

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. oktober 2024 blev i sag nr. 101556:

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 22/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Assurandør ... aftalte jeg ved tegning en indboforsikring på 3.700.000 kr. da policen kom var indbo sum 2.204.000 kr. Jeg har klaget lige siden men Alm Brand vil ikke stå ved hvad deres assurandør lovede. Trods jeg har korrespondance på sms hvor assurandøren bekræfter at han vil få hævet summen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

få som aftalt indboforsikringen tegnet som ovenstående samt hvis deres afgørelse går mig imod ret til at bruge retshjælpsforsikringen jeg har i Alm Brand."

Selskabet har den 8/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] klager over den fastsatte sum på sin Indboforsikring. Klager er af den opfattelse, at aftalen var, at den skulle være 3.700.000 kr. men i stedet fremgik en sum på 2.204.000 kr. af policen.

Klager ønsker at få ændret indbosummen til 3.700.000 kr. uden mérpræmie.

Sagens forløb

Den 16. oktober 2023 accepterer klager et tilbud på Indbo-, Hus-, Fritidshus-, Bil- og Ulykkesforsikring med ikrafttrædelsesdato til den 1. december 2023 (bilag A). Forud for modtagelsen af tilbuddet har klager haft en dialog med en privatassurandør (herefter nævnt som assurandør), hvor de sammen har fastsat tilbuddets indhold. Af forsikringstilbuddet side 3, fremgår det tydeligt, at summen på indboforsikringen er sat til 2.204.000 kr.

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 med NemID, hvilket han gør samme dag.

Vi fremsender en bekræftelse herpå ligeledes samme dag (bilag B).

I november 2023 fremsender vi policer på forsikringerne, herunder Indboforsikringen, som fremsendes den 1. november 2023 til klager (bilag C). Her fremgår det på side 2, at indbosummen er sat til 2.204.000 kr. På side 1 beder vi klager læse policen igennem for at sikre, at indholdet svarer til klagers ønsker og forventninger. Vi henviser ligeledes til de gældende forsikringsbetingelser FP1409 (bilag D) for mere information. Vi orienterer endvidere om vores kontaktoplysninger, så klager hurtigt og let kan kontakte os ved spørgsmål eller ændringer.

Vi bemærker, at vi ikke hører fra klager før den 2. februar 2024, hvor vi modtager en klage (bilag E). Klager er utilfreds med indbosummen, ligesom klager omtaler en selvrisiko i en opfølgende mail (bilag F).

Selskabet bemærker for god ordens skyld, at selskabet har fremsendt bekræftelsen og policer til klager som brev til klagers folkeregisteradresse, og selskabet har ikke modtaget disse breve retur.

Den 13. februar 2024 svarer vi klager (bilag G), hvor vi oplyser ham om præmierne i tilbuddet og de faktiske præmier på policerne. Her ses det, at præmien på policerne faktisk er lidt lavere end i tilbuddet. Derudover spørger vi til, hvilken forsikring han taler om, når han nævner en selvrisiko, da dette ikke fremgår tydeligt. Endvidere oplyser vi ham, at indbosummen på policen er fastsat ud fra indbosummen i tilbuddet, som er de 2.204.000 kr. Her orienterer vi klager om, at hvis vi skal hæve indbosummen har vi krav til en anden form for tyverisikring end den på policen anførte, da vi her vil stille højere krav til mekanisk- og elektronisk sikring – og at der i øvrigt vil være en forhøjelse af præmien. Vi beder klager vende retur til os.

Den 5. april 2024 skriver vi til klager, at vi har undersøgt sagen nærmere hos vores jurister i forhold til den korrespondance, der har været, men at vi fastholder, at hvis vi skal hæve indbosummen, vil det blive mod en mérpræmie, samt at vi fastholder kravet til den omtalte tyverisikring (bilag H).

Klager orienterer os den 15. april 2024 om, at klager ikke vil acceptere dette (bilag I) – og den 24. april 2024 modtager vi klagen fra Ankenævnet for Forsikring.

Begrundelse og afgørelse

På baggrund af ovenstående gennemgang fastholder vi, at policen er indtegnet med en sum på 2.204.000 kr. Selskabet er indforstået med at forhøje summen, også med tilbagevirkende kraft til indtegnings tidspunktet, hvis klager ønsker dette, men vi fastholder i denne forbindelse kravet til tyverisikring og forhøjelse af præmien, såfremt indbosummen skal hæves.

I vores afgørelse har vi især lagt vægt på, at der både i forsikringstilbuddet og policen har fremgået størrelsen af indbosummen på de 2.204.000 kr., og at vi har oplyst klager om, at klager skal kontakte os, hvis indholdet ikke stemmer overens med de ønsker og forventninger, klager har. Klager har selv accepteret det fremsendte tilbud på baggrund af indtegningen sammen med assurandø-

Ankenævnet for Forsikring

3.

101556

ren, og klager kontakter ikke selskabet i forlængelse af den indgåede aftale. Selskabet formoder, at dette skyldes, at klager har været tilfreds med de fastsatte summer i policen.

Selskabet bemærker, at i forbindelse med den modtagne klage i februar, tilbyder vi klager at hæve forsikringssummen til 3.700.000 kr., som klager ønsker på dette tidspunkt, mod en højere præmie samt med øvrige sikringskrav. Klager har dog valgt ikke at tage imod dette tilbud.

Selskabet bestrider i øvrigt, at selskabet pr. sms har lovet klager en højere sum uden sikringskrav og uden betaling af merpræmie.

Selskabet kan endvidere oplyse, at vi har været i dialog med vores assurandør, som indtegnede forsikringerne med klager i oktober 2023, og han oplyser, at han bestemt ikke erindrer, at klager ved indtegningen ytrede ønske om en højere sum. Fastsættelse af en indbosum i størrelsesordenen 3.700.000 kr. ville således også på dette tidspunkt have krævet en accept fra en specialistafdeling på hovedkontoret samt yderligere sikringskrav."

Klageren har i meddelelse af 4/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Indboforsikring summer i [andet forsikringsselskab] var på kr. 2.992.000. Alle Kan da forstå at Jeg Ikke tegner en ny forsikring på en mindre sum. Jeg protester da Jeg får indbopolicen til assurandøren. Han Svarer 19/11 2023 indbo har Jeg sørget for er blevet hævet. Klokkeklart svar. At Alm Brand Ikke vil anerkende sin egen medarbejders arbejde er Ikke mit problem. At de heller ikke kan læse dansk er meget kedeligt."

Sekretariatet bad den 25/7 2024 selskabet fremlægge sms-korrespondance, e-mailkorrespondance mellem klageren og assurandøren, alle opdaterede policer fremsendt til klageren og selskabet korrespondance med assurandøren. Selskabet har i brev af 23/8 2024 bl.a. svaret:

"Ankenævnet har anmodet om en kopi af den yderligere mailkorrespondance, som selskabets assurandør måtte have udvekslet med klager. Selskabet kan oplyse, at der ikke foreligger yderligere mailkorrespondance mellem assurandøren og klager.

Derudover har Ankenævnet bedt om en kopi af eventuelle ændringer af indbopolicen. Selskabet bemærker, at vi ved vores første indlæg har fremlagt kopi af tilbud, bekræftelse og police, som bilag

A, B og C. Selskabet kan oplyse, at der herudover ikke er sket ændringer i policen.

Ankenævnet har endvidere anmodet om en kopi af den sms-korrespondance, selskabets assurandør har haft med klager. Selskabet bemærker, at den sms-korrespondance, som selskabet fremlægger til sagen, er udklip af sms'er, som klager har sendt til selskabet i forbindelse med behandling af

klagen. Selskabet er ikke længere selv i besiddelse af sms'erne, og vi har derfor ikke mulighed for at fremlægge disse i et andet format. Selskabet vedlægger de pågældende udklip af beskederne samlet som bilag J.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101556

Selskabet bemærker hertil, at en del af udklippene er fremlagt flere gange, og der er derfor flere gentagelser. Således er bilag J side 1, 6, 11 ens, og tilsvarende er der flere gentagelser på side 2-5, 8-10 og 12-16. Det fremgår ikke af klagers udklip, hvilken dato beskederne er sendt samt i hvilken rækkefølge, herunder hvem der er afsender. Selskabet kan oplyse, at vi er enige i, at vi har sendt de to sidste beskeder på side 1, 6 og 11. Herudover kan selskabet ikke genkende de pågældende formuleringer, og selskabet bemærker, at teksten fra forskellige beskeder ses at være blandet sammen.

Ankenævnet har desuden bedt om en kopi af selskabets interne korrespondance med assurandøren, og denne fremlægges som bilag K.

Derudover kan selskabet oplyse, at selskabet ligeledes talte med assurandøren telefonisk. Assurandøren oplyste her, at han er sikker på, at de ikke talte om en indbosum på 3,7 mio. kr., da assurandøren aldrig har indtegnet så høje indbosummer før, og da han i øvrigt ved, at det i så fald kræver godkendelse fra anden afdeling.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet, at vi ikke mener, at klager er berettiget til at få en højere sum uden betaling af tilsvarende yderligere præmie, som modsvarer dette, ligesom de oplyste sikringskrav skal opfyldes. Selskabet bemærker, at selskabet heller ikke har lovet klager dette, hvorfor klager heller ikke kan have en forventning herom. Selskabet bestrider i denne forbindelse, at klagers udklip, jf. bilag J, dokumenterer, at selskabet har givet klager en berettiget forventning om en forhøjelse.

Selskabet henviser i øvrigt til Ankenævnets kendelse 99491."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skærmpoint af assurandørens og klagerens udaterede sms'er fremgår bl.a.:

"kursus i dag men kan ringe i morgen! Så kan vi lige få styr på det hele.

Ok.

Jeg undrer mig over alm brand aftalt pris ca. 24000 nu ca. 28000. Må jeg få en forklaring.

...

Hejsa [klageren] dine priser er rettet til og du ligger slet ikke på 28000 du ligger på ca. 24000. Sender dig her et skærmpoint af dine priser ved os.

Jeg har stadig ikke fået policen for indboforsikringen mvh [klageren]

Forespørger høfligt hvorfor du ikke giver lyd fra dig [klageren]

Hejsa [klageren] indboforsikring fik jeg sendt afsted mod postkasse i fredags så skulle gerne være på vej:)

...

Har stadig ikke fået policen. På sommerhus. Samt ikke svar på indbo mvh [klageren]

Jeg får lige ringet til vores policeafdeling i morgen for at få dem sendt igen og indbo har jeg sørget for er blevet hævet

Venligst send ny police på indbo mvh [klageren]

Det får jeg gjort :) samt sommerhus.

Beløb for bilforsikring passer ikke med det aftalte mvh [klageren]

Mangler stadig police på indbo er der ugle i mosen mvh [klageren]."

Ankenævnet for Forsikring

5.

101556

Af underskrevet tilbud af 16/10 2023 fremgår bl.a.:

"Dit forsikringstilbud

Vi har aftalt, at vi sender vores tilbud til dig på mail. Tilbuddet indeholder en række oplysninger, som du skal have fra os. Du har fået tilbud på følgende forsikringer:

Tilbuddet indeholder: ...	Din Pluskunde-pris:
Indboforsikring	2.371 kr.
Husforsikring	8.888 kr.
Fritidshusforsikring	3.529 kr.
Bilforsikring	11.956 kr.
Ulykkesforsikring	818 kr.
Pluskunde-fordele	
Din pris i alt pr. år	27.562 kr.

Forudsætninger for tilbuddet

Vær opmærksom på, at tilbuddet gælder i 30 dage fra i dag.

...

Indboforsikring

...

Værdi af indbo	2.204.000 kr.
- mønt og frimærkesamlinger dækkes op til 5 %	110.200 kr.
- penge og ubrugte frimærker dækkes op til 2 %	44.080 kr.
- cykler ved tyveri pr. cykel op til	20.785 kr.
- skader på cykel ved færdselsuheld pr. cykel op til	5.000 kr."

Af selskabets bekræftelsesbrev af 16/10 2023 fremgår bl.a.:

"Tak fordi du har valgt Alm. Brand

Du får her en oversigt over dine nye forsikringer.

Indboforsikring

...

Pris pr. år

2.371 kr.

- [Klagerens adresse]
- Pris pr. år er inklusive lovpligtige afgifter på 104,93 kr.
- Forsikringen er tilmeldt Betalings Service og betales årligt.
- Vi opsiger din forsikring i [andet forsikringsselskab], til den dato din nye forsikring træder i kraft hos os.

...

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
- om eventuelle tidligere skader"

Af brev og police af 1/11 2023 fremgår bl.a.:

"Din nye police

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

Ankenævnet for Forsikring

6.

101556

Forsikringen gælder for

I kraft-/ændringsdato:

Polisen træder i kraft den 1. december 2023.

Denne police erstatter en eventuel tidligere udstedt police.

Polisen er oprettet ifølge aftale med forsikringstager og Alm. Brand Forsikring A/S.

Forsikringssted: ...

Boligform Hus/villa

Tagtype Hårdt

Husstand 1 person

Værdi af indbo

2.204.000 kr.

- mønt og frimærkesamlinger dækkes op til 5 %

110.200 kr.

- penge og ubrugte frimærker dækkes op til 2 %

44.080 kr.

- cykler ved tyveri pr. cykel op til

20.785 kr.

- skader på cykel ved færdselsuheld pr. cykel op til

5.000 kr.

...

Police – Indboforsikring

Selvrisiko

Din valgte selvrisiko er

1.387 kr.

I følgende tilfælde gælder der en særlig selvrisiko

Ved voldsomt sky- og tøndbrud

Den valgte, dog mindst 5.000 kr.

Gæstebudsskader

10 % af skaden, dog mindst 500 kr.

Retshjælp

10 % af skaden, dog mindst 2.500 kr.

Pris pr. år

Din pris er

2.371 kr.

...

Forsikringen er desuden udvidet til at dække:

...

Tyverisikring G

Tyverisikring G:

Forsikringsstedet skal være forsvarligt aflåst samt opfylde følgende tyverisikringsbetingelser:

Der skal være installeret automatisk indbrudsalarmanlæg, installationen skal være udført af en FogP-registreret installatør og der skal være anvendt FogP-registrerede sikringsprodukter i mindst udstyrsklasse 2. Anlægget skal være forsynet med alarmoverførsel til godkendt kontrolcentral. Herudover skal anlægget være forsynet med akustisk lyd giver.

Alarmanlægget skal være funktionsdygtigt. Alarmanlægget skal være tilsluttet når forsikringsstedet forlades. Er anlægget ikke det, er betingelserne ikke er opfyldt.

Anlægget skal bestå af minimum følgende:

For beboelse under 4 meter over terræn:

Der skal være installeret minimum 1 stk. rumdetektor i boligen. Den skal være placeret i et centralt rum. Hvor ind-/udgangsdøre eller adgangsveje til/fra ind-/udgangsdøre, ikke er overvåget af rumdetektorer, skal pågældende døre være sikret med åbningskontakter. Centralskabet skal være placeret i et overvåget område.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101556

For beboelse over 4 meter over terræn:

Der skal være åbningskontakter på samtlige indgangsdøre og/eller rumdetektorer, der overvåger samtlige indgangsdøre til forsikringsstedet. Centralskabet skal være placeret i et overvåget område.

Ved indbrud skal sikrede kunne dokumentere, at den elektroniske tyverisikring er overholdt. Det kan eksempelvis ske med en installationserklæring."

Af klagerens e-mail af 5/2 2024 fremgår bl.a.:

"Da Jeg modtog policerne var præmien ca. 3000 kr. dyrere end aftalt blev rettet. indboforsikringen var summer forkert Og deres agent lovede at det blev rettet. da Jeg Ikke I midten af januar Ikke have faet en ny police henvendte Jeg mig til agenten. Han sagde at den var sendt 13/1 Og da Jeg stadigt Sidst I januar Ikke fået nogen ny police henvendte Jeg mig igen til agenten. Han lovede at maile police. Den er enslydende med forested police. Ikke rettet. Selvrisikoen var aftalt til ca. 3500 kr men nu er prisen 5000 kr til 6000kr. Han lovede at præmien Ikke ville blive index's reguleret 1/6 2024 men først den næste betaling. kan man stole på alm brand efter den behandling Jeg har modtaget?"

Af selskabets e-mail af 13/2 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg har været ved at se på det tilbud du har accepteret ved vores Assurandør d. 16.10.23 og sammenholdt det med de policer der er oprettet ved Alm. Brand.

Priserne på forslaget og kvitteringen vedr. forslagsnummer: ... 05 (vedhæftet)

Indbo:	2.371 kr.
Hus:	8.888 kr.
Fritidshus:	3.529 kr.
Bil:	11.956 kr.
Ulykke:	818 kr.

Priserne på dine policer:

Indbo:	2.291 kr.
Hus:	7.929 kr.
Fritidshus:	3.489 kr.
Bil:	10.142 kr.
Ulykke:	818 kr.

Jeg kan derfor ikke genkende den præmiedifference på 3.000 kr. du henviser til i din mail? Nærmere, ser det ud til, at policerne er oprettet med en lille smule lavere priser end dem der fremgik af dit tilbud.

Du henviser også til at summen på indboforsikringen ikke er korrekt. Som det fremgår af tilbuddet er forsikringssummen ca. 2.2 mio. kr. og det samme er gældende på policen. Hvis du ønsker at forhøje din samlede indbosum til ca. 3. mio. er der nogle krav ift. alarm, som jeg skal bede dig tage stilling til om dit alarmsystem opfylder – ud over at kravene til alarm skal være opfyldt, vil der være en forhøjelse af præmien ift. den forhøjede sum.

Er nedennævnte tyverisikringsbetingelser ikke opfyldt nedsættes erstatningen med 20 % for følgende genstande:

Ved indbrudstyveri: Forsikrede genstande nævnt i forsikringsbetingelsernes dækningsskema under punkt 2, 3, 4 og 5.

Ved simpelt tyveri fra uaflåst bygning eller lokale på forsikringsstedet: Forsikrede genstande nævnt i forsikringsbetingelsernes dækningsskema under punkt 2.

Forsikringsstedet skal være forsvarligt aflåst samt opfylde følgende tyverisikringsbetingelser:

Mekanisk sikring.

Døre: Alle indgangsdøre til forsikringsstedet skal være aflåst og fastholdt i mindst 2 punkter med mindst 2 låse, hvoraf den ene af låsene minimum skal være en FogP- registreret låseenhed i LÅSE-ENHED I (GRØN klasse) eller tilsvarende. Eller fastholdt med aflåst paskvilbeslag.

Ved udvendig aflåsning skal der anvendes en låseenhed med minimum seksstiftet låsecylinder, eller en tilholderlås ..."

Af selskabets e-mail af 5/4 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg har fået svar retur fra vores jurister, efter at have sendt en beskrivelse af sagens forløb samt kopi af sms korrespondance til dem i sidste uge.

De vender tilbage med følgende:

I forbindelse med indtegnning af kundens forsikringer mener vi der er begået en rådgivningsfejl.

Den eventuelle fejl vi begår er, at vi ikke får givet ham den sum han ønskede – og som vi måske burde have givet ham.

Det er en rådgivningsfejl.

Kunden skal i givet fald stilles som om fejlen ikke var begået – høj sum og højere præmie.

Jeg mener ikke kunden har en berettiget forventning om at få en højere sum end den på policen anførte til den samme pris.

Vi fastholder derfor, at vi fortsat gerne vil rette summen som beskrevet i tidligere mails, men dette vil være mod en højere præmie på forsikringen, samt der vil være et alarmkrav til sikring af boligen. Dette er også beskrevet i tidligere mails.

Jeg forstår godt din frustration over at du ikke har fået det du har ønsket i første omgang, og vil derfor også fortsat gerne tilbyde dig at fritstille forsikringerne, så du har mulighed for at lave forsikringerne hos et andet forsikringsselskab uden at skulle betale gebyrer for opsigelserne."

Af klagerens e-mail af 15/4 2024 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

101556

"jeg har modtaget en mærkelig mail fra alm brand. Jeg har ikke modtaget rådgivning fra [assurandøren], 2.992.000 var indbo summen hos [andet forsikringsselskab], det var [assurandøren] som sagde at hos alm brand er summen ca. 3.700.000. i vender sagen på hovedet. nu går jeg til advokat for jeg kan komme videre med folk der ikke vil forstå dansk. jeg har jo sort på hvidt at [assurandøren] har sørget for at indbo bliver hævet."

Af e-mail af 7/5 2024 fremgår bl.a.:

"Har skrevet med ham den 6. december angående nogle priser hvor han mente han betalte 28.000

Men jeg så sender dokumentation skærmpoint fra tia, med de faktuelle priser!

Derudover skriver han den 23. november. Mangler stadig police på indbo er der ugler i mosen. Mvh ...

Så skriver jeg Hejsa ...

Der er skam styr på det de kommer drypvis, alle policer kommer inden opstart er forsikringer, jeg får lige kigget hvad der er gået galt på bilen ... Ellers har jeg intet derpå"

Nævnet udtaler:

Klageren accepterede den 16/10 2023 med Nem-ID et tilbud på Indbo-, Hus-, Fritidshus-, Bil- og Ulykkesforsikring. Dækningssummen på indboforsikringen var i tilbuddet 2.204.000 kr. Klageren ønsker at få forsikringssummen hævet til 3.700.000 kr. uden at skulle betale mere i præmie.

Klageren har anført, at han aftalte en forsikringssum på 3.700.000 kr. med assurandøren. Da han modtog policen, var forsikringssummen kun på 2.204.000 kr. Han har klaget lige siden. Klageren har anført, at forsikringssummen hos klagerens tidligere forsikringsselskab var 2.992.000 kr., og at han ikke ville tegne en ny forsikring på en mindre sum. Klageren har anført, at assurandøren den 19/11 2023 svarede på sms, at "indbo har jeg sørget for er blevet hævet".

Selskabet har tilbudt at forhøje forsikringssummen – også med tilbagevirkende kraft til indtægningsstidspunktet - mod et krav om tyverisikring og forhøjelse af præmien. Selskabet har tilkendegivet, at selskabet har begået en rådgivningsfejl, idet klageren ikke fik den forsikringssum, han ønskede. Selskabet har anført, at dette dog ikke giver klageren ret til at få dækningssummen forhøjet uden at skulle betale mere i præmie. Selskabet bestrider, at selskabet pr. sms har lovet klageren en højere sum uden sikringskrav og uden krav om betaling af merpræmie. Assu-

Ankenævnet for Forsikring

10.

101556

randøren erindrer ifølge selskabet ikke, at klageren ved indtegningen ytrede ønske om en højere sum. Selskabet har oplyst, at en dækningssum på 3.700.000 kr. på indtegnings tidspunkt ville have krævet en accept fra en specialafdeling på hovedkontoret samt yderligere sikringskrav.

Det fremgår af underskrevet tilbud af 16/10 2023, at "Værdi af indbo: 2.204.000 kr."

Det fremgår af selskabets bekræftelsesbrev af 16/10 2023, at "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".

Det fremgår af brev og police af 1/11 2023, at "Vi sender hermed din nye police på din Indbo-forsikring. Vi beder dig læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til dine ønsker og forventninger ... Værdi af indbo: 2.204.000 kr."

Det fremgår af selskabets e-mail af 5/4 2024, at "I forbindelse med indtegnning af kundens forsikringer mener vi der er begået en rådgivningsfejl. Den eventuelle fejl vi begår er, at vi ikke får givet ham den sum han ønskede – og som vi måske burde have givet ham. Det er en rådgivningsfejl. Kunden skal i givet fald stilles som om fejlen ikke var begået – høj sum og højere præmie. Jeg mener ikke kunden har en berettiget forventning om at få en højere sum end den på policen anførte til den samme pris ... Jeg forstår godt din frustration over at du ikke har fået det du har ønsket i første omgang, og vil derfor også fortsat gerne tilbyde dig at fritstille forsikringerne, så du har mulighed for at lave forsikringerne hos et andet forsikringsselskab uden at skulle betale gebyrer for opsigelserne".

Det fremgår af klagerens skærmpoint af assurandørens og klagerens udaterede sms'er, at "[klageren] jeg undrer mig over alm brand aftalt pris ca. 24000 nu ca. 28000. Må jeg få en forklaring ... [assurandør] dine priser er rettet til og du ligger slet ikke på 28000 du ligger på ca. 24000 ... [klageren] Har stadig ikke fået policen. På sommerhus. Samt ikke svar på indbo ... [assurandør]

Ankenævnet for Forsikring

11.

101556

ren] Jeg får lige ringet til vores policeafdeling i morgen for at få dem sendt igen og indbo har jeg sørget for er blevet hævet".

Det fremgår af selskabets e-mail af 13/2 2024, at "Jeg har været ved at se på det tilbud du har accepteret ved vores Assurandør d. 16.10.23 og sammenholdt det med de policer der er oprettet ved Alm. Brand. Priserne på forslaget og kvitteringen vedr. forslagsnummer: ... Indbo: 2.371 kr. Hus: 8.88 en lille smule lavere priser end dem der fremgik af dit tilbud".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at assurandøren har givet tilsagn om en dækningssum på 3.700.000 kr. til den årlige præmie, der fremgår af klagerens police.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af tilbuddet og policen, at forsikringssummen er 2.204.000 kr.

Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysning om, at en forsikringssum på 3.700.000 kr. på indtegningstidspunktet vil udløse krav om tyverialarm og højere præmie og forudsætte, at assurandøren fik accept fra hovedkontoret, hvorfor det har formodningen imod sig, at assurandøren mundtligt har givet en sådant tilsagn.

Spørgsmålet er herefter, om sms'ens ordlyd – "Jeg får lige ringet til vores policeafdeling i morgen for at få dem sendt igen og indbo har jeg sørget for er blevet hævet" – kan føre til andet resultat.

Nævnet finder, at sms'ens ordlyd ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at en forhøjelse af dækningssummen vil ske, uden at klageren skal betale en merpræmie.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sms'en hverken omtaler størrelsen på dækningssummen eller på præmien. Nævnet bemærker, at der – ud fra de øvrigt fremlagte dele af udaterede sms'er – ikke kan udledes en kontekst, der understøtter klagerens synspunkt.

Ankenævnet for Forsikring

12.

101556

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

Klageren har i klageskemaet anført, at "hvis deres afgørelse går mig imod ret til at bruge retshjælpforsikringen jeg har i Alm Brand". Nævnet bemærker hertil, at nævnet alene kan efterprøve afgørelser, som selskabet har truffet, og hvor klageren har klaget til selskabet over den afgørelse, som selskabet har truffet. Klageren må derfor indgive en ansøgning til selskabet om retshjælpsdækning, hvis han ønsker at få retshjælp til en retssag. Nævnet bemærker, at det er en betingelse for at opnå retshjælpsdækning, at der er rimelig grund til at indbringe den pågældende tvist for domstolene.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand