

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. juni 2023 blev i sag nr. 99522:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 14/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Den ovennævnte dato fik vi indbrud i huset. Vi havde søgt om vores erstatning på værdi vi havde i huset fra forsikringsselskabet. Vi fik kun 15 % af det vi havde forventet.

Da vi spurgte på begrundelse af, hvorfor de dækkede så lav, svarede de kort at vi skulle betale ekstra for, at de ville erstatte mere.

Vores forsikring var ikke dygtig til forklare os, at man skulle betale ekstra, den første dag, hvor ville bruge Alm. Brand forsikring. Hvis de havde fortalt os at man skulle betale mere for ekstra dækning, så havde det være sjusket fortalt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Der har været en kommunikation fejl/sprogmæssig fejl, så vi ikke havde forstået den aften, der de kom i november d. 20 2020. Vi ville havde at de var mere tydeligere samtale, og begge parter forstod hinanden.

Vi mener, at der har været fejl for deres side og ikke forklaret tydeligt om dækningerne på de dyrebare værdier. Derfor anker vi over vores forsikring."

Selskabet har i brev af 30/3 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] (herefter benævnt som klager) er utilfreds med at have fået mindre i erstatning end

forventet ved skaden sket den 25. januar 2023. Klager mener ikke at være blevet gjort opmærksom på, at der skulle tegnes en ekstra dækning for smykker på Indboforsikringen, for at klager var fuldt ud dækket.

Klager har her i Alm. Brand oprettet Indboforsikring, med gældende betingelser FP 1409 (bilag A).

...

Sagsfremstilling - police

Tilbud og indtegning af forsikringerne

Den 26. november 2020 har klager modtaget forsikringstilbud på Indbo-, Bil-, Hus- og 6 ulykkesforsikringer. Tilbuddet er vedlagt som bilag B og C. Forud for modtagelsen af tilbuddet har klager haft en dialog med en privatassurandør (herefter nævnt som assurandør), hvor de sammen har fastsat tilbuddets indhold.

Forsikringstilbuddet er godkendt og underskrevet af klager (både af (ægtefællen) og [klageren])). Kvitteering på købet af forsikringerne og klagers godkendelse af dette, fremgår af bilag D og E.

Selskabet har, i forbindelse med den anmeldte skade, været i kontakt med assurandøren. Assurandøren kan godt huske kunden, og han mener ikke, at der er begået fejl ved indtegningen. Han gennemgår altid dækningerne ved mødet og er af den opfattelse, at smykkedækningen er anført som ønsket.

Godkendelse og underskrift af tilbud

Tilbuddet er fremsendt til klagers mail, og herefter skulle klager gennemgå det fremsendte. Ved ønske om indgåelse af forsikringsaftalen, skulle klager afslutningsvis godkende og underskrive tilbuddet med NemID.

Vi bemærker, at såfremt en kunde ikke kan bekræfte oplysningerne og forsikringernes indhold, har denne ansvaret for at kontakte selskabet for at få tilsendt et nyt forsikringstilbud, hvori oplysningerne er rettet.

Dette har klager ikke bedt om.

Klager skulle nu acceptere at have læst forsikringstilbuddet (forslaget) samt serviceaftalen, og herefter skulle klager underskrive købet af forsikringerne.

I forsikringstilbuddet (bilag B og C, side 16 - under punktet 'Vær opmærksom på, at') gør vi klager opmærksom på eventuelle konsekvenser ved at afgive forkerte oplysninger ved tilbuddets udarbejdelse og efterfølgende godkendelse.

Der står følgende i punktet:

'Tilbuddet gælder under forudsætning af, at de oplysninger, I har givet os, er korrekte. Hvis der kommer nye oplysninger frem, kan det betyde ændringer i de priser og vilkår, der er med i tilbuddet.'

Konsekvensen af forkerte oplysninger kan være at Alm. Brand vælger ikke at tegne forsikringen eller

det kan betyde, at jeres erstatning ved en evt. skade bliver nedsat eller helt bortfalder.'

Klager er dermed orienteret om konsekvenserne og hvilken betydning det kan have for klagers forsikringer samt skader, hvis de afgivende oplysninger viser sig at være forkert.

I bilag F på side 4, under overskriften - Accept af betingelser - skulle klager sætte endnu et flueben og bl.a. godkende følgende:

Jeg bekræfter rigtigheden af de oplysninger, jeg har givet Alm. Brand om mig selv, husstanden og det, jeg ønsker at forsikre.

Klager har sat flueben i dette felt: *'Ja, jeg bekræfter, at overstående information er korrekt'*, hvilket

betyder, at klager endnu en gang bekræftede, at alle oplysninger afgivet ved udarbejdelsen af tilbuddet, var korrekte.

Vi bemærker hertil, at der i forsikringstilbuddet side 3, under afsnittet: 'Forsikringen gælder for' er anført, at værdien af indbo er sat til 790.000 kr., hvoraf guld, sølv, platin, ædelstene og smykker dækkes op til 10%, således 79.000 kr.

Længere nede på samme side, fremgår det endvidere, at dækningen 'udvidet guld og sølv' er fravalgt, da den er nævnt under afsnittet 'I kan også udvide forsikringen med'.

Da klager havde udfyldt og godkendt ovenstående, var tilbuddet klar til klagers underskrift. Klager skulle nu acceptere at have læst forsikringstilbuddet (forslaget) og serviceaftalen, og herefter skulle klager underskrive købet af forsikringerne med NemID.

Vi fremsendte en bekræftelse (kvittering) på købet af forsikringerne til klager pr. mail (bilag D og E), hvor klager kan se de afgivende og bekræftede oplysninger. I bilag D og E på side 3, under punktet:

Din accept af forsikringerne - står der bl.a.:

'Med din accept af forsikringstilbud nr. 202 130 405 01, har du bekræftet rigtigheden af de oplysninger, du har givet Alm. Brand - om dig selv, husstanden og det, du ønsker at forsikre'.

Forsikringerne, herunder Indboforsikringen, trådte i kraft 1. januar 2020. Originalpolice på Indboforsikringen (er vedlagt som bilag G). De tilhørende forsikringsbetingelser (er vedlagt som bilag A).

Den 2. december 2020 fremsender vi pr. e-mail policen for Indboforsikringen (bilag G). På side 1 under afsnittet 'Forsikringen gælder for' ses en udspecificering af valgte ønsker for smykker. Her fremgår det tydeligt, at forsikringen dækker med en indbosum for 790.000 kr., hvoraf guld, sølv, platin, ædelstene og smykker dækkes op med 10 %, i alt 79.000 kr.

Nederste på side 2, samme side, under punktet 'Forsikringen dækker ikke' fremgår det ligeledes tydeligt, at dækningen 'udvidet guld og sølv' ikke er valgt.

Vi bemærker hertil, at nøjagtig det samme fremgår af forsikringstilbuddet på side, under afsnittet 'Forsikringen gælder for ' samt 'I kan også udvide forsikringen med'.

Klager anmelder den 26. januar 2023, at de har haft indbrud den 25. januar 2023. Terrassedøren er brækket op.

Klager oplyser ved anmeldelsen, at der er stjålet valuta, kontakter og mange smykker. Klager oplyser endvidere, at der er for over 270.000 kr. i smykker.

Samme dag sendes sagen til vores taksator for opgørelse af kravet.

Den 6. februar 2023 modtager selskabet klagers krav på ca. 440.000 kr. for smykker og ca. 90.000 kr. i kontakter og valuta. Derudover er der ødelagt en seng.

Dagen efter besøger selskabets taksator klager og gennemgår kravet. Der er ligeledes ødelagt en kommode. Ligesom der er stjålet et Apple watch.

Sagens begrundelse

Efter gennemgang af sagen fastholder selskabet afgørelsen. Af forsikringstilbuddet og policen fremgår det tydeligt, hvilke dækninger klager har valgt, fravalgt samt hvilke summer, der er dækket for.

Ydermere er klager blevet gjort opmærksom på konsekvenserne ved ikke være korrekt dækket, og at klager har pligt til at sikre sig, at forsikringen er, som klager ønsker. Vi bemærker igen, at vi ikke er blevet kontaktet af klager i den henseende.

Selskabets taksator har opgjort kravet for smykker samt kontakter og valuta til den sum, der maksimalt kan udbetales jf. den gældende police (bilag G) og betingelserne (bilag A). Opgørelsen vedlægges (bilag H). Selskabet er af den opfattelse, at klageren alene klager over erstatningsopgørelsen for smykker og ikke de øvrige indbogenstande. Hvis selskabet har misforstået klagen, afventer vi nærmere oplysninger fra klager herom.

I klagen til Nævnet oplyser klager, at der kan være sket misforståelser på grund af kommunikationsfejl / sprogmæssige fejl.

Vi beklager klagers oplevelse af, at der har været kommunikationsfejl eller sprogmæssige fejl. Det er ikke en oplevelse vores taksator deler efter besøget hos klager.

Konklusion

I forbindelse med oprettelsen af Indboforsikringen, er klager blevet opfordret til at gennemgå tilbuddet og efterfølgende policen, for at sikre sig, at klager har fået de dækninger som klager ønskede.

Klager har ikke efterfølgende rettet henvendelse til selskabet om ændring af tilbuddet / policen.

Da klager bliver udsat for et indbrud, opgøres kravet jf. den gældende police og de gældende betingelser.

Det viser sig, at klager er underforsikret og har været det allerede ved oprettelsen af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

5.

99522

Smykker samt kontanter og valuta er erstattet med de maksimale summer, der er gældende for klagers Indboforsikring. Selskabet kan ikke erstatte yderligere jf. ovennævnte.

Selskabet afventer herefter Nævnets afgørelse af sagen og står naturligvis gerne til rådighed med yderligere oplysninger, hvis det ønskes."

Klageren har i meddelelse af 19/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Tilbud og indtegning af forsikringerne

Den 26. november 2020 har klager modtaget forsikringstilbud på Indbo-, Bil-, Hus og 6 ulykkesforsikringer. Tilbuddet er vedlagt som bilag B og C. Forud for modtagelsen af tilbuddet har klager haft en dialog med en privatassurandør (herefter nævnt som assurandør), hvor de sammen har fastsat tilbuddets indhold

Vi står her i dag, hvor Alm. Brand ikke vil dække mere af vores guld efter indbrud.

De siger så, da vi ikke har betalt for ekstra dækning, vil de ikke dække mere på vores guld/smykker. Vi mener de så er her, hvor der må have opstået en fejl i samtalen/mødet. Alm. Brand kommer en sen aften, hvor [ægtefællen] sidder det meste af tiden sammen med Alm. Brand, hvor mig ([klageren]) Skal have [børn] i seng. Derfor nævner vi så.

1. De kommer en sen aften, hvor [ægtefællen] og mig er kommet hjem fra fuldtidsarbejde, hvor vi er brugte efter arbejde og ikke har særligt meget energi tilbage. Det er, da lidt mærkeligt, hvorfor de vil komme sådan en sen aften, og holde et møde hjemme hos os, hvor vi har spædbørn/børn der skal i seng, hvor jeg ikke er der i alt tiden.

2. Som sagt er [ægtefællen] det meste af tiden alene sammen med alm. Brand. Min mand (...) Har en meget underbasis niveau dansk, hvor han ikke ville forstå alt hvad de ville sige. Ovenikøbet skal [ægtefællen] lytte til dem i 2 timer, hvor han ikke vil forstå alt hvad de vil sige. Hvis man havde snakker et mere forståeligt dansk/nemmere dansk havde [ægtefællen] forstået mere af hvad de har sagt. For, hvis [ægtefællen] havde hørt, at de har sagt der skal betales ekstra for ekstra dækning af guld havde vi gjort det. For [ægtefællen] ved godt selv, at jeg har en hel masse guld/smykker derhjemme.

3. Har de overhovedet tænkt over om der kunder forstået alt hvad de har sagt? For det er ikke særligt professionelt af dem, for de må forstå af folk er forskellige fra person til person, og folk ikke har godt dansk for de møde de laver, som nu siger at de havde forklare om ekstra dækning af guld/smykker, [ægtefællen] som var til mødet ikke forstod rigtige hvad de mente med det."

Selskabet har i meddelelse af 28/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har accepteret, at mødet blev afholdt på det pågældende tidspunkt"

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 19/5 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg, [klageren] siger stadig at, vi ikke har hørt det, at der skulle være ekstra dækning på vores værdier. Der kan være mange grunde til det, såsom at komme på dårlige tidspunkter på dagen, el-

Ankenævnet for Forsikring

6.

99522

ler ikke god mundtligt forklaring. Som sagt tidligere, [ægtefællen] har ikke godt dansk samt gode læseevner. Dvs. de skulle have tydeligt fortalt til ham. (f.eks. Man skal have ekstra dækning på guld eller smykke værdier) da han ikke ville forstå alt hvad der blev sagt.

Spørgsmålet er bare. Har de overhovedet (forslået) om ekstra dækning på vores værdier? Hvis de havde, har [ægtefællen] helt sikkert sagt det videre til mig, da han ved jeg har en masse værdier. Jeg havde været 100 % sikker på, at jeg havde accepteret den ekstra dækning, hvis de havde sagt det, eller hvis vi havde hørt det.

Jeg synes det er uprofessionelt, at Alm. Brand ikke indser deres fejl som de har lavet. Vi har nu snakket rigtig meget og det virkelig træls, at Alm. Brand nægter at anerkende deres fejl, der vi kan se vi har alle slags dækninger undtagen den ekstra dækning. Så det tyder meget på, at der har været en kommunikation fejl eller de slet ikke her nævnt det. Nu synes vi, at der skal komme en endelig beslutning fra Alm. Brand.

Vi nævner følgende ting.

1. Hus forsikring
2. Familie forsikring
3. Ulykke forsikring
4. Bilforsikring.
5. Fritids forsikring.
6. Indboforsikring

Som sagt skulle de nævne det tydeligere, for det er mærkeligt, hvorfor vi har næsten alle forsikringer undtagen den ekstra dækning, hvilken kan betyde, at de ikke har været tydeligt nok over det, eller slet ikke nævnt noget om ekstra værdier."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af tilbud af 26/11 2020 underskrevet af klageren og ægtefællen fremgår bl.a.:

"Forsikringen gælder for

Forsikringssted Hus/villa: ...

Tagtype Hårdt

Husstand 5 personer

Værdi af indbo	790.000 kr.
• - guld, sølv, platin, ædelstene og smykker dækkes op til 10 %	79.000 kr.
• - mønt og frimærkesamlinger dækkes op til 5 %	39.500 kr.
• - penge og ubrugte frimærker dækkes op til 2 %	15.800 kr.
• - cykler ved tyveri pr. cykel op til	19.797 kr.
• - skader på cykel ved færdselsuheld pr. cykel op til	5.000 kr.

...

I har udvidet forsikringen med

Udvidet elektronik Udvidelse så elektroniske apparater også er dækket ved pludselig skade og funktionsfejl.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99522

I kan også udvide forsikringen med

Pludselig skade Dækker pludselig skade med 10% af indbosummen maks. 117.080 kr.

Udvidet vandskade Dækker hvis nedbør herunder fygesne trænger ind i jeres bolig.

Glas og kumme Dækker brud på f.eks. vinduesglas, glaskeramisk kogeplade eller håndvasken.

Kan være dækket på bygningens forsikring.

Golf Dækker tyveri og pludselig skade af golfudstyr der permanent opbevares i en registreret golfklub, samt erstatningsleje og udgifter til hole in one.

Rideudstyr Dækker tyveri af rideudstyr, der permanent befinder sig udenfor forsikringsstedet.

Udvidet Cykeldækning Dækker f.eks., hvis jeres cykel bliver stjålet eller bliver beskadiget ved et styrt.

Udvidet guld og sølv Udvidelse af makssummen, hvis I f.eks. har mange dyre smykker."

Af acceptflowet fremgår bl.a.:

"Dokumenter der skal underskrives:

...

Jeg har læst og forstået indholdet af de dokumenter, der er anført ovenfor, og jeg er klar til at underskrive.

Underskriv dokumenterne."

I kvittering af 26/11 2020 fremgår bl.a.:

"Tak fordi du har valgt Alm. Brand

Du får her en oversigt over dine nye forsikringer.

...

Din accept af forsikringerne

Med din accept af forsikringstilbud nr. ..., har du bekræftet rigtigheden af de oplysninger, du har givet Alm. Brand om dig selv, husstanden og det, du ønsker at forsikre."

Af police af 2/12 2020 fremgår bl.a.:

"Jeres nye police

Vi sender hermed jeres nye police på jeres Indboforsikring. Vi beder jer læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til jeres ønsker og forventninger.

...

Forsikringen gælder for

Ankenævnet for Forsikring

8.

99522

...

Værdi af indbo 790.000 kr.

- guld, sølv, platin, ædelstene og smykker dækkes op til 10 %

79.000 kr.

...

Forsikringen dækker ikke

...

Udvidet guld og sølv Udvidelse af makssummen, hvis I f.eks. har mange dyre smykker."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"

Dækningsskema – C

Indbrudstyveri



Side 40 af 52



Dækker



Dækker ikke

✓	<i>Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved</i> Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale*, herunder lofts- og kælderrum, udhuse og garager og tyveri fra aflåst hotelboks og aflåst kunde-boks i pengeinstitut.		
...			
✓	<table><tr><td>3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker. Herunder genstande hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden kan henføres til dækningsskemaets punkt 1 og 2.</td><td>Højst 10 % af forsikringssummen, dog ingen dækning 1. i lofts- og kælderrum i etagebyggeri 2. i udhuse og garager 3. i bolig, der er ubeboet og har været det i mere end 2 måneder.</td></tr></table>	3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker. Herunder genstande hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden kan henføres til dækningsskemaets punkt 1 og 2.	Højst 10 % af forsikringssummen, dog ingen dækning 1. i lofts- og kælderrum i etagebyggeri 2. i udhuse og garager 3. i bolig, der er ubeboet og har været det i mere end 2 måneder.
3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker. Herunder genstande hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden kan henføres til dækningsskemaets punkt 1 og 2.	Højst 10 % af forsikringssummen, dog ingen dækning 1. i lofts- og kælderrum i etagebyggeri 2. i udhuse og garager 3. i bolig, der er ubeboet og har været det i mere end 2 måneder.		

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen underskrev med NEM-ID den 26/11 2020 tilbud på bl.a. indboforsikring efter møde med selskabets assurandør den 20/11 2020. De fik den 2/12 2020 tilsendt police. De fik ved indbrud den 25/1 2023 stjålet bl.a. smykker. De har anmeldt, at smykkerne havde en samlet værdi på 440.000 kr. Selskabet har dækket smykkerne med 82.900 kr. svarende til 10 % af forsikringssummen.

Klageren er utilfreds med assurandørens rådgivning. Hun har anført, at "vores forsikring var ikke dygtig til forklare os, at man skulle betale ekstra, den første dag, hvor ville bruge Alm. Brand forsikring. Hvis de havde fortalt os at man skulle betale mere for ekstra dækning, så hav-

Ankenævnet for Forsikring

9.

99522

de det være sjusket fortalt". Hun har oplyst, at "[ægtefællen] det meste af tiden [var] alene sammen med alm. Brand. Min [ægtefællen] har en meget underbasis niveau dansk, hvor han ikke ville forstå alt hvad de ville sige. Ovenikøbet skal [ægtefællen] lytte til dem i 2 timer, hvor han ikke vil forstå alt hvad de vil sige. ... hvis [ægtefællen] havde hørt, at de har sagt der skal betales ekstra for ekstra dækning af guld havde vi gjort det. For [ægtefællen] ved godt selv, at jeg har en hel masse guld/smykker derhjemme."

Selskabet har anført, at det fremgår tydeligt af forsikringstilbuddet og policen, hvilke dækninger klageren har valgt og fravalgt, og hvilke summer der er dækning for. Ved oprettelsen af indbo-forsikringen blev klageren opfordret til at gennemgå tilbuddet og efterfølgende policen for at sikre, at klageren havde de dækninger, som klageren ønskede. Selskabet har oplyst, at assurandøren kan huske klageren. Han mener ikke, at der er begået fejl ved indtegningen. Han gennemgår altid dækningerne og er af den opfattelse, at smykkedækningen er anført som ønsket.

Af tilbuddet fremgår det, at "Værdi af indbo: 790.000 kr. Guld, sølv, platin, ædelstene og smykker dækkes op til 10 %: 79.000 kr. ... I har udvidet forsikringen med: Udvidet elektronik ... I kan også udvide forsikringen med: ... Udvidet guld og sølv: Udvidelse af makssummen, hvis I f.eks. har mange dyre smykker".

Af policen fremgår det, at "Vi beder jer læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til jeres ønsker og forventninger ... Forsikringen gælder for ... Værdi af indbo 790.000 kr. Guld, sølv, platin, ædelstene og smykker dækkes op til 10 %: 79.000 kr. ... Forsikringen dækker ikke ... Udvidet guld og sølv: Udvidelse af makssummen, hvis I f.eks. har mange dyre smykker".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabets information har været fejlbehæftet i en sådan grad, at der er grundlag for at pålægge selskabet erstatningsansvar herfor.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun og/eller ægtefællen har modtaget forkert eller utilstrækkelig information fra assurandøren, som kan danne grundlag for, at selskabet på

Ankenævnet for Forsikring

10.

99522

erstatningsretligt grundlag pålægges at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren og ægtefællen ikke nærmere har dokumenteret, hvad de talte om med assurandøren, og at assurandøren ikke mener, at "der er begået fejl ved indtegningen. Han gennemgår altid dækningerne ved mødet og er af den opfattelse, at smykkedækningen er anført som ønsket".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren havde besøg af assurandøren den 20/11 2020 og underskrev tilbuddet den 26/11 2020, hvorfor der var god tid og mulighed for at sætte sig ind i tilbuddet og eventuelt søge vejledning, hvis klageren var tvivl om indholdet af tilbuddet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af tilbuddet, at klageren kan udvide forsikringen med bl.a. "Udvidet guld og sølv", hvis klageren har mange dyre smykker. Det fremgår af policen, at forsikringen ikke dækker "Udvidet guld og sølv".

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

99522