet har anført, at det tydeligt fremgår af forsikringsbetingelserne, at bagage er dækket efter særlige vilkår. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes, at bagagedækningen omfatter de samme ting, som dækning af indbo, når de medbringes eller sendes som bagage. Et armbåndsur, der bæres på armen under rejsen, er "medbragt" på rejsen. Selskabet har anført, at det fremgår af policen, at de nævnte sumbegrænsninger kan være suppleret af andre begrænsninger for visse kategorier af ting, skadeårsager eller steder i vilkårene.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at han har givet selskabet en helt konkret anledning til at yde nærmere rådgivning, og at selskabet på trods af anledningen har forsømt at

Ankenævnet for Forsikring

18.

98653

yde den relevante rådgivning. Selskabet kontaktede klageren vedrørende tyverisikring, idet klagerens ønskede forsikringssum på 1.500.000 kr. oversteg en tærskelværdi. Der er i en dialog om størrelsen af en sum på guld, sølv, smykker mv. ikke nødvendigvis anledning til at rådgive om bagagedækningen. Det vil alene være relevant fx at rådgive om tyverisikring og evt. alarmkrav.

Selskabet har anført, at kravet ikke er kompliceret i en sådan grad, at det har nødvendiggjort advokatbistand, eller at selskabets sagsbehandling har givet anledning til, at klager har søgt advokatbistand.

Selskabet har oplyst, at det særlige vilkår om forhøjelse af summen for bagagedækning medfører et pristillæg, og at det ikke er muligt at fravige vilkårets begrænsninger på 10 % af summen i "Forsikringssum i alt" – dog maksimalt 500.000 kr. Selskabet har oplyst, at prisen på en udvidelse af bagagedækningen til den maksimale sum på 500.000 kr. er 10 % af den nuværende pris på klagerens indboforsikring.

Af selskabets brev af 20/1 2022 fremgår det, at "Din bolig skal tyverisikres. Vi talte sammen i telefonen i dag, hvor vi gennemgik tyverisikringen af din bopæl. Dette i henhold til tilbud på forhøjelse af summen på din indboforsikring. For at vi kan forsikre dit indbo på adressen ..., kræver vi at din bolig tyverisikres. Bemærk, at betingelserne nedenfor gælder, når forsikringsstedet er forladt. Din forsikring får følgende tyverisikringskrav. Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab. Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet".

Af police af 16/5 2022 fremgår det, at "Forsikringen dækker: ... Indbo inkl. bagage ... Forsikringssummer: Guld, sølv og smykker mv. op til: 1.500.000 kr. ... Forsikringssum i alt: 11.310.000 kr. ... Steder med særlig sumbegrænsning: De nævnte summer udgør den maksimale erstatning pr. skade. Uden for bygning eller fra uaf låst bygning, lokale eller container ved simpelt tyveri af særlig værdifuldt indbo op til: 975.400 kr. I kælder i egen bolig ved nedbørsskade op til: 220.600

Ankenævnet for Forsikring

19.

98653

kr. I udhuse og garager: - ved indbrudstyveri eller hærværk op til: 165.450 kr. - ved simpelt tyveri op til: 33.090 kr. Bemærk: De nævnte sumbegrænsninger kan i vilkårene være suppleret af andre begrænsninger for visse kategorier af ting, skadesårsager eller steder".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2 fremgår det, at "Hvor dækker forsikringen? ... B Bagage er dækket under rejse til, fra og i udlandet, herunder Færøerne og Grønland, i indtil tre måneder fra afrejsedato. Se yderligere vilkår for dækningen i pkt. 18". Af punkt 18 fremgår det, at "Bagagedækning. A Forsikringssum: Bagage dækker vi med indtil 107.610 kr. (2020) ... C Forsikringen omfatter: Dækning af bagage omfatter de samme ting, som dækning af indbo, når du medbringer eller sender disse som bagage. Ting, som du anskaffer dig på rejsen, er også omfattet. Almindeligt indbo og særlig værdifuldt indbo (kategori C og D i dækningsskemaet pkt. 17), der er lånt eller lejet på feriestedet, er også omfattet af forsikringen". Af dækningsskemaet punkt 17 fremgår det, at særligt værdifuldt indbo blandt andet omfatter ure.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at tyveriet/ranet af klagerens ur i udlandet er omfattet af indboforsikringens bagagedækning. Nævnet finder, at policens ordlyd ikke i sig selv er egnet til at give klageren en berettiget forventning om, at han – når han medtager værdier til udlandet – vil være dækket med de samme summer, som når værdierne befinder sig i boligen. Nævnet kan derfor ikke give medhold i klagerens principielle påstand.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at bagagedækningen omfatter de samme ting, som dækning af indbo, når den sikrede medbringer eller sender disse som bagage, og at det er i overensstemmelse med ankenævnspraksis, at et ur – der bæres på en rejse – anses som omfattet af bagagedækning. Nævnet henviser til sagerne 97511 og 97848.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af policen under afsnittet "steder med særlig sumbegrænsning", at de nævnte sumbegrænsninger kan være suppleret af andre begrænsninger for visse kategorier af ting, skadesårsager eller steder.

Nævnets flertal udtaler:

For så vidt angår klagerens subsidiære påstand bemærker nævnets flertal, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har svigtet sin rådgivningsforpligtelse ved ikke at foreslå klageren at udvide summen for bagagedækningen.

Efter en samlet vurdering finder flertallet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har haft pligt til af egen drift at rådgive klageren om muligheden for at udvide summen for bagagedækningen. Flertallet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har udbetalt erstatning i overensstemmelse med makssummen på klagerens bagagedækning.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens samtale med sikringskonsulenten vedrørte tyverisikring af klagerens bolig, og at klageren i en samtale med en sikringskonsulent – som konkret angår alarmkrav i klagerens bolig – må indse, at sikringskonsulenten ikke nødvendigvis har et sådant kendskab til klagerens forsikringsaftaler og disses konkrete indhold og dækningsbeløb, at klageren kunne forvente, at sikringskonsulenten af egen drift rådgiver om eksempelvis relevansen af en ændring af klagerens bagagedækning.

Flertallet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren ikke har redegjort nærmere for indholdet af samtalen med sikringskonsulenten – herunder at klageren skulle have givet konsulenten en konkret anledning til at forholde sig til klagerens bagagedækning på forsikringen.

Flertallet bemærker, at sagen ikke indeholder dokumentation for, at klageren har været i kontakt med andre medarbejdere i selskabet, som efter en konkret vurdering kunne have haft pligt til at fastlægge klagerens krav og behov, inden selskabet ændrede indholdet i klagerens forsikringsaftale. Flertallet bemærker, at det fremgår af § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden, fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler, der foreslås kunden, skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov.

Flertallet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens advokat-omkostninger.

Flertallet har dels lagt vægt på, at udgangspunktet ifølge § 23, stk. 3, i nævnets vedtægter er, at "Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part". Flertallet har også lagt vægt på sagens udfald.

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

Nævnets mindretal udtaler:

For så vidt angår klagerens subsidiære påstand bemærker mindretallet, at det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Af bekendtgørelsens § 20 fremgår det, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden, fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler – der foreslås kunden – skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov. Det fremgår af § 21, stk. 1, at når en forsikringsdistributør yder rådgivning, inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens krav og behov.

Mindretallet bemærker videre, at parterne ikke har belyst, hvorledes klageren i første omgang har bedt selskabet om at forhøje forsikringssummen for guld, sølv og smykker, og selskabet har ikke fremlagt notater fra en eventuel første samtale mellem en salgsmedarbejder og klageren. Selskabet har alene oplyst, at "Sikringskonsulenten havde en telefonsamtale med klager, hvor tyverisikring af klagers bopæl blev gennemgået". Det fremgår af sagens bilag, at personen underskriver sig som "Taksator og Sikringskonsulent", da han fremsendte kravene til tyverisikring af klagerens bolig.

Det er mindretallets opfattelse, at en krav og behovsprøvelse – som burde være foretaget inden eller i forbindelse med taksatorens/sikringskonsulentens henvendelse om tyverisikring – særligt burde undersøge, om forsikringssummen på andre dele af indboforsikringen burde forhøjes tilsvarende. Mindretallet bemærker, at klageren havde en basis maksdækning på sin bagagedækning, hvorfor det burde have stået selskabet klart, at klageren kunne have behov for at øge forsikringssummen for de genstande, klageren måtte medbringe på sine rejser.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder mindretallet, at selskabets taksator/sikringskonsulent enten burde have rådgivet klageren om muligheden for også at tilkøbe en større forsikringssum på indboforsikringens bagagedækning, eller som minimum burde have forespurgt, om klageren havde været i kontakt med en kunderådgiver i selskabet, som havde fastlagt klagerens krav og behov, idet der skete en betydelig ændring i forsikringsaftalens dækningssummer, som dels affødte, at der var krav om installation af alarm, og som gjorde det nærliggende at antage, at det kunne være relevant at justere andre dækningssummer.

Mindretallet har i den forbindelse også lagt vægt på, at selskabets policer – der nævner en række dækningssummer – ikke oplyser om det relevante dækningsmaksimum for bagagedækning, hvorfor der er særlig grund til, at selskabet mere generelt er opmærksom herpå, når selskabet skal vejlede om den korrekt forsikringsdækning for en person med klagerens formueforhold. Mindretallet bemærker, at klageren havde en forsikringssum på 9.754.000 kr., da han anmodede om at få forhøjet forsikringssummen for guld, sølv og smykker til 1.500.000 kr.

Selskabet skal derfor med tilbagevirkende kraft fra 22/1 2022 tilbyde klageren et vilkår om, at klagerens bagagedækning uanset summen nævnt i vilkårenes pkt. 18 A dækker med indtil 10 % af summen nævnt på policen under "Forsikringssum i alt" - dog maksimalt med 500.000 kr. Tager klageren imod dette tilbud, skal selskabet opføre og udbetale erstatning for klagerens ur i overensstemmelse med indholdet af dette vilkår.

Ankenævnet for Forsikring

23.

98653

Mindretallet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens advokatomkostninger. Mindretallet bemærker, at udgangspunktet ifølge § 23, stk. 3, i nævnets vedtægter er, at "Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part".

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings