

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. juni 2023 blev i sag nr. 99491:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 9/3 2023 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker at klage over tilkendt erstatning fra Topdanmark i forbindelse med stjålet Rolex-ur.

Vi kontakter Topdanmark d. 19.07.2022, da jeg d. 21.07.2022 har bestilt fremvisning af et Rolex-ur hos [urforhandler]. Urets pris er kr. 94.000,00. Kontakt til Topdanmark sker med det ene formål at tilrette indboforsikring, således at uret er dækket via vores indboforsikring. Der er bestilt fremvisning af ét specifikt ur, hvorfor der alene er drøftes dette ur i forbindelse med tilretning af indboforsikring. Drøftelse sker med beskrivelse af uret fra urets salgsannonce.

Det er tydeligt at Topdanmarks medarbejder har stor viden om Rolex-ure samt forsikrings- og dækningsmæssige forskelle ved køb af et Rolex-ur ved henholdsvis autoriseret og ikke-autoriseret Rolexurhandler. Kontakt sker to dage før fremvisning, så uret er forsikret ved et eventuelt køb. Samtalens varighed er 22 minutter. (kopi af opkaldslog kan fremsendes)

Uret bliver desværre stjålet, og ved tilkendt erstatning modtager jeg erstatningssum kr. 57.000,00 fratrukket selvrisiko, da der er tale om et stålur med hvidguldslynette, hvilket medfører at uret overgår til kategori for guld, sølv, smykker m.v.

Jeg har klaget over afgørelse til Topdanmark, men de fastholder deres afgørelse.

Jeg vil gerne klage over Topdanmarks afgørelse til Forsikringsankenævnet, da der ved samtale med deres medarbejder, detaljeret er blevet drøftet og beskrevet ét specifikt ur i en 22 minutter lang samtale, hvorfor jeg mener ikke, at de har levet op til jeres rådgivningsansvar.

Ved telefonsamtale d. 13.12.2022, hvor jeg igen kontakter Topdanmark, bliver jeg orienteret om, at telefonsamtaler optages og gemmes i 6 måneder. Jeg undrer mig derfor meget over, at samtale

indeholdende indgåelse af en forsikringsaftale - forgået for under 6 måneder siden - ikke er gemt når øvrige samtaler gemmes.

Jeg har bedt Topdanmark fremskaffe optagelse af telefonsamtale, hvor uret drøftes og aftale indgås, men det har ikke været dem muligt. Jeg har derfor bedt Topdanmark redegøre for årsag til, at telefonsamtale foretaget d. 19.07.2022 ikke er gemt, men det kan Topdanmark ikke give forklaring på.

Jeg har endvidere bedt Topdanmark om at dokumentere deres rådgivning, men det er ikke modtaget.

Topdanmark oplyser, at deres dokumentation bygger på deres medarbejders hukommelse af samtalen. (mailkorrespondance med Topdanmarks klageafdeling kan fremsendes, hvis ønsket). Jeg mener ikke at Topdanmark har levet op til deres rådgiveransvar. Jeg kontakter Topdanmark med det ene formål at få forsikret ét helt specifikt ur - ikke en urmagers sortiment, men ét ur. Vi taler med en erfaren forsikringsrådgiver i 22 minutter, og alligevel bliver den forsikrende genstand ikke ordentligt forsikret. Jeg mener ikke, at det er os som kunder, der skal kende interne overgange fra en kategori til en anden - det er Topdanmark som den professionelle part og forsikringsudbyder, der skal sikre at en kunde er korrekt rådgivet og forsikret.

Jeg mener at berettigede erstatning er kr. 94.000,00 og ikke kr. 57.000,00, fratrullet selvrisiko.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener at berettigede erstatning er kr. 94.000,00 og ikke tilkendt kr. 57.000,00."

Selskabet har den 30/3 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er sikret på en indboforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S [selskabet] med tilhørende vilkår 6676-2. Det er klagers ægtefælle, der er forsikringstager på indboforsikringen.

Twisten vedrører klagers utilfredshed med, at klager i forbindelse med et tyveri d. 20. august 2022 kun har fået dækket uret med summen for 'Guld, sølv, smykker mv. ', som på skadestidspunktet var 57.000 kr. Klager mener, at selskabet skal dække urets fulde værdi på 94.000 kr., da klager netop kontaktede selskabet en måned inden tyveriet for at sikre, at uret var fuldt dækket ved en skade.

Klager mener, at selskabet i forbindelse med samtalen d. 19. juli har fejlrådgivet klager og som følge heraf, skal betale fuld erstatning. Selskabet er ikke enig heri.

2.0 Sagsfremstilling

Klager er forsikret hos selskabet via klagers ægtefælle, som bl.a. har tegnet en indboforsikring, der også omfatter klager.

Klager kontaktede selskabet telefonisk d. 19. juli 2022 med henblik på at tilpasse indboforsikringen til at omfatte det nye Rolex-ur, som klager var ved at købe. Forsikringen blev som følge af samtalen ændret samme dag, og ny police blev sendt til klagers ægtefælle via e-Boks. Klagers police før og efter ændringen er vedlagt som bilag 1 og 2. De gældende vilkår er vedlagt som bilag 3.

D. 20. august 2022 blev klager udsat for tyveri på åben gade, hvor en person i menneskemængden tog uret af klagers håndled. Selskabet modtog en anmeldelse af tyveriet d. 30. august 2022 og anerkendte efterfølgende skaden.

Da det stjalne ur har en bestanddel af guld, sølv, platin, perler og ædelmetaller, udbetalte selskabet en erstatning til klager på 57.000 kr. (minus selvrisiko), som var summen på klagers police for kategorien 'Guld, sølv, smykker mv.'. Klagers krav var på 94.000 kr.

Klager var utilfreds med ikke at have fået fuld erstatning og sendte derfor en klage til selskabets kundeklagefunktion d. 16. december 2022. Klager anførte i klagen, at samtalen med selskabet forud for køb af uret havde varet 22 minutter, og at samtalen alene havde det formål at sikre, at uret blev forsikret korrekt. Den kundeklageansvarlige fastholdt afgørelsen i sit svar til klager d. 24. januar 2023. Korrespondancen med den kundeklageansvarlige vedlægges som bilag 4.

Herefter modtog vi nærværende ankenævnsklage d. 14. marts 2023.

3.0 Konklusion og begrundelse

Indledningsvis skal selskabet for god ordens skyld gøre opmærksom på, at det er vores opfattelse, at klager er enig i, at det stjalne ur er omfattet af kategorien 'Guld, sølv, smykker mv.', fordi det er et stålur med hvidguldslynette. Nærværende klage ses således at omhandle, hvorvidt selskabet har fejlrådgivet klager ved ændring af forsikringen d. 19. juli 2022.

Efter modtagelse af klagen har selskabet gennemgået sagen igen. Vi fastholder, at selskabet ikke har fejlrådgivet klager, og vi kan derfor ikke imødekomme klagers ønske om at få erstattet uret fuldt ud med 94.000 kr. minus selvrisiko.

Her følger vores begrundelse.

Selskabet er meget opmærksom på, at det er vigtigt, at dyre ure indtegnes korrekt. Vi anerkender, at vores indplacering af ure i hhv. kategorien 'Guld, sølv, smykker mv.' eller kategorien 'Særligt værdifuldt indbo' ikke er nem at gennemskue for en kunde. Indplaceringen kan imidlertid have stor betydning for dækningen, idet førstnævnte kategori har en lavere forsikringssum end sidstnævnte kategori, som er 'Øvrigt indbo'.

Forsikringssummer

Guld , sølv og smykker mv. op til	57.000 kr.
Designermøbler og -lamper op til (designerliste - se vilkår 6676-2)	114.000 kr.
Øvrigt indbo	905.000 kr.
Forsikringssum i alt	1 076 000 kr.

Der er derfor lavet en produktregel, som medarbejderne følger, og medarbejderne oplæres i, at de skal spørge ind til og oplyse kunden om, at ure hører under kategorien 'Guld, sølv, smykker mv.', hvis der indgår ædelmetal eller ædelstene i urets (ydre) bestanddele.

Den pågældende medarbejder, der talte med klager d. 19. juli 2022, er en meget erfaren medarbejder. Hun kan godt huske samtalen pga. dens varighed og karakter, og hun fastholder, at hun spurgte ind til uret og rådgav klager korrekt ud fra de oplysninger, som klager gav hende. Mail fra medarbejderen med oplysning om samtalen er vedlagt som bilag 5.

Klagers ægtefælle har modtaget en ændret police i forlængelse af samtalen, hvor følgende tekst fremgår øverst på policen:

Indbo

Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder.

Selskabet er ikke blevet kontaktet af klager/klagers ægtefælle efter modtagelse af policen.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet, at klager ikke har dokumenteret, at vi har fejlrådgivet klager ved ændring af indboforsikringen d. 19. juli 2022.

Med hensyn til optagelse af samtalen d. 19. juli 2022 anfører klager, at selskabet burde have optaget samtalen, idet klager ved samtale d. 13. december 2022 blev orienteret om, at telefonsamtaler optages og gemmes i 6 måneder. Dette er ikke helt fyldestgørende, idet optagelse alene sker ifm. indgående opkald. Derudover optages en samtale grundet GDPR-reglerne kun, hvis personen, der ringer ind, giver sit samtykke til optagelse. Såfremt klager gav sit samtykke d. 19. juli 2022, burde samtalen være optaget, men systemet er ikke fejlfrit, og derfor kan der være sket en fejl, som har medført, at samtalen ikke blev gemt i systemet. Det er selvfølgelig beklageligt, men det ændrer ikke ved vores afgørelse."

Klageren har den 19/4 2023 bl.a. anført:

"Jeg har ingen yderligere bemærkninger, bortset fra oplysning om, at jeg også meget tydeligt husker samtale og urets drøftelse med forsikringsrådgiveren, hvorfor jeg også adskillige gange har bedt Topdanmark fremskaffe kopi af telefonsamtale, hvor forsikringsaftale blev indgået. Endvidere har Topdanmark taget betaling for udvidelse af dækning, således af uret var dækket af indboforsikring."

Selskabet har den 26/4 2023 bl.a. anført:

"Klager anfører, at selskabet har taget betaling for udvidelse af dækningen d. 19. juli 2022 således, at uret var dækket af indboforsikringen.

Før ændringen var klagers indboforsikring uden sum på 'Øvrigt indbo'. Dette tilbydes kunder, der bl.a. opfylder et krav om, at dyreste genstand har en værdi under 57.000 kr. (2022-sum). Da uret imidlertid havde en værdi på 94.000 kr., blev forsikringen ændret, så der blev sat en sum på 'Øvrigt indbo'1, jf. tidligere vedlagte bilag 2.

Det er korrekt, at ændringen medførte et præmietillæg. Dette ændrer imidlertid ikke på, at urets fulde værdi ikke er dækket af klagers indboforsikring, da summen for 'Guld, sølv og smykker mv.' på skadetidspunktet var 57.000 kr.

Selskabet fastholder, at forsikringen blev ændret korrekt på baggrund af de oplysninger, som klager gav til selskabets medarbejder d. 19. juli 2022. Hvis selskabets medarbejder var blevet oplyst

Ankenævnet for Forsikring

5.

99491

om, at det pågældende ur havde en hvidguldsl Lynette, ville forsikringen være blevet ændret, så summen for 'Guld, sølv og smykker mv.' var blevet forhøjet svarende til urets værdi plus værdien af husstandens øvrige 'Guld, sølv og smykker mv.'."

Af selskabets medarbejders beskrivelse af 3/1 2023 af samtalen med klageren den 19/7 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg kan godt huske [klagerens ægtefælle], og at vi havde en lang snak om ure. Jeg er altid super opmærksom på ure, da der jo som bekendt er en del regler. Jeg ved også at jeg har vejledt [klagerens ægtefælle] ud fra hvad han har fortalt.

Vi er generelt, i ks meget opmærksomme på hvad kundernes ure er lavet af, da de jo hører til forskellige kategorier. Vi har forsøgt at finde kaldet og få det lyttet, men der er ikke noget fra den dag på [klagerens ægtefælle].

Vi har holdt fast i, at han har fået den rådgivning han skulle have ud fra det han har fortalt mig. Det er self ærgerligt for ham i skaden, men vi kan ikke gøre noget da han er blevet rådgivet om summer, materialer osv."

Af policen før ændringen fremgår bl.a.:

Forsikringssummer	
Guld, sølv og smykker mv. op til	56.000 kr.
Designermøbler og -lamper op til (designerliste - se vilkår 6676-2)	56.000 kr.
Øvrigt indbo	Ubegrænset
Dyreste genstand øvrigt indbo op til	56.000 kr.
Samlinger øvrigt indbo (fx vin, stålure, våben, modeltog) op til	221.000 kr.

Af policen efter ændringen fremgår bl.a.:

"Indbo

Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder.

...

Forsikringssummer	
Guld, sølv og smykker mv. op til	57.000 kr.
Designermøbler og -lamper op til (designerliste - se vilkår 6676-2)	114.000 kr.
Øvrigt indbo	905.000 kr.
Forsikringssum i alt	1.076.000 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17 Dækningsskema

...

F Guld, sølv og smykker mv.

Mønt- og frimærkesamlinger. Smykker, ædelstene, rav og perler. Ting af guld, sølv eller platin. Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D. Dækker op til den sum, som fremgår af din police."

Nævnet udtaler:

Klageren og/eller ægtefællen kontaktede selskabet telefonisk den 19/7 2022, idet klageren den 21/7 2022 skulle til fremvisning af et Rolex-ur til 94.000 kr., hvorfor klageren ville sikre sig, at uret var dækket af indboforsikringen, hvis klageren købte uret. Efter samtalen modtog klageren en ny police, hvor "øvrigt indbo" blev ændret fra "ubegrænset" til 905.000 kr., og det tidligere dækningsmaksimum på 56.000 kr. for dyreste genstand ved "øvrigt indbo" bortfaldt. Summen "Guld, sølv og smykker mv." blev hævet fra 56.000 kr. til 57.000 kr. Uret blev stjålet 20/8 2022.

Selskabet har anerkendt tyveriet som en dækningsberettigende skade, men har alene tilbudt en erstatning på 57.000 kr. med fradrag af selvrisiko, idet der var tale om et stålur med hvidguldsl Lynette, hvorfor uret skulle dækkes under "Guld, sølv og smykker mv." Selskabet har oplyst, at der ikke foreligger lydoptagelser eller notater fra samtalen den 19/7 2022, men at selskabets medarbejder kan huske samtalen, og at medarbejderen har oplyst, at klageren blev tilbudt den korrekte forsikring på baggrund af de afgivne oplysninger. Selskabet har anført, at det fremgik af den nye police, at det var vigtigt at læse policen grundigt.

Klageren har anført, at man kontaktede selskabet for at få et specifikt ur forsikret, at samtalen varede 22 minutter, hvor uret og forsikringen blev diskuteret. Trods dette blev uret ikke tilstrækkeligt forsikret. Klageren har anført, at selskabet ikke har kunnet dokumentere samtalen, og at selskabet alene har baseret sin afgørelse på medarbejderens hukommelse.

Af medarbejderens beskrivelse af 3/1 2023 af samtalen den 19/7 2022 fremgår det "Jeg kan godt huske [klagerens ægtefælle], og at vi havde en lang snak om ure. Jeg er altid super opmærksom på ure, da der jo som bekendt er en del regler. Jeg ved også at jeg har vejledt [klagerens ægtefælle] ud fra hvad han har fortalt. Vi er generelt, i ks meget opmærksomme på hvad kundernes ure er lavet af, da de jo hører til forskellige kategorier. Vi har forsøgt at finde kaldet og få det lyttet, men der er ikke noget fra den dag på [klagerens ægtefælle]. Vi har holdt fast i,

Ankenævnet for Forsikring

7.

99491

at han har fået den rådgivning han skulle have ud fra det han har fortalt mig. Det er self ærgerligt for ham i skaden, men vi kan ikke gøre noget da han er blevet rådgivet om summer, materialer osv".

Af den nye police fremgår det, at "Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 17f "Guld, sølv og smykker mv." fremgår det, at "Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D. Dækker op til den sum, som fremgår af din police".

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at der er tale om et Rolex stålur med hvidguldslynette. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet efter forsikringsbetingelsernes punkt 17f alene har tilbudt dækning svarende til summen for "Guld, sølv og smykker mv.".

Spørgsmålet er herefter, om selskabet på erstatningsretligt grundlag skal betale fuld erstatning for det stjålne ur.

Det fremgår af § 20, stk. 1, og stk. 2, 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. 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.

Nævnet bemærker, at selskabets medarbejder i umiddelbar forlængelse af telefonsamtalen burde have lavet en form for notering af indholdet af telefonsamtalen, idet medarbejderen var

Ankenævnet for Forsikring

8.

99491

bekendt med, at det kunne være relevant tillige at ændre dækningsmaksimummet for "Guld, sølv og smykker mv.", hvis det pågældende Rolex ur faldt ind under denne kategori.

På den baggrund, og da der ikke foreligger en optagelse af den pågældende telefonsamtale, finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet ikke har godtgjort, at selskabets medarbejder under telefonsamtalen i fornødent omfang har spurgt ind til Rolex uret, således at selskabet i passende grad har kunnet foreslå klageren en forsikring, som er i overensstemmelse med klagerens konkrete krav og behov, jf. §§ 20 og 21 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Da det herefter må lægges til grund, at selskabet har foreslået klageren en forsikring, som ikke er i overensstemmelse med klagerens konkrete krav og behov, finder nævnet, at selskabet er erstatningsansvarligt efter dansk rets almindelige regler, hvorfor selskabet på erstatningsretligt grundlag skal dække det stjalne Rolex ur fuldt ud, idet selskabet dog kan fradrage den aftalte selvrisiko. Selskabet er tillige berettiget til at modregne den præmie, som selskabet ville have opkrævet hos klageren, hvis selskabet i juli 2022 havde foretaget en relevant forøgelse af dækningssummen "Guld, sølv og smykker mv.".

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at der var tale om en langvarig telefonsamtale, og at selskabets medarbejder i sin beskrivelse af 3/1 2023 af telefonsamtalen har anført, at "Vi har holdt fast i, at han har fået den rådgivning han skulle have ud fra det han har fortalt mig".

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at medarbejderen i sin beskrivelse af 3/1 2023 ikke har været mere konkret i forhold til at oplyse, dels hvad medarbejderen spurgte om, dels hvad klageren oplyste om Rolex uret.

Nævnet bemærker, at klageren på eget initiativ kontaktede selskabet for at være sikker på, at Rolex uret ville være korrekt forsikret, hvorfor det må lægges til grund, at klageren ville være

Ankenævnet for Forsikring

9.

99491

indstillet på tillige at hæve dækningssummen "Guld, sølv og smykker mv.", hvis der var risiko for, at Rolex uret kunne falde ind under denne dækningssum.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal på erstatningsretligt grundlag dække det stjålne Rolex ur fuldt ud, idet selskabet dog kan fradrage den aftalte selvrisiko. Selskabet er tillige berettiget til at modregne den præmie, som selskabet ville have opkrævet hos klageren, hvis selskabet i juli 2022 havde foretaget en relevant forøgelse af dækningssummen "Guld, sølv og smykker mv.". Mererstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen