Ankenævnet for Forsikring

893/12-5

Den 3. september 2012 blev i sag nr. 81.135:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxx xxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for guld- og sølveffekter ved et tyveri den 25/3 2011.

Selskabet gør gældende, at klageren ved et møde den 11/1 2010 med en repræsentant for selskabet opsagde sin udvidede guld- og sølvdækning. Klageren bestrider, at en sådan aftale er indgået. Klageren har opgjort sit krav for guld og sølv til 348.110 kr.

Selskabet har ydet 129.200 kr. i dækning svarende til den almindelige maksimumdækning på familieforsikringen.

I sin klage til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "Sagen vedr. hvorvidt, der foreligger en ændring i forsikringsdækningen eller ej. [Klager] har en familieforsikring, hvorunder der bl.a. er en udvidet guld- og sølvdækning. Den 11. januar 2010 havde [klager] et møde med … fra Alm. Brand i … filialen, da han var i restance med betaling. Efterfølgende er det fra Alm. Brands side gjort gældende, at der ved mødet blev aftalt at ændre policen ved at udtage den udvidede guld- og sølvdækning fremover. Dette står [klager] helt uforstående over for og erindrer intet om. [Klager] har aldrig samtykket til en mindre forsikringsdækning, hvad angår guld og sølv end den oprindelige, som fremgår af policen af 11. januar 2010. Det er ikke gjort klart over for [klager], at mødet, der var fastsat for at diskutere min klients restance, skulle resultere i en ændring af forsikringsdækningen, og at han således ikke efterfølgende vil være i besiddelse af en udvidet guld- og sølvdækning. Alm.

Brand henviser i denne forbindelse til, at forsikringspræmien er blevet nedsat. [Klager] har dog en række forsikringer hos Alm. Brand, der betales over PBS, hvorfor han ikke har været klar over at den årlige præmie er faldet lidt. Alm. Brand fremsender efterfølgende en police af 12. januar 2010. På denne fremgår ikke at den tidligere police skulle være ophævet eller på anden måde ændret, hvorfor [klager] formoder, at der alene har været tale om genfremsendelse af den tidligere police. [Klager] har ikke på noget som helst tidspunkt modtaget en skrivelse, hvori der er anført noget om en opsigelse eller ophævelse af forsikringen. En så væsentlig ændring af forsikringsdækningen burde i al fald tydeligt fremgå af det materiale der fremsendes. [Klager] er efterfølgende ved et møde med … fra Alm. Brand blevet oplyst, at såfremt man ændrer i policen, får man kundens underskrift, så der ikke foreligger tvivl om, hvad der er aftalt. Det undrer derfor, hvorfor der i denne sag er foretaget en ændring i denne procedure, da det er den eneste måde, det kan dokumenteres, at der er indgået en aftale. En ny police er alene et ensidigt udfærdiget dokument fra forsikringsgiver, der intet fortæller om, hvorvidt der er en bagvedliggende ændringsaftale eller ej. Under alle omstændigheder bør en ny police med ændrede vilkår vedlægges en følgeskrivelse, hvori det anføres, hvad der blev aftalt på mødet samt hvilke ændringer, der blev foretaget og hvorfor - især når ændringen eftersigende skulle være besluttet til et møde med en helt anden dagsorden. Fremsendelse af en police - der er helt identisk med den tidligere bortset fra den udvidede guld- og sølvdækning - hvor kunden således selv skal finde ud af, om der er tale om en ny police, synes ikke rimeligt. Selve den omstændighed, at [klager] ikke taler perfekt dansk medfører, at det er altafgørende, at han som kunde på tilstrækkelig vis er informeret om, hvad der er dækket og ikke er dækket. Ændringen lader derfor til at være ensidigt vedtaget af Alm. Brand."

I brev fra selskabet modtaget i nævnet den 27/9 2011 hedder det bl.a.:

"Den 11. januar 2010 afholder filialmedarbejder … møde med forsikringstager, [klager]. Efter dette møde ændres policen til, at indeholde standarddækningen for guld og sølv. Det betyder for forsikringstager, at summen for guld- og sølv ikke må overstige 10 % af forsikringssummen. I [klagers] tilfælde svarer det på skadestidspunktet til 129.200 kr. Der bliver i forbindelse med ændringen, fremsendt en ny police til forsikringstager.

Den 28. marts 2011 anmelder forsikringstager en skade på hans familieforsikring, grundet indbrud den 25. marts 2011. I forbindelse med denne skade udbetales der erstatning på i alt 134.605,32 kr. i erstatning til forsikringstager.

Den 20. april 2011 kl. 11.45 modtager taksator, … en mail fra forsikringstager. Denne mail videresendes til Kundeservicechef ... Forsikringstager stiller sig i denne mail uforstående overfor, at Alm. Brand har foretaget en ændring af hans dækning for guld og sølv på familieforsikringen.

… besvarer i mail til kunden, at ændringen er sket 11. januar 2010, under møde med filialmedarbejder ... Hun oplyser yderligere, at der er fremsendt en police, dateret den 12. januar 2011, i forbindelse med ændring af dækningen. På den nye fremsendte police falder prisen på forsikringen fra 4.855 kr. til 1.891 kr.

Samtidig påpeger, Kundeservicechef … i mail til forsikringstager, at vi ikke kan give yderligere erstatning.

Den 20. april 2011 k1.12.44 skriver forsikringstager tilbage, at han ikke mener de har aftalt ændring af policen, og tilmed heller ikke har skrevet under på ændringen.

Ydermere fortæller han, at han har modtaget en police 11. januar 2010 med udvidet guld og sølv dækning på. Et par dage senere modtager han en police mere, som han smider ud, uden at læse policen.

Det er korrekt, at forsikringstager modtager en police, dateret den 11. januar 2010, hvor det fremgår, at der er tilvalgt udvidet guld- og sølvdækning. Denne police udsendes grundet, at forsikringstager har skiftet adresse. Policen fra denne dato har derfor ikke noget med mødet den 11. januar 2010, at gøre.

Policen, som [klager] i mailen skriver, at han modtager et par dage senere, er dateret 12. januar 2010, og omhandler en ændring af policen fra udvidet guld og sølv dækning til standard guld og sølv dækning.

Det fremgår af den tilsendte police, at eventuelle tidligere udsendte policer herved annulleres, samt at vi beder ham om, at læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til hans ønsker og forventninger.

Den 20. april 2011 kl.15.38 svarer kundeservicechef, … på mail, at Alm. Brand ikke kræver underskrift, hverken ved tegning eller sletning af udvidet guld og sølv dækning. I begge tilfælde er dokumentationen en fremsendt ny police.

Den 25. maj 2011 modtager Kundeservicechef, … mail fra advokat ...

Advokaten lægger i denne mail vægt på, at der ikke er skrevet under på ændringen og at hans klient [klager] ikke forstår så godt dansk. Ydermere skriver han, at hans klient ikke har modtaget policen af 12. januar 2010, på trods af, at [klager] selv i tidligere mail af 20. april 2010 skriver, at han modtog denne police, men blot smed den ud.

Den 10. juni 2011 sendes brev til Advokat …, hvor Forretningsudviklingschef … fastholder tidligere afgørelse. Det bekræftes i mailen, at vi ikke beder om underskrift ved indtegning eller sletning af tilvalgsdækninger. Ydermere bekræftes det også, at dokumentationen i begge tilfælde er en ny police fremsendt til kunden.

Som følge af, at udvidelsen på guld og sølv ikke er et tilvalg på familieforsikringen på skadestidspunktet, ønsker Alm. Brand at fastholde skadesudbetalingen."

Ved brev af 5/10 2011 til nævnet har klagerens advokat hertil bl.a. anført:

"Jeg skal henlede opmærksomheden på, at den konkrete ændring af policen er en væsentlig ændring af dækningsomfanget. Der er en forskel i forsikringssummen fra sammenlagt kr. 1.984.000,00 ifølge police af 11. januar 2010 til forsikringssummen på sammenlagt kr. 1.615.000,00 ifølge police af 12. januar 2010. Der foreligger således en indskrænkning i dækningsomfanget på 18,6 %, hvilket klart må karakteriseres som en væsentlig ændring.

Ifølge *vejledende retningslinjer for accept ved ændring af forbrugerforsikring* udstedt af Finanstilsynet kan væsentlige ændringer i dækningsomfanget kun foretages ved fremsendelse af brev med tilbud på ny aftale til forsikringstageren. For at den nye aftale kan træde i kraft, skal forsikringstageren herefter fremsende sin udtrykkelige skriftlige accept til forsikringsselskabet, jf. retningslinjernes pkt. 2.1.

På baggrund af ovenstående skal jeg anmode Ankenævnet for Forsikring om at tage stilling til, om Alm. Brand Forsikrings væsentlige ændring af aftalen og dækningsomfanget uden ac-

cept fra forsikringstager var i overensstemmelse med selskabets egen praksis og Finanstilsynets retningslinjer samt god forsikringsskik."

Ved brev af 6/10 2011 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Klagers advokat skriver i tilsendte, at der fra Alm. Brand, burde være sendt et tilbud på den nye aftale til forsikringstageren jf. *vejledende retningslinjer for accept ved ændring af forbrugerforsikring.*
Alm. Brand ønsker at påpege, at disse retningslinjer kun bør følges i forbindelse med en generel ændring af alle kunder, og derfor ikke ved individuelle ændringer. Der henvises i øvrigt til punkt 1.2. hvor der fremgår: 'Retningslinierne tager ikke stilling til tilfælde, hvor en forsikringstager gør en individuel forudsætning gældende mod ændring af forsikringsaftalen.'

Som følge af, at der er udsendt police, hvor ændringen fremstår, ønsker Alm. Brand stadig at fastholde at ændringen er i kraft på skadestidspunktet. Der henvises i øvrigt til Alm. Brands første skrivelse til Ankenævnet for Forsikring."

Ved brev af 12/10 2011 til nævnet har klagerens advokat hertil bl.a. anført:

"Det bestrides, at der skulle være tale om en individuel ændring fra forsikringstagers side, eftersom forsikringstager på intet tidspunkt har ønsket at ændre dækningsomfanget. Alm. Brand Forsikring har ej heller gjort gældende, at forsikringstager skulle have ytret ønske herom.

Mødet med … den 11. januar 2010 omhandlede alene restancer og betaling af forsikringer. Alm. Brand Forsikring har ensidigt taget initiativ til at ændre policen, hvorfor Finanstilsynets *vejledende retningslinjer for accept ved ændring af forbrugerforsikring* ikke har været iagttaget.

Det må derfor fastholdes, at Alm. Brand Forsikring ikke blot kan udstede en police med en væsentlig ændring i dækningsomfanget uden forsikringstagers accept. Ændringen kan derfor ikke anses for gældende på skadestidspunktet."

Af police fremsendt til klageren og dateret den 11/1 2010 fremgår bl.a.:

"**Vi har ændret din Familieforsikring**
Vi har fået oplyst, at du er flyttet. Derfor har vi nu ændret din Familieforsikring, så den passer til din nye adresse. Da prisen på din Familieforsikring blandt andet er afhængig af, hvilket postnummer du bor i, har prisen på din Familieforsikring ændret sig.

Det har du betalt
Indtil nu har du betalt 4.461 kr. om året for din Familieforsikring.

Det skal du betale fremover
Fremover skal du betale 4.855 kr. om året for din Familieforsikring. Årsagen til, at din forsikring er blevet dyrere, er, at du er flyttet til et område, hvor det er dyrere at være forsikret.

Hvad gælder policen?
Sammen med dette brev finder du din nye police. Det er vigtigt at du læser policen grundigt igennem, så du er sikker på, at forsikringen dækker det, du ønsker.

5. 81.135

Vi har annulleret din tidligere police på Familieforsikringen.
…
Udskrivningsdato
11. januar 2010.

Eventuel tidligere udstedt police annulleres herved.
…
Hovedforfald
1. maj

Termin
Præmien betales halvårligt.

Præmie
Den helårlige præmie (Familieforsikring) udgår 4.855,00 kr. ekskl. eventuelle afgifter og stempel. Indeksår 2009

Den helårlige præmie (Rejse) udgør 369,00 kr. ekskl. eventuelle afgifter og stempel. Indeksår 2009
…
Oplysninger om forsikringen (Familieforsikring)

Dækning	**Tegnet**	**Selvrisiko**	**Forsikringssum**
Ansvar	Ja	Se betingelser	Se betingelser
Indbo	Ja		1.240.000 kr.
Guld og sølv	Ja		124.000 kr.
Mønt og frimærker	Ja		62.000 kr.
Indbo i udhus	Ja		62.000 kr.
Priv. ejet erhvervsværktøj	Ja		62.000 kr.
Retshjælp	Ja	Se betingelser	Se betingelser
Pludselig skade	Nej		
Udv. guld og sølv	Ja		434.000 kr.
Elektronik	Nej		

…
Særlige forhold og klausuler (Familieforsikring)

PlusKUNDE
Præmien er beregnet/rabat er ydet under forudsætning af, at forsikringstageren/dennes ægtefælle/samlever er plusKUNDE i Alm. Brand.

Udvidet guld og sølvdækning
Uanset forsikringsbetingelsernes bestemmelser, er dækningen for guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker udvidet med det under forsikringssum nævnte beløb."

Af police fremsendt til klageren og dateret den 12/1 2010 fremgår bl.a.:

"**Din nye police**
Vi sender hermed din nye police, og beder dig læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til dine ønsker og forventninger.
…
Udskrivningsdato
12. januar 2010

Eventuel tidligere udstedt police annulleres herved.
…
Hovedforfald
1. maj

Termin
Præmien betales halvårligt

Præmie
Den helårlige præmie (Familieforsikring) udgør 1.891,00 ekskl. eventuelle afgifter og stempel.
Indeksår 2009
…
Oplysninger om forsikringen (Familieforsikring)

Dækning	**Tegnet**	**Selvrisiko**	**Forsikringssum**
Ansvar	Ja	Se betingelser	Se betingelser
Indbo	Ja		1.292.000 kr.
Guld og sølv	Ja		129.200 kr.
Mønt og frimærker	Ja		64.600 kr.
Indbo i udhus	Ja		64.600 kr.
Priv. ejet erhvervsværktøj	Ja		64.600 kr.
Retshjælp	Ja	Se betingelser	Se betingelser
Pludselig skade	Nej		
Elektronik	Nej		

…
Særlige forhold og klausuler (Familieforsikring)

PlusKUNDE
Præmien er beregnet/rabat er ydet under forudsætning af, at forsikringstageren/dennes ægtefælle/samlever er plusKUNDE i Alm. Brand."

Nævnet udtaler:

Spørgsmålet er, om selskabets fremsendelse af den ny police den 12/1 2010 har virkning som en opsigelse af den udvidede guld og sølv dækning.

Nævnet bemærker, at den nye police efter det oplyste for nævnet ikke som den først fremsendte police var ledsaget af et brev med angivelse af de foretagne ændringer, ligesom ændringerne ikke på nogen måde var fremhævet.

På det foreliggende grundlag, hvor klageren bestrider, at han den 11/1 2010 indgik en mundtlig aftale med selskabets repræsentant om ophævelse af den udvidede guld- og

sølvdækning, finder nævnet, at selskabet herefter ikke har bevist, at der er indgået en sådan aftale med klageren.

Da den udvidede guld- og sølvdækning således ikke kan anses for opsagt af selskabet,

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at den udvidede guld- og sølvdækning fortsat er i kraft, og opgøre og yde forsikringsdækning i overensstemmelse hermed for tyveriet sket den 25/3 2011 med tillæg af renter.

Poul Sørensen