888/12

Den 2. april 2012 blev i sag nr. 80.528:

xxxx xxxxx xx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxxxx
xxxx xxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har tegnet en bygningsforsikring (landbrug) i Alm. Brand Forsikring A/S. Aftalen er indgået for en 5-årig periode med ikrafttræden den 1/1 2008. De klager over, at selskabet med virkning fra den 1/1 2011 har omtegnet forsikringen til nye vilkår, som bl.a. - i modsætning til den oprindelige forsikringsaftale - omfatter selvrisiko på beboelsen.

Selskabet henviser til, at omtegningen er sket med klagernes accept, og at de forinden er blevet orienteret om konsekvenserne heraf.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 12/5 2011, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Den 16.2.2007 gav Alm. Brand tilbud på en bygningsforsikring gældende i 5 år fra 1.1.2008. Vi accepterede tilbuddet.
> I oktober bad vi selskabet om at forhøje indboforsikringen, og i den forbindelse aflagde selskabets forsikringsinspektør os et besøg den 26.10.2010, hvor indboforsikringens forsikringssum aftaltes.
> Den 30.12.2010 sendte Alm. Brand os en ny police. I forbindelse med en mindre stormskade i februar 2011 gik det op for os, at den ny police indeholder forringelser i forhold til det oprindelige 5-årige tilbud.
> Selskabet påstår, at disse ændringer skulle være blevet drøftet under forsikringsinspektørens besøg hos os den 26.10.2010, og selskabet henviser i den forbindelse til en håndskrevet servicerapport af 26.10.10.
>
> Selskabets påstand er urigtig. Under inspektørens besøg blev ingen forringelser af det oprindelige 5-årige tilbud drøftet. Det fremgår således også af rapporten at bygningsforsikringen

er uændret. Den efterfølgende sætning i rapporten er efter vores opfattelse en tilføjelse som inspektøren efterfølgende må have skrevet.

Hvis en ny police skulle indeholde forringelser i forhold til det oprindelige 5-årige tilbud, burde disse forringelser efter vores opfattelse være udtrykkeligt specificeret og godkendt af os. Dette er ikke sket.

Det er efter vores opfattelse uacceptabelt at Alm. Brand på den beskrevne fordækte måde forsøger at slippe ud af et 5-årigt tilbud, som selskabet har givet, og som vi har accepteret.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Vi ønsker, at policen af 30.12.2010 annulleres og at selskabets oprindelige 5-årige tilbud står ved magt indtil det aftalte udløb 5 år efter den 1.1.2008."

Heroverfor har selskabet i brev af 25/5 2011 til nævnet anført:

"**Sagsfremstilling**
Den 05.10.2010 tilskriver vi [klagerne] om omtegningsbesøg den 14.10.2010. Dette møde bliver ændret på foranledning af kunden til den 26.10.2010. Brevet vedlægges i kopi som bilag ...

Kundens bygningsforsikring omtegnes ved besøg på ejendommen den 26.10.2010. Under besøget udfyldes vedlagte Servicerapport af vores medarbejder ... Rapporten vedlægges i kopi som bilag ...

Den 20.12.2010 fremsender Alm. Brand ny police til kunden som følge af omtegningen, hvor den nye aftale fremgår.

Kunden klager den 16.3.2011 over behandlingen af en mindre stormskade, Alm. Brand svarer kunden den 18.3.2011. Korrespondancen er vedlagt som bilag ...

Kunden klager til Direktionen i Alm. Brand den 18.3 2011. Alm. Brand svarer kunden den 29.3.2011. Klage er vedlagt som bilag …, og svar er vedlagt som bilag ...

Herefter klager kunden til Ankenævnet.

Argumentation
Vi har vurderet sagen på ny. Det er vores vurdering, at der ikke er fremkommet nye oplysninger i sagen, som kan bevirke en ændring af vores afgørelse. Vi fastholder derfor vores svar til [klagerne] af 29.3.2011. I det følgende redegør vi nærmere herfor.

Vores kunde er uenig i bygningsforsikringens dækningsomfang og har blandt andet anført overfor nævnet, at de mener, at der er foretaget ændringer i forsikringsaftalen ved servicebesøget.

Vi ønsker at fastholde vores tidligere afgørelse begrundet i følgende forhold:

- Forsikringsaftalens udløb er ikke ændret ved servicebesøget, dette er sket ved en fejl og denne er rettet tilbage til den oprindelige udløbsperiode. Denne fejl er tidligere beklaget overfor kunden.

- Forsikringerne er i forbindelse med servicebesøget gennemgået, opdateret og ændret til nye vilkår jfr. den af kunden underskrevne servicerapport dateret 26.10.2010.

- Ved omtegning til nye betingelser, orienteres kunden altid om de ændringer som er relevante i det aktuelle kundeforhold. Denne orientering er også foretaget i dette tilfælde, hvor der blandt andet er orienteret om selvrisiko på beboelsen på kr. 1.500 (basis 2007), ændret tyveriforsikring på selvkørende plæneklippere og ATV'ere, gennemgang af ejendommens el-installationer og opsætning af slukningsmateriale, justering af forsikringssummer på udbygninger samt teknisk godkendelse af fyrrum.

- Når vi i øjeblikket er rundt og besøge og servicere vores landbrugskunder, er det dels med henblik på at foretage en genvurdering af bygningerne sammen med kunden, herunder at sikre at vi har de korrekte oplysninger. Derudover gennemgår vi på ny kundernes aktuelle forsikringsbehov, og tilpasser og justerer disse efter behov.

Vi bestrider kundens påstand om, at vi efterfølgende har tilføjet yderligere oplysninger i den af kunden underskrevne servicerapport. Det er naturligvis ikke en praksis vi anvender i betjeningen af vores kunder.

Ligeledes skal vi bestride kundens påstand om, at vores intention ved servicebesøget har været at slippe ud af en gældende 5-årig aftale. Servicebesøget er en ydelse vi tilbyder vores landbrugskunder, for at sikre at de i kraftværende forsikringer til stadighed er opdaterede og dækkende i forhold til kundens behov.

Dette er i såvel kundens som vores interesse."

Herefter har klagerne i brev af 16/6 2011 til nævnet anført:

"Vi har modtaget bilag … (kaldet 'Brev om omtegningsbesøg') vedr. Alm. Brands brev af 25. maj 2011 til Ankenævnet og skal i den anledning bemærke:

Vi erindrer ikke fra Alm Brand at have modtaget det nævnte brev, som af selskabet påstås sendt til os den 5.10.2010. Det fastholdes tværtimod, at …'s besøg hos os fandt sted på vores initiativ udelukkende med det formål at forhøje indboforsikringssummen.

Selv i det tilfælde, at vi skulle have modtaget det nævnte brev, kan brevet ikke med rette betegnes som et omtegningsbesøgsbrev. Ordet 'omtegning' forekommer ikke i brevet. Og brevet antyder på ingen anden måde, at Alm. Brand i forbindelse med vores ønske om at forhøje indboforsikringssummen har til hensigt at indføre en selvrisiko på skader vedr. beboelsen, samt foretage andre forringelser i forhold til selskabets oprindelige, 5-årige tilbud, sådan som det er sket i den ændrede police af 30.12.2010.

I lighed med den påståede servicerapport af 26.10.2010 camouflerer indholdet af Alm. Brands påståede brev af 5.10.2010 således det ærinde, som selskabet i virkeligheden har haft med besøget: forringede forsikringsbetingelser og forhøjet pris. Efter vores opfattelse er selskabet ikke berettiget til at ændre på vilkårene i sit oprindelige, 5-årige tilbud - og da slet ikke, som det her er sket, uden at indrømme forsikringstageren en ret til at opsige aftalen.

Derfor ønsker vi fortsat, at policen af 30.12.2010 annulleres, og at selskabets oprindelige, 5-årige tilbud står ved magt, indtil det aftalte udløb 5 år efter den 1.1.2008. Prisforhøjelser ud over indexregulering samt ud over ændring som følge af indboforsikringssummens forhøjelse afvises ligeledes."

Hertil har selskabet i brev af 4/7 2011 til nævnet bemærket:

> "1. Det anføres, at formålet med mødet hos kunden den 26. oktober 2010 var at forringe kundens betingelser på forsikringerne og at forhøje prisen. Dette er ikke korrekt. Vi bekræfter at vi ved besøget har gennemgået kundens aktuelle forsikringsbehov, og tilrettet i henhold hertil. I den forbindelse bekræfter vi også, at vi omtegner kunden til nye betingelser - som indeholder både forbedringer og skærpelser. Skærpelser har vi grundigt orienteret kunden om i forbindelse med besøget.
>
> Vi skal præcisere, at vi ved besøget ikke hæver kundens pris, den falder faktisk en smule i forbindelse med omtegningen. Derudover er der naturligvis tale om en merpræmie som følge af en forhøjelse af summen på Familieforsikringen.
>
> 2. Som følge af det er et erhvervskundeforhold hvor kunden er momsregistreret, har vi indgået en flerårig aftale med kunden - det betyder at kunden opnår en mere attraktiv pris.
>
> Vi har ikke ændret på den flerårige udløbsdato i forbindelse med besøget. Derimod har vi ifølge aftale med kunden, ændret vilkårene til vores seneste betingelser. Det er det der fremgår af Servicerapporten fra besøget, og som kunden i forbindelse med besøget accepterer og underskriver. Dermed har vi en ny aftale med vores kunde.
>
> Derfor fastholder vi, at vi har en aftale som løber i den oprindelige aftaleperiode, men med nye opdaterede vilkår. Prisen på forsikringen er ligeledes uændret."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder bl.a. selskabets breve af 5/10 2010 og 29/3 2011 til klagerne samt den omtalte servicerapport.

Af selskabets brev af 5/10 2010 til klagerne fremgår bl.a.:

> "**Besigtigelse/gennemgang af din ejendom**
>
> Du har haft din ejendom forsikret hos os gennem flere år, hvilket vi naturligvis er glade for.
>
> Erfaringen viser, at der i løbet af årene sker mange ændringer på en ejendom, og vi er derfor i gang med at besøge ejendomme i dit område.
>
> Formålet med besøget er, at gennemgå bygningerne og opdatere de oplysninger vi oprindeligt har noteret på bygningsforsikringen. Desuden vil vi gerne sikre, at de fastsatte summer er tilstrækkelige i forbindelse med en eventuel skade.
>
> Vi håber, du har mulighed for at være hjemme under gennemgangen, og du vil i så fald også kunne få råd om brandrisiko og ejendommens vedligeholdelse ved besøget.
>
> Vores landbrugskonsulent … vil komme ud til dig onsdag den 14.10.2010 omkring kl. 9."

I servicerapporten, der er underskrevet af selskabets landbrugskonsulent og den ene af klagerne den 26/10 2010, hedder det bl.a.:

"**På mødet gennemgås**
☒ Skadeforsikring
…
Skadeforløb
Nyt tag på litra 3.
…
Bemærkninger
Omtegnet til nye bet.

Tilvalg og fravalg til eksisterende forsikringer
Bygningsfors. uændret, dog ændres Litra 4 - Brand.
Landbrugsfors. uændret."

Det fremgår af selskabets brev af 29/3 2011 til klagerne, at landbrugskonsulenten oplyser, at ændringerne ved overgang til de nye betingelser blev gennemgået og drøftet under mødet den 26/10 2010.

Nævnet udtaler:
Servicerapporten ses ikke at være udleveret til klagerne i forbindelse med den påståede omtegning, hvilket må antages at ville have givet klagerne anledning til at reagere, hvis de ikke ønskede nye betingelser.

Selskabet har oplyst, at klagerne mundtligt blev oplyst om omtegning eller ændringer i forsikringsbetingelserne. Klagerne har heroverfor hævdet ikke at have modtaget nogen orientering. Selskabet har derfor efter nævnets opfattelse ikke bevist, at dette er sket.

Da det endvidere må have formodningen imod sig, at klagerne skulle have accepteret forringelserne i forsikringsvilkårene, finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at dette er tilfældet.

Nævnet finder derfor, at selskabet skal ændre forsikringen til de forsikringsbetingelser, der var gældende før omtegningsdagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal ændre klagernes bygningsforsikring til de forsikringsbetingelser, der var gældende før omtegningen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand