Ankenævnet for Forsikring

Den 1. juli 2015 blev i sag nr. 86991:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring ("Hjemforsikring") hos Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse efter et dækningsberettigende indbrudstyveri, hvor han bl.a. fik stjålet smykker. Han har opgjort kravet for smykker og møntsamling til 329.000 kr.

Selskabet ændrede pr. 1/8 2010 forsikringsbetingelserne og indførte bl.a. et dækningsmaksimum for særlige private værdigenstande på 15 % af forsikringssummen. Selskabet har under henvisning hertil erstattet smykkerne med 157.000 kr.

Klager kræver sit fulde tab erstattet. Han har til støtte for sit krav anført, at han aldrig har modtaget selskabets varslingsskrivelse om ændring af vilkårene. Subsidiært har han anført, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning.
Klager har i klage over selskabets erstatningsopgørelse af 3/11 2014 til selskabet anført:

> ”Vores klage går på, at vi af vore forsikringsassurandør under sidste besøg, gav os råd og vejledning om at vi skulle have vores præmie forhøjet, fordi vi havde mange smykker og en møntsamling. Nu er skaden sket og så finder vi ud af, at vi ikke er dækket selv om vi har forhøjet præmien.
> Det er meget dårlig vejledning og vi mener ikke, at det kan passe at vi skal miste 150.000 pga. af jeres dårlige vejledning.”

Selskabets klageansvarlige har i mail af 11/11 2014 til klageren heroverfor anført:

”Du har oplyst, at du mener, at du har modtaget en forkert vejledning af vores assurandør og på den baggrund lider et tab på grund af denne vejledning.

I den forbindelse har jeg været i dialog med assurandør … , som jeg kan se, at du har tidligere har talt med.

[Han] oplyser, at I talte sammen i forbindelse med en ændring til [tilknyttet forsikringsselskab] og at du derved kunne opnå en besparelse og få bonus. Ændringerne, som I talte om, var med udgangspunkt i samme sum på forsikringen. Dette stemmer også overens med vores oplysninger i systemet, hvor vi kan se, at der er blevet regnet på ændringer i din police til at omfatte … aftalen, men der har ikke været forsøg på ændringer af summerne. Derfor må vi udelukke, at ændring / forhøjelse af forsikringssummen har været omdrejningspunktet for jeres dialog.

Jeg vurderer derfor ikke, at vi har ydet dig en fejlagtig rådgivning omkring din forsikringssum og den maksimale dækning for særlig private værdigenstande.

I den forbindelse kan jeg også se, at vi har sendt dig en police den 26. september 2013.

Det fremgår tydeligt af denne police, at forsikringssummen er på 1.033.000 kr. og der er dækning for særlige private værdigenstande indtil 155.000 kr. (2013 beløb). Jeg har til din orientering vedhæftet en kopi:

Det er derfor min vurdering, at vi ikke har vejledt dig forkert og at du har været oplyst omkring det maksimale beløb for dækning af særlige private værdigenstande.”

Klageren har i klageskemaet af 26/11 2014 anført:

”1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Vi havde indbrud 09/09-2014 hvor vi fik stjålet smykke og mønter opgjort til 329.000,00kr men topdanmark vil kun udbetale 157.000,00kr da di mener vores forsikring har en regel om særlig private værdigenstande.

Vi kan ikke forstå at man kan ender en Police uden våres viden og samtykker i vårs Police stør der ingen ting om særlig privat værdigenstande.

Topdanmark mener di har sent en ny Police til os d.01/08-2011 om særlig private værdigenstande den har vi ikke fået, der også rigtig jeg har snakket med … om [tilknyttet forsikringsselskab] men da var der ikke snak om særlig private værdigenstande.

Så vi kan ikke forstå at man kan ænder en Police uden våres samtykke da vores smykke og mønte langt over stiger en pris på 157.000

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Vi mener at vi har krav på fuld erstatning.”

Selskabet har i brev af 18/12 2014 til nævnet bl.a. anført:

”**Hvad er klager utilfreds med?**
Klager har aftalt såvel husforsikring som indboforsikring i Topdanmark

Den 9. september 2014 var klager udsat for indbrud og fik i den forbindelse stjålet smykker og møntsamling til en anslået værdi af 329.000 kr. Topdanmark har henvist til, at forsikringen maksimalt dækker smykker og møntsamlinger med 157.000 kr. og har udbetalt dette beløb i erstatning, hvilket klager er utilfreds med.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 9. september 2014 anmelder klager telefonisk, at de har været udsat for indbrud. Tyve har ødelagt vinduer og døre for at skaffe sig adgang og har stjålet alle deres smykker, sølvtøj og møntsamling.

Efterfølgende modtager vi opgørelseslister fra klager, og på grund af kravets størrelse bliver sagen overgivet til en løsøretaksator. Klager orienteres i den forbindelse om, at der er en max. dækning for så vidt angår særlige private værdigenstande på 157.000 kr.

Løsøretaksator … foretager besigtigelse den 20. oktober 2014, og opgør her erstatningen til i alt 164.638 kr., jf. vedlagte kopi.

Den 30. oktober 2014 har vi udbetalt erstatningen med fradrag af selvrisiko 2.207 kr.

Den 3. november 2014 retter klager henvendelse til Topdanmarks kundeklageafdeling, jf. vedlagte kopi af mail. Klager gør her gældende, at Topdanmark skulle have givet forkert rådgivning omkring forsikringssummen for særlige private værdigenstande.

Som det fremgår af vedlagte kopi af svar fra … fra henholdsvis den 11. og den 21. november 2014 fastholder Topdanmark afgørelsen og afviser således at udbetale yderligere erstatning i sagen.

Sådan dækker forsikringen
Forsikringen er oprindelig aftalt til at træde i kraft pr. 1. oktober 2006 på vilkår 6221-3. Disse vilkår indeholdt ikke en maksimal sum for særlige private værdigenstande, og disse blev derfor principielt dækket op til forsikringssummen, som var aftalt til 828.000 kr.

I 2010 blev klager imidlertid varslet over på nye vilkår, hvor der gælder en maksimal dækning for særlige private værdigenstande på 15 % af forsikringssummen.

Den 10. juni 2010 sendte vi således et brev til klager, hvor vi orienterede om, at hans forsikring ville blive ændret, og at der fremadrettet ville gælde nye vilkår, 6650-1. Vi gjorde endvidere opmærksom på, at klager ved at betale opkrævningen havde accepteret, at forsikringen fortsatte på de nye vilkår.

Sammen med varslingsbrevet sendte vi en oversigt over de væsentligste ændringer og her gjorde vi specielt opmærksom på, at der i de nye vilkår var indført en speciel sum for særlige private værdigenstande. Vi vedlægger kopi af vores brev fra den 10. juni 2010 med bilag og tillader os at henvise specielt til side 3 og side 4.

Klager valgte at betale for den nye hjemforsikringen, og forsikringen fortsatte derfor på de nye vilkår.

Klager har efterfølgende modtaget ny police den 15. juni 2011 og her er anført en forsikringssum på 996.000 kr. (2010) og særlige private værdigenstande indtil 150.000 kr. (2010). De indekserede summer var på skadetidspunktet henholdsvis 1.046.000 kr. og 157.000 kr."

Klageren har i brev af 14/1 2015 til nævnet heroverfor bemærket:

"Vi fastholde at vi ikke har fået beske om at våres forsikring var blevet ændret, vi betale med PBS vi har ikke lagt mærke til at beløbet var ender. Det er rigtig at jeg har snakket ned en dame om at få [tilknyttet selskab] det fik vi lavet men der blev ikke skakt noget om at de havde ændret på vores indboforsikring."

Selskabet har i brev af 4/2 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Klager fastholder, at de ikke har fået besked om ændringen af deres forsikring. Det er imidlertid ikke korrekt.

Den 10. juni 2010 sendte vi brev til klager om ændringerne og vi gjorde specifikt opmærksom på, at der nu blev indført en speciel sum for særlige private værdigenstande. Vi har ikke modtaget brevet retur, og vi må derfor kunne lægge til grund, at brevet er kommet frem til klager.

Uanset at klager betaler via PBS, så må vi henvise til, at klager har fået meddelelse om ændringerne og at klager har betalt præmien og dermed har accepteret at forsikringen fortsatte på de nye vilkår."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Selskabet har fremlagt skærmprint, der viser, at varslingsbrev om pris og vilkår på hjemforsikring er sendt til klager 10/6 2010.

Af selskabets varslingsbrev af 10/6 2010 fremgår:

"**Din Hjemforsikring bliver mere fleksibel – samtidig hæver vi prisen**

Vi udvikler løbende vores forsikringer, så de passer til vores kunders behov. Nu opdaterer vi din Hjemforsikring med en række ændringer, samtidig med at vi desværre må hæve prisen som følge af stærkt stigende skadeudgifter.

Nu kan du vælge en selvrisiko på 0 kr.
Den nye Hjemforsikring bliver mere fleksibel ved, at du nu kan vælge 0 kr. i selvrisiko for selve indboet. Det betyder, at din nye forsikring i højere grad vil kunne hjælpe, når du oplever mindre skader - skader, som du tidligere selv måtte betale pga. selvrisikoen. Samtidig kan forsikringen nu hjælpe dig efter et tricktyveri derhjemme og med psykologisk krisehjælp, hvis du kommer ud for vold, et røveri eller overfald.

Få overblik over ændringerne
Vi har vedlagt en oversigt, der viser de væsentligste forskelle mellem din nuværende forsikring og den nye. For at gøre forsikringen nemmere at overskue beskriver vi nu, fx hvad forsikringen dækker og ikke dækker i et nyt dækningsskema fordelt lige fra brand til vandskade.

På www.topdanmark.dklhjem2010 kan du læse mere og se de nye vilkår. Du kan også altid ringe og bede os om at sende vilkårene til dig.

Indbruddene bliver flere og dyrere
På landsplan viser Politiets statistik over anmeldelser, at antallet af indbrud er steget med 32% fra 2007 til 2009. Samtidig kan vi se, at det enkelte indbrud er blevet markant dyrere. Det er de væsentligste årsager til, at vi bliver nødt til at hæve prisen.

- Nuværende pris om året: 964 kr.
- Ny pris om året: 1.341 kr.

Den nye pris gælder fra den 1. august 2010, som er næste gang, du skal betale forsikringen. Beløbene er vist i 2010-priser.

Din forsikring fortsætter efter 1, august 2010 - hvis du betaler
Hvis du betaler opkrævningen, når den kommer, fortsætter din Hjemforsikring på de nye vilkår, og til den nye pris. Ønsker du ikke at fortsætte forsikringen, så giv os venligst besked. Hvis du ikke betaler, ophører din forsikring hos os.

Ring til os, hvis du har spørgsmål eller ændringer
På næste side kan du se, hvad din Hjemforsikring omfatter. Det er en god ide at tjekke, om du er enig i dækningerne og summerne. Skal vi ændre noget, eller har du spørgsmål, er du velkommen til at ringe til os."

Varslingsbrevet er vedlagt et bilag, der fylder 3½ side. Af bilaget fremgår bl.a.:

"**Bilag til police**
10. juni 2010

Side 3

Her kan du læse mere om din egen Hjemforsikring

Her kan du se, hvad din nye Hjemforsikring omfatter, og hvilke tilvalgsmuligheder du har. Vi vil bede dig sikre, at dækningerne svarer til dine nuværende behov. Lever forsikringen ikke op til dine behov eller ønsker, eller er du i tvivl om dækningerne, skal du bare kontakte os.

Husk at gemme denne side, så du har overblikket over din nye Hjemforsikring.

Vi har opdateret din forsikring
Vi har opdateret din forsikringssum på baggrund af den sum, du har på din nuværende forsikring. Din forsikringssum er det beløb, du kan få erstattet, hvis alle dine ting skulle blive ødelagt, fx i en brand. Vær opmærksom på, at summen al særlige private værdigenstande er ny, og om den er høj nok. Denne omfatter bl.a. guld, sølv, smykker og ure samt mønt- og frimærkesamlinger.

Din nye forsikring dækker cykeltyveri. Ønsker du dækning, når der sker skade på en cykel i et færdselsuheld - en dækning, som du kan have valgt i dag - så kontakt os.

Vi ændrer forsikringen pr. 1. august 2010

Din Hjemforslkring omfatter	**Vilkår 6650-1**
Forsikringssum ……. 970.000 kr.	Cykler (tyveri/brand) indtil …….. 21.000 kr.
Heraf særlige private værdigenstande indtil ….. 146.000 kr.	Indbo/værktøj i låst …

…
Oversigt over de væsentlige ændringer på din nuværende og nye Hjemforsikring

De nye vilkår har nummer 6650-1.

De væsentligste ændringer er beskrevet i dette bilag. Det er dog altid selve vilkåret, der gælder for forsikringen. Beløbene, der er nævnt i dette bilag gælder i 2010 og bliver indeksreguleret.

…
Særlige private værdigenstande omfatter i den nye Hjemforsikring: Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv. Som noget nyt har vi sat beløb på, hvor meget 'Særlige private værdigenstande' udgør af forsikringssummen."

Selskabet har fremlagt en forsikringsoversigt af 19/2 2014, af hvilken det bl.a. fremgår, at der er dækning for særlige private værdigenstande indtil 157.000 kr.

Klageren har fremlagt en police af 11/9 2006, af hvilken det fremgår, at der er aftalt en forsikringssum på 828.000 kr., at hovedforfald er 1. august, at der er helårlig præmiebetaling, og at de gældende vilkår er 6221-3.

Af forsikringsvilkår 6221-3 fremgår bl.a.:

"

6 Hvornår og hvordan kan Forsikringen opsiges eller Ændres	**A** Forsikringen gælder for 1 år ad gangen og fortsætter for en ny 1-årig periode, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark opsiger den skriftligt med mindst 1 måneds varsel før forsikringens årsdag. Årsdagen er anført på policen … **B** Ændring af forsikringsvilkårene kan gennemføres med virkning fra enhver præmieforfaldsdag. Ændringen forudsætter et skriftligt varsel på mindst 1 måned. **C** Forhøjes præmien har Topdanmark pligt til skriftligt at underrette om ændringen senest 1 måned før en præmieforfaldsdag.

…

…	…	**2. Tyveri**	…
…	…	…	…
D Ting, hvori indgår guld, sølv, platin, perler og ædelstene	…	Ikke i 1. Loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Udhuse og garager Ikke uden for bygning eller fra bygning, der ikke er forsvarligt aflukket og aflåst*. Der er dog dækning, såfremt tyven har anvendt vold eller trusler om vold	…
E Penge, værdipapirer*, ubrugte frimærker samt mønt-og frimærkesamlinger. Højst 2% af forsikringssummen	…	Ikke uden for bygning eller fra bygning, der ikke er forsvarligt aflukket og aflåst*. Der er dog dækning, såfremt tyven har anvendt vold eller trusler om vold.	…
…	…	…	…

"

7. 86991

Af klagerens police af 15/7 2011 fremgår bl.a.:

”**Forsikringen omfatter**

Forsikringssum …… 996.000 kr.	Tagtype …… Hårdt tag
Heraf særlige private værdigenstande indtil ……. 150.000 kr.	

…

Prisoplysninger

Årsdag …… 1. august	Betales …… Helårlig

…

Vilkår

Forsikringsvilkår …….. **6650-1**”

Af forsikringsvilkår 6650-1 fremgår bl.a.:

”**F** Særlige private værdigenstande Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og arm- båndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 15% af forsikringssummen pr. skade.”

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at der i de forsikringsbetingelser, der gjaldt før ændringen pr. 1/8 2010 (6221-3), ikke var noget dækningsmaksimum for smykker, og at der for møntsamlinger gjaldt en begrænsning på 2 % af forsikringsssummen. Det fremgår endvidere af sagen, at smykker og møntsamlinger i forsikringsbetingelserne, der trådte i kraft den 1/8 2010 (6550-1), blev samlet under betegnelsen "særlige private værdigenstande" med et dækningsmaksimum ved indbrudstyveri på 15 % af forsikringssummen, svarende til 157.000 kr. i klagerens tilfælde. Klagerens krav herfor er 329.000 kr.

Klageren gør gældende, at han ikke har modtaget selskabets varslingsbrev om ændring af forsikringsvilkårene, og at erstatningsfastsættelsen derfor skal ske i overensstemmelse med de gamle forsikringsbetingelser (6221-3).

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at antage, at selskabets varslingsbrev af 10/6 2010 ikke skulle være afsendt og kommet frem til klageren. Da klageren ikke har godtgjort, at der i den omhandlede periode har været uregelmæssigheder med postudbringningen i hans område, må nævnet herefter i overens-

stemmelse med retspraksis lægge til grund, at varslingsskrivelsen på sædvanlig vis er kommet frem til klageren.

Afgørende for, om selskabet er berettiget til at opgøre erstatningen i overensstemmelse med de nye vilkår og dermed reducere klagerens erstatning til 157.000 kr., er herefter, om ændringen er gyldigt vedtaget. Af punkt 3.10 i "Finanstilsynets vejledende retningslinjer for accept ved ændring af forbrugerforsikring af januar 1990" fremgår det, at selskabets varslingsbrev skal indeholde en relevant og loyal beskrivelse af de ændringer i dækningsomfanget, der sker i forhold til de hidtidige vilkår.

Det er nævnets opfattelse, at indførelsen af et særligt dækningsmaksimum for særlige private værdigenstande i varslingsbrevet er fremhævet på en tilstrækkelig tydelig, klar og forståelig måde. Nævnet bemærker, at dækningsmaksimummet tillige fremgår af den af selskabet fremlagte årlige forsikringsoversigt, der er dateret den 19/2 2014.

Nævnet finder herefter, at selskabet i henhold til forsikringsaftalen har været berettiget til alene at erstatte de stjålne smykker og møntsamlinger med i alt 157.000 kr.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels