Ankenævnet for Forsikring

927/13

Den 18. november 2013 blev i sag nr. 84.169:

xxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx x

mod

Købstædernes Forsikring GS
Grønningen 1
1270 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Købstædernes Forsikring GS. Hun klager over, selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et dækningsberettigende indbrudstyveri den 29/11 2012. Hun er endvidere uenig med selskabet i, hvilke forsikringsbetingelser der er gældende.

Selskabet henviser til, at erstatningen efter fradrag af genleveringsrabat er opgjort til 81.908,85 kr. på baggrund af forsikringsbetingelserne, som er ændret pr. 1/11 2012, hvilket er meddelt klageren i maj 2012. Selskabet gør desuden gældende, at det skyldes en sammentællingsfejl, at klageren i første omgang blev oplyst et højere erstatningsbeløb.

Selskabet sendte i maj 2012 et varslingsbrev til klageren om ændring af selvrisiko og forsikringsvilkår. Af brevet, som var vedlagt et skema med de væsentligste forskelle mellem de hidtidige og de nye forsikringsbetingelser, fremgår bl.a.:

> "Gennem de senere år har vi desværre set en betydelig stigning i skadeudgifterne på AltPrivat, hvor især de administrativt dyre småskader fylder meget. Da vi ikke ønsker at sætte prisen på din forsikring op, har vi i stedet valgt at indføre en selvrisiko på din indboforsikring.
>
> **Hvad betyder det præcis for dig?**
> For dig betyder det, at din AltPrivat overgår til vores nye forsikringsvilkår 7000.0 pr. 01.11.2012 og samme dag indfører vi en generel selvrisiko på 2.091 kr. (2012-indeks) på din indboforsikring.

Selvrisikoen har du mulighed for selv at fravælge mod en præmiestigning på 384,32 kr. Hertil kommer den almindelige indeksregulering.

Ændringen gælder for forsikringssted [klagerens adresse] og sker i overensstemmelse med de regler, der er nævnt i forsikringsvilkårene. Vi vil bede dig gemme dette brev sammen med din police.

…

Forsikringsvilkår 7000.0 Vi har vedlagt et skema, hvori du kan læse om de væsentligste forskelle på dine tidligere forsikringsvilkår 6000.6 og de nye vilkår 7000.0. Sammenligningen omfatter alle forsikringer under produkt AltPrivat.

Da skemaet således ikke nævner alle ændringer, vil vi opfordre dig til at læse de nye vilkår i sin helhed. Vilkårene finder du på vores hjemmeside www.kab.dk under fanen 'Forsikringer'. Ønsker du at få dem tilsendt, er du velkommen til ringe til os på 33 14 37 48 eller sende en mail til Kontorservice@kab.dk.

Mulighed for at opsige forsikringen

Vi håber, at du trods disse ændringer fortsat ønsker at være forsikret hos os, men hvis du ønsker at opsige forsikringen, kan dette ske skriftligt med blot en dags varsel. Læs mere herom i forsikringsvilkårene.

…

De væsentligste forskelle mellem AltPrivat vilkår 6000 - 6000.6 og vilkår 7000.0

Dette skema er et policetillæg, og vi vil derfor bede dig opbevare det sammen med din police.

…

Indboforsikring - fortsat			**Nye vilkår 7000.0**	
Emne	**Punkt**	**Beskrivelse**	**Punkt**	**Beskrivelse**
…				
Erstatningsfastsættelse - afskrivning på elektronik	20.4 b)	644 kr. - dog ikke på vandskader. Er forsikringen tegnet med højere generel selvrisiko er det denne, der gælder.	3.1.3	Der afskrives nu efter 2 forskellige tabeller, hvilket er i overensstemmelse med det generelle forsikringsmarked. Ingen afskrivning for PC/mobiltelefoner o.lign. det første år - herefter afskrives over 4 år til 10%. For øvrige elektriske apparater afskrives der ikke de første 2 år - herefter afskrives over 6 år til 20%.
Erstatningsfastsættelse - afskrivning og selvrisiko	20.4	Aldersafskrivningen sker efter en fælles tabel. Ingen aldersafskrivning de første 4 år. Afskrives herefter over 4 år til 20%	3.3.3.3.2 3.3.3.3.3	Ved totalskade beregnes erstatningen efter aldersafskrivning, hvorefter der fratrækkes selvrisiko. Ved reparation erstattes fuldt ud dog højst den ved totalskade beregnede erstatning, hvorefter der fratrækkes selvrisiko.

"

3. 84.169

Klageren anmeldte ved skadeanmeldelse af 11/12 2012, at hun ved indbruddet den 29/11 2012 havde fået stjålet en række indbogenstande, herunder smykker, et kamera købt i 2008 og et sæt 2-tårnet Capri sølvpletbestik, som hun fik vurderet til 33.128 kr.

Selskabet sendte brev af 18/12 2012 til klageren med en opgørelse af erstatningen og tilbud om, at hun kunne vælge af få genleveret smykkerne eller få udbetalt en kontanterstatning med fradrag på 20 % for den rabat, selskabet kunne opnå hos en guldsmed. Af erstatningsopgørelsen fremgår bl.a.:

"

	OPGØRELSE/ SPECIFIKATION AF SKADEN										
	Dok: K=kvittering, F=foto, A=Andet, S=skønsmæssig erstatning grundet ingen dokumentation										
Pos	Oversigt over de	Anskaffet			Anslået værdi/		Genanskaf.		Rabat %		Erstatning
nr	skaderamte genskade	År	Md	Dok.	Kundens krav		pris		afskrivn.		opgjort
1	Smykker side 1			f	kr	35.075,00	kr	35.075,00	20	kr	28.060,00
2	Smykker side 2			f	kr	27.970,00	kr	27.970,00	20	kr	22.376,00
3	4 løse brillanter uden dokumentation			i	kr	76.550,00			30	kr	-
4	Sum smykker					'	kr	63.045,00		kr	50.436,00
5										kr	-
6	Øvrige									kr	-
7	Canon Eos 1000 D	8	12		kr	3.699,00	kr	2.799,00	25	kr	2.099,25
8	Linse + kort	8	12		kr	1.644,00	kr	1.644,00	25	kr	1.233,00
9	I-lp pc	12	3	f	kr	4.995,00	kr	4.995,00		kr	4.995,00
10	mus			i	kr	199	kr	199		kr	199
11	Udendørs sensor			i	kr	189	kr	189		kr	189
12	Småpenge			i	kr	2.000,00	kr	2.000,00		kr	2.000,00
13	Byttepenge fra tidl taxakørsel			i	kr	700	kr	700		kr	700
14	Forenings penge - ej dækket som privat indbo			i	kr	800				kr	-
15	Ældre smykkeskrin			i	kr	499	kr	499	50	kr	249,5
16	Briller	2010	5	k	kr	8.999,00	kr	8.999,00	10	kr	8.099,10
17	2 x vurdering af smykker			k	kr	400	kr	400		kr	400
18	Analyseudstyr lånt fra Rigshospitalet			k	kr	6.700,00	kr	6.700,00		kr	6.700,00
19	Erstatning i alt									kr	127.735,85
20	Selvrisiko									kr	-2.091,00
	Opgjort til udbetaling									kr	125.644,85

"

Ved mail af 26/12 2012 meddelte klageren, at hun ønskede erstatningen udbetalt kontant, hvorefter selskabets taksator ved mail af samme dato oplyste, at der var en regnefejl i erstatningsopgørelsen, idet et beløb på 50.436 kr. var regnet med to gange.

Erstatningen for sølvbestikket blev opgjort til 6.700 kr. på baggrund af brugtpriser, som selskabets samarbejdspartner kunne genanskaffe det til. Klageren fik også i den forbindelse valget mellem genlevering eller kontanterstatning med fradrag for rabat.

Af klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 18/3 2013, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …

4. 84.169

Vi bedes om at få en vurdering af de stjålne smykker og sølvtøj hos en guldsmed som forsikringsselskabet samarbejde med. Efterfølgende får vi tilsendt udregnet erstatningsbeløb, 125.644,85. Vi vurdere, ud fra at vores krav var, 207.808,00 at det kunne vi acceptere og sendte mail med accept. Dagen efter får vi en mail, at der er sket en fejl i regnearket og samme dag er det reviderede beløb sat ind på … konto, 75.208,85. dette kan vi ikke acceptere. Og diverse mails frem og tilbage ændrede intet set fra vores side. Alle mail er vedlagt. Der er også tvist om hvilken forsikringsvilkår vi er forsikret under. Vi mener 6000.6, forsikringen at det er 7000 og sent i forløbet tilsendes kopi af side 1 i et brev om dette, men vi mener ikke at have fået det. Det har betydning for størrelsen af erstatning for kamera m. tilbehør. Vi kan heller ikke forstå at guldsmeden sætter en pris på sølvtøj (kniv 499,- men nedsættes til 150,- og rest bestik 50 % længere ned). Vi kan heller ikke forstå at forsikringsselskabet får 20 % rabat, vi kan ikke selv få 20 % ved køb og flere tingene kan ikke genkøbes.
Vi har haft kontaktet forsikringsoplysningen som vejledte os til at anke.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At forsikringsselskabet står ved deres første udregning, 125.64,85, da det ikke kan væres vores fejl, at de har lavet fejl i regnearket. Og det har været svært at gennemskue det opstillede."

Selskabet har i brev af 19/4 2013 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagen handler om:**
[Klageren] har tegnet indboforsikring hos Købstædernes Forsikring, og er utilfreds med den erstatning hun har modtaget i forbindelse med et indbrud som skete den 29/11-2012.

Der er flere forhold i sagen, som [klageren] er utilfreds med, og det er følgende:

1. Hvilke forsikringsvilkår der var gældende på skadetidspunktet, herunder afskrivningsregler vedr. erstatning for et kamera med tilbehør
2. Den samlede erstatnings størrelse, hvilket skyldes sammentællingsfejl fra vores taksators side
3. Prisfastsættelse for stjålet sølvtøj

Sagens forløb:

Skaden er sket den 29/11-12, og er modtaget på skrift hos os den 11/12-12 (bilag …) Den 16/12-12 besøger vores taksator forsikringstageren, som fremsender hans rapport inkl. opgørelse til forsikringstageren den 18/12-12 (bilag …). Den 26/12-12 sender forsikringstageren en mail, hvor de acceptere den fremsendte opgørelse (bilag ..), samme dag den 26/12-12 sender vores taksator en revideret rapport og opgørelse, idet der har været en sammentællingsfejl i den første opgørelse (bilag …)

Den 7/1-13, sender forsikringstageren en mail, hvor de påpeger flere fejl, bl.a. hvilke forsikringsvilkår der var gældende på skadetidspunktet, samt den samlede erstatning. Denne mail svarer vores taksator på den 10/1-13 (bilag …). Den 15/1-13 klager forsikringstageren over vores afgørelse, som vi besvarer først den 17/1-13 og igen den 27/2-13 (bilag …).

Vores opfattelse af sagen:

Punkt 1:
Vi har sendt varslingsbrev til forsikringstageren, vedrørende ændrede forsikringsvilkår samt varsling af selvrisiko i maj måned 2012, og vedlægger dokumentation herfor i form af vars-

lingsbrev (bilag …). Det fremgår af dette varslingsbrev, at forsikringstageren pr. hovedforfald, som er den 1 /11-2012, får ændret sine vilkår fra 6000.6 til vilkår 7000.0

I vilkår 7000.0 punkt 3.3.3.3.2 på side 24 fremgår det, at der foretages afskrivning på fotoudstyr, hvorfor vi har afskrevet med 25% efter de gældende forsikringsvilkår.

Punkt 2:
Forsikringstageren er også utilfreds med den samlede erstatning, som er reduceret fra 125.664,85 til kr. 75.208,55, svarende til kr. 50.346, hvilket skyldes en sammentællingsfejl i vores taksators regneark, hvilket han gør forsikringstageren opmærksom på samme dag, som han har modtaget forsikringstagerens accept den 26/12-12, mere præcist 2 timer efter modtagelse af accept.

I den forbindelse vil vi gerne gøre opmærksom på AK 67.202, hvor selskabet får medhold i, at en åbenlys regnefejl ikke kan føre til ekstra erstatning til forsikringstageren, sammenholdt med at vi gør forsikringstageren opmærksom på sammentællingsfejlen meget hurtigt.
Sammentællingsfejlen udgør præcis den opgjorte erstatning vedrørende smykker, som desværre er blevet lagt sammen 2 gange, hvorfor vi mener fejlen er åbenlys sammenholdt med beløbets størrelse.

Punkt 3:
Afslutningsvis er forsikringstageren også utilfreds med erstatningen for stjålet sølvbestik, hvor forsikringstageren har været i kontakt med lokal guldsmed, vedrørende prisfastsætning. I den forbindelse har vi været i dialog med vores sædvanlige samarbejdspartner … Antik, vedrørende prisfastsættelse og genlevering af sølvbestik, som har oplyst priser på kr. 180 pr. stk. for henholdsvis tag-ting og større knive, og 40 kr. pr. stk. for alm. bestik.

I henhold til forsikringsvilkår 7000.0 punkt 3.3.3 er vi som forsikringsselskab ikke forpligtet til at udbetale mere i erstatning, end de priser vi har mulighed for at opnå hos samarbejdspartnere, hvorfor vi har brugt priserne fra … Antik i erstatningsopgørelsen.

Konklusion:
Vi mener, at erstatningen som er udbetalt til forsikringstageren er korrekt, og beklager naturligvis den sammentællingsfejl, som har været i den første erstatningsopgørelse, og mener samtidig at skaden er behandlet efter gældende vilkår, jf. det vedlagte varslingsbrev, som er sendt til forsikringstageren i maj 2012 og trådt i kraft den 1/11-12, altså inden skaden skete."

Det fremgår af policen, at forsikringen har hovedforfald den 1/11.

Af forsikringsbetingelserne med nr. 6000.6 fremgår bl.a.:

"**20.3 Totalskade**
20.3.1 Hvis ting er beskadiget så meget, at reparation efter Købstædernes Forsikrings skøn ikke kan betale sig, eller hvis ting er stjålet, erstattes skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting - nye som brugte.

Ønsker den sikrede ikke at få ting genleveret, afsluttes skadesagen med en kontant udbetaling. I så fald er Købstædernes Forsikring ikke forpligtet til at udbetale et større beløb, end til-

svarende ting kunne være indkøbt for hos den eller de leverandør(er), Købstædernes Forsikring har anvist.

20.3.2 Der betales nyværdierstatning for ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden, svarende til hvad nye identiske eller nærmest identiske ting koster på skadedagen. Kan identiske ting ikke skaffes, kan Købstædernes Forsikring erstatte med et kontant beløb, der svarer til prisen på skadedagen for nærmest identiske ting i samme stand som det beskadigede eller stjålne.

20.3.3 For ting, der er mere end 2 år gamle på skadedagen, kan Købstædernes Forsikring foretage et rimeligt fradrag i nyprisen som følge af værdiforringelse.
…
5. Forsikringens varighed og opsigelse
…
Købstædernes Forsikring kan med et skriftligt varsel på mindst 1 måned opsige forsikringen til ophør på forsikringens hovedforfaldsdag."

Af forsikringsbetingelserne med nr. 7000.0 fremgår bl.a.:

"**3.3 Erstatningsregler**
…
Købstædernes forsikring kan vælge at erstatte tabet efter én af følgende regler:
…
3.3.3 Totalskade
Hvis ting er beskadiget så meget, at reparation efter Købstædernes Forsikrings skøn ikke kan betale sig, eller hvis ting er stjålet, erstattes skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting – nye som brugte.

Ønsker den sikrede ikke at få ting genleveret, afsluttes skadesagen med en kontant udbetaling. I så fald er Købstædernes Forsikring ikke forpligtet til at udbetale et større beløb, end tilsvarende ting kunne være indkøbt for hos den eller de leverandør(er), Købstædernes Forsikring har anvist.

Opgøres skaden som totalskade, overgår ejendomsretten til Købstædernes Forsikring.

3.3.3.1 Nyværdi
Der betales nyværdierstatning for ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden, svarende til hvad nye identiske eller nærmest identiske ting koster på skadedagen. Kan identiske ting ikke skaffes, kan Købstædernes Forsikring erstatte med et kontant beløb, der svarer til prisen på skadedagen for nærmest identiske ting i samme stand som det beskadigede eller stjålne.

3.3.3.2 Dagsværdi
For ting, der er mere end 2 år gamle på skadedagen, kan Købstædernes Forsikring foretage et rimeligt fradrag i nyprisen som følge af værdiforringelse*.

3.3.3.3 Afskrivningstabeller
For de følgende ting gælder der særlige aldersbetingede afskrivningsregler.

Vi udregner et fradrag i nyværdierstatningen efter tabellerne i dette afsnit. Fradragets størrelse afhænger af, hvor gammelt det beskadigede er på tidspunktet for skaden, og vi beregner fradraget af den samlede skadeudgift – dvs. inklusive håndværkerudgifter mm.

7. 84.169

…
3.3.3.3.2 Elektroniske apparater m.v.
Elektroniske apparater med tilbehør der anvendes til billede, lyd, foto og kopiering.
Elektrisk hobbyværktøj, elektriske musikinstrumenter samt andre almindelige* elektriske apparater til brug i hjemmet.

Alder/år	**% der erstattes**
0 - 2	100
2 - 3	85
3 - 4	75
4 - 5	65
5 - 6	50
6 - 7	40
7 - 8	30
8 +	20"

Nævnet udtaler:

I overensstemmelse med fast retspraksis må nævnet lægge til grund, at klageren har modtaget det brev, som selskabet i maj 2012 sendte til hende vedrørende ændring af forsikringsbetingelserne pr. den 1/11 2012, idet der ikke er oplyst særlige uregelmæssigheder i den omhandlede periode med hensyn til postforsendelsen i hendes postdistrikt.

Selskabet har i henhold til de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser hjemmel til at opsige forsikringen pr. hovedforfaldsdag, der ifølge policen er den 1/11. Nævnet finder herefter, at selskabet som det mindre i det mere har mulighed for at lade forsikringen fortsætte på ændrede vilkår.

Ændringen fandt sted, før § 34 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder trådte i kraft. Spørgsmålet er herefter, om ændringen af forsikringsbetingelserne gyldigt er foretaget i henhold til Finanstilsynets vejledende retningslinier for accept ved ændring af forbrugerforsikring. Det følger af disse retningslinier, at selskabet skal sende et varslingsbrev til forsikringstageren, hvori det skal give en relevant og loyal beskrivelse af de ændringer i dækningsomfanget, der sker i forhold til de hidtidige vilkår.

Det fremgår af selskabets varslingsbrev, at det vedlagte skema indeholder de væsentligste forskelle mellem de hidtidige og de nye forsikringsbetingelser, men at skemaet ik-

ke omtaler alle ændringer. Klageren opfordres derfor til at læse de nye forsikringsbetingelser i sin helhed på selskabets hjemmeside. En sådan henvisning opfylder efter nævnets opfattelse ikke kravet om, at ændringen skal meddeles klageren i brevform. Nævnet finder herefter, at de ændringer i forsikringsbetingelserne, som ikke fremgår af skemaet, ikke er gyldigt vedtaget i forhold til klageren.

I skemaet er det oplyst, at der i de nye forsikringsbetingelsers punkt 3.3.3.3.2 er indført en afskrivningstabel for elektriske apparater, hvorefter der ikke foretages afskrivning de første 2 år, men at der derefter afskrives over 6 år til 20 %. Nævnet finder, at der ikke herved er givet en klar beskrivelse af ændringen i forsikringsbetingelserne vedrørende dette punkt, hvorfor afskrivningstabellen ikke kan finde anvendelse i forhold til klageren. Nævnet bemærker, at de øvrige relevante bestemmelser for opgørelse af erstatningen er enslydende i forsikringsbetingelserne.

Selskabet har i erstatningen for kameraet, der er købt i 2008, foretaget afskrivning med 25 % af nyprisen. Selskabet er i henhold til forsikringsbetingelserne berettiget til at foretage fradrag for værdiforringelse. Nævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse for kameraet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren henset til det samlede erstatningsbeløbs størrelse burde have indset, at der var tale om en sammentællingsfejl i den erstatningsopgørelse, hun modtog vedlagt brev af 18/12 2012.

Nævnet finder desuden, at selskabet har været berettiget til at foretage fradrag for den genleveringsrabat, det kunne have opnået ved genlevering af sølvtøjet, alt under forudsætning af, at selskabet har tilbudt klageren genlevering, og at tilsvarende genstande rent faktisk kunne genanskaffes hos den af selskabet anviste forhandler.

På denne baggrund og efter sin gennemgang af sagen i øvrigt finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning, herunder for sølvtøj og kamera.

9. 84.169

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen