Ankenævnet for Forsikring

Den 16. september 2015 blev i sag nr. 87792:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet familieforsikring og bygningsforsikring hos Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med, at en induktionskogeplade og en ovn blev beskadiget ved et lynnedslag.

Selskabet har ydet dækning i henhold til indboforsikringen og opgjort erstatningen efter vilkårene med nr. 5037. Klageren anfører, at han aldrig har modtaget disse vilkår og kræver skaden opgjort efter nr. 5034, som han fik udleveret i forbindelse med tegningen af forsikringen.

Klageren har i klageskemaet af 5/3 2015 bl.a. anført:

> ”**Sagsfremstilling**
> Torsdag d. 11/12 er der tordenvejr og et lyn slår ned i vores køkken. Induktionskogepladen, ovnen og 2 LED pære kortslutter. Vi fik nyt køkken og hvidevarer i juli/august 2013. Alm Brand vil kun reparere og vi får en elektriker til at se på skaden. Han bestiller, det han mener, er gået i stykker. Men da han sætter det i, virker det stadig ikke og vurderer at, der skal helt nyt indmad i ovnen og 2 nye kraftkort i kogepladen. Vi er nu fremme ved fredag d. 19 dec. Vi ser i vores police, at hvis hvidevarer er under 2 år, erstattes de med nye. Vi kontakter Alm Brand for at fortælle at vi bestiller nye hvidevarer, så vi kan lave mad i julen. Samtidig fortæller vi også, hvad der står i policen. Personen vi snakker med, bliver sur og hævder at det skal være en reparation og vil have et overslag over reparation og nye hvidevarer. Da vi med policens ord, mener vi har ret, får vi de nye hvidevarer. Nu da regningen skal betales, vil de kun betale for reparationen. De fremkommer med en anden police ordlyd, som hedder 1 år i stedet for 2 år. Vores familieforsikrings betingelser har nr 5034 og Alm Brands nr 5037. Den har vi aldrig modtaget.

Hvad vil du konkret op hos selskabet?
At de dækker regningen på de nye hvidevarer sammen med regningen på de besøg elektrikeren har gjort ifm reparation."

Selskabet har i brev af 30/3 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Kunden anmeldte den 12. december 2014, at der var sket skade på en Dell computer, router samt hårde hvidevarer i form af et komfur og en ovn. Det blev aftalt, at vores kunde skulle vende tilbage med priser på computer og router, da disse ikke kunne repareres.

Samtidig blev det aftalt, at vores kunde skulle få undersøgt, om de hårde hvidevarer kunne repareres.

Det blev efterfølgende den 18. december 2014 aftalt med vores kunde, at den samlede skade blev behandlet over kundens indboforsikring, da der ikke var selvrisiko på denne i modsætning til bygningsforsikringen. Samtidig ville erstatningerne på henholdsvis bygningsforsikring og indboforsikringen være identiske henset til opgørelsesprincipperne for de ca.1 år gamle hårde hvidevare.

Kunden oplyste samtidig, at hans elektriker havde skiftet nogle elementer i de hårde hvidevarer, men der var mere galt, hvorfor han ville have nye hårde hvidevarer. For at kunne bedømme kundens krav blev han bedt om, at vende tilbage med oplysninger om skadens omfang, reparationspris samt prisen for tilsvarende nye genstande.

Samtidig blev det afklaret i hvilket omfang kunden var berettiget til erstatning for computeren og routeren, og denne erstatning er efterfølgende udbetalt.

Derefter hørte vi intet fra vores kunde før vi den 24. februar 2015 modtog en mail med faktura for ny ovn til 9.723,05 kr. og ny induktionskogezone pris 5.500,- kr. Af samme faktura fremgik, at ovnen kunne være repareret for 3.896,25 og kogezonen for 4.242,50 kr. inkl. arbejdsløn. Fakturaen vedlægges som bilag C.

Genstandene kunne ikke betragtes som totalskade da reparations priserne ikke oversteg genanskaffelsespriserne, og vi betalte derfor en erstatning svarende til den samlede reparationspris.

Efterfølgende den 4. marts 2015 ringede kunden hertil og oplyste, at han ikke kunne acceptere erstatningen for de hårde hvidevarer, da det efter hans opfattelse fremgik af hans forsikringsbetingelser, at han havde krav på nye genstande, når de beskadigede var under 2 år gamle, uanset at det var muligt at reparere genstandene for et beløb, der var lavere en totalskadegrænsen/genanskaffelsesprisen.

Samtidig gjorde vores kunde opmærksom på, at nogle af timerne der var medtaget til levering/montering af de nye genstande rettelig vedrørte fejlundersøgelse. Vi accepterede derfor, at betale yderligere 2.118,- kr. i erstatning, som vedrørte 3 timer i alt 1.530,- kr., 1 vagtudkald 270,- kr. og endelig 2 pærer i alt 318,- kr. Alle beløb er inkl. moms.
Vores kunde rettede på ny henvendelse den efterfølgende dag og fastholdt, at han var berettiget til en erstatning svarende til genanskaffelsespriserne for tilsvarende hårde hvidevarer, og derfor ville kontakte sin advokat.

Derefter har vi ikke hørt yderligere fra kunden før henvendelsen fra Ankenævnet.

Sagens begrundelse
Indledningsvis kan vi oplyse, at vi den 13. september 2009 sendt et brev til kunden med information om, at han fik nye betingelser for Indboforsikringen og en ny pris. Se bilag D.

Sammen med brevet sendte vi et sammenligningsdokument, der beskrev forskellene mellem kundens forhenværende og nye betingelser. Sammenligningsdokument er vedlagt som bilag E.

Ændringen af pris og betingelser var gældende fra den 1. januar 2010. Kunden har derfor siden 1. januar 2010 være dækket jf. forsikringsbetingelserne nr. 5037.

…

Da vi i henhold til forsikringsbetingelserne har ret til at vælge mellem ovenstående måder at erstatte en skade på, valgte vi i denne skade, at udbetalt en erstatning svarende til den reparationspris, som var oplyst af kundens reparatør.

Dette var begrundet i, at udgiften til en reparation af de hårde hvidevarer jf. betingelsernes pkt. 2.5.1 var lavere end en kontanterstatning beregnet i henhold til betingelsernes pkt. 2.5.4,

Vi har inden sagens indbringelse for Ankenævnet tilbudt kunden yderligere 2.118,- kr. i erstatning, hvilket vi fortsat er indforstået med at betale, samtidig er vi indforstået med, at betale for servicebesøg inkl. servicevogn og kørsel 580,- kr. inkl. moms. Samlet yderligere erstatning udgør herefter 2.688,-."

Klageren har i mail af 12/4 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Hvis vi skulle have modtaget bilag D og E tilbage i 2009, ville de have været i vores forsikringsmappe og det er de ikke. Og bilag A har vi heller ikke modtaget.
…
1. januar 2009 fornyede vi vores aftale med Alm Brand i en periode frem til 31. december 2014.
Det blev gjort på de samme vilkår som den forrige periode frem til 1. januar 2009.
For os virker det underligt, at der ikke skal komme dokumenter (bilag A), som vi kan udskifte den gamle med i mappen.

Det er ikke første gang, vores post er blevet væk hos Postdanmark."

Selskabet har i brev af 23/4 2015 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Klager skriver, at han fornyede sine forsikringer for en ny 5-årig periode fra den 1. januar 2009.
Det er korrekt, at en del af hans forsikringer blev tegnet for en ny 5-årig periode i 2009. De forsikringer der blev fornyet var Bygningsforsikringen og Landbrugsforsikringen.

Det var således ikke gældende for Indboforsikringen, som er en almindelig privatforsikring. I forsikringsbetingelserne 5037, pkt. 1.10.1. står der:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen.'

Indboforsikringen er altså ikke oprettet for en 5-årig periode."

Klageren har i mail af 3/5 2015 bl.a. anført:

"Vi har været ved at kigge vores police igennem og det er fuldstændig rigtig, at der står, at indboforsikringen er 1 årig. Men det er ikke det, vi er blevet informeret om af assurandør … . Vi har alle tre gange, hvor vi tegnede en 5 årig periode, fået at vide, at tegningen gjaldt alle vores forsikringer, uanset hvad der stod i policen. Og gjorde vi ikke det, ville prisen være en anden og pluskunderabatten være væk."

Selskabet har i brev af 19/5 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Samtidig kan vi oplyse, at kunden ikke ville være berettiget til yderligere erstatning, såfremt skaden blev opgjort i henhold til de tidligere betingelser for Indboforsikring nr. 5034."

Nævnets sekretariat har i brev af 24/6 2015 til selskabet bedt om at få policer og betingelser tilsendt og herudover bl.a. anført:

"Vi skal yderlige bede om at få oplyst (og tilsendt dokumentation for), om ændringen af forsikringsbetingelserne gjaldt samtlige kunder og blev sendt ud som **massebrev,** eller om ændringen blev sendt ud som **individuelt brev** til klageren?

Endeligt skal vi bede om at få tilsendt den **aftale** om, at skaden i sin helhed blev **behandlet over indboforsikringen,** der ifølge Deres brev af 30/3 2015 blev indgået med klageren den 18/12 2014.

Afslutningsvist skal vi for god ordens skyld — såfremt svaret herpå ikke er indeholdt i de øvrige dokumenter — bede om at få oplyst, om skaden er behandlet som **lynskade** (brandskade) eller **kortslutningsskade**?"

Selskabet har i brev af 7/7 2015 besvaret sekretariatets henvendelse:

"Det har ikke været muligt at vedlægge kopi af klagers policer. Af systemmæssige årsager har vi ikke kunne printe kopi af police fra før 13. november 2009. Der er ikke sendt ny police til kunden efter 13. november 2009, da den gamle police blot fortsatte på de nye vilkår. Dette fremgår af varslingsbrevet som er vedlagt som bilag III.

Det kan oplyses, at varslingsbrevet vedlagt som bilag III blev sendt ud som et massebrev.

Aftalen om at skaden blev behandlet over indboforsikring, blev indgået telefonisk. Følgende er noteret om samtalen i vores forsikringssystem:

'Han har haft elektriker … fra … på. De havde startet på at skue noget, men der var mere galt, så nu vil han have nyt.

Jeg har sagt at vi skal have flere oplysninger for at sige ok til dette. Hvor meget er skadet - reparationspris? Pris på tilsvarende nyt.

Flyttet skade vedrørende induktionskomfur og ovn fra bygning, da kunden ikke har selvrisiko her. Så kan vi også finde modellerne i SP og se prisen der.

- En tilsvarende computer koster 7000 kr. Det er konen, der har undersøgt det i forhold til den beskadigede model. Jeg tænker at det nok er i overkanten i forhold til alder, men har ikke gjort mere ved det, da vi erstatter med 10 %. Sender mail i SP.'

Vi har som bilag IV, vedlagt kopi af bygningspolice og forsikringsbetingelserne for denne. På bygningsforsikringen er en selvrisiko på kr. 1794 på skadedatoen.

Årsagen til at skaden blev behandlet på indboforsikring var fordi, at klager på indboforsikringen opnåede den bedste dækning.

Afslutningsvis kan det oplyses, at skaden er behandlet som et lynskade. Ud fra vores oplysninger er lynet ikke slået direkte ned i det forsikrede, men dette er uden betydning for dette er ikke et krav efter forsikringsbetingelserne 5037. Hvis skaden derimod skulle behandles efter forsikringsbetingelser 5034, så er det et krav at lyn er slået ned direkte i det forsikrede. Derfor skulle skaden efter betingelserne 5034 behandles som en kortslutningskade, hvor der er en dårligere dækning."

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

Af det af selskabet omtalte massebrev af 13/11 2009 fremgår bl.a.:

"**Vi justerer din forsikring**

…

Hvad betyder det for dig?

For dig betyder ændringerne, at denne forsikring får ny pris og nye vilkår:

…

Det vil sige, at det bliver dyrere for dig fremover. Til gengæld får du med den nye forsikring nogle fordele, du ikke havde på din gamle forsikring.

> På Familieforsikringen har vi forbedret dækningen ved simpelt tyveri fra biler. Forsikringen dækker nu også køle- og dybfrostskader, også selvom køleskabet eller fryseren er ældre end 6 år, og der er ikke længere nogen begrænsninger i erstatningen. Derudover kan du udvide forsikringen med en elektronikforsikring, der giver dig udvidet dækning ved skader på dine elektroniske apparater.

På de næste sider kan du læse mere om, hvordan vi er nået frem til den nye pris på din forsikring, og du kan se en fuld oversigt over alle ændringerne i dine vilkår i den sammenligning af dine gamle og dine nye betingelser, som vi har vedlagt.

…

Hvad skal du gøre?

Du vil automatisk få de nye vilkår, når du betaler din forsikring, som du hidtil har gjort.

Hvis du ikke betaler, vil vi betragte det som om, du ikke ønsker at beholde din forsikring hos os, og vi vil derfor ophæve den. …

Gem brevet!

Det er vigtigt, at du gemmer dette brev og de nye betingelser sammen med din police. Vi sender dig nemlig ikke en ny police. Din police fortsætter med de nye vilkår, og brevet fungerer derfor som et tillæg til den. Du kan naturligvis altid få en ny police, hvis du ønsker det."

Af bilaget til massebrevet af 13/11 2009 fremgår bl.a.:

Gamle betingelser nr. 5034	**Nye betingelser nr. 5037**	**Hvad betyder det for dig?**
...		
Afsnit 2. Indboforsikring		
…		
16. Hvorledes beregnes erstatningen		
16.4. Alm. Brand kan erstatte en skade ved at:	**2.5.** Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden skete. Alm. Brand kan erstatte en skade på en af følgende måder: - Reparation, jf. punkt 2.5.1. - Værdiforringelse, jf. punkt 2.5.2. - Genlevering, jf. punkt 2.5.3. - Kontanterstatning, jf. punkt 2.5.4.	Hele punkt 2.5. er væsentligt uddybet, mere præcist og forklarende. Afskrivningstabeller er indføjet for briller, almindelige elektriske apparater og særlige elektriske apparater. …
16.4.1. Sætte beskadigede genstande i væsentlig samme stand som før skaden.	**2.5.1. Reparation** Hvis genstanden kan repareres, betaler Alm. Brand, hvad det koster at reparere den beskadigede genstand. …	Uddybende forklaring på reparation.
…		
16.4.3. Overtage genstandene mod at levere genstande svarende til de skaderamte (ved nyværdi tilsvarende nye genstande).	**2.5.3. Genlevering** Alm. Brand kan vælge at genlevere nye genstande, der svarer til de beskadigede eller stjålne. …	Uddybende forklaring på genlevering, når der er sket en skade eller sket et tyveri.
16.4.4. Overtage genstandene mod at betale kontant erstatning.	**2.5.4. Kontanterstatning** Vi opgør kontanterstatning - som nyværdierstatning	Forklaring til hvorledes der vil ske kontanterstatning.

	jf. punkt 2.5.4.1. - som dagsværdierstatning, jf. punkt 2.5.4.2. - efter særlige erstatningsregler, jf. punkt 2.5.4.3.	
16.1. Erstatning for genstande, der er indkøbt som nye inden for det sidste år før skaden, erstattes med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi).	**2.5.4.1. Nyværdi** Erstatning for genstande, der er købt som nye inden for de sidste to år før skaden, og i forvejen er ubeskadiget på skadetidspunktet, erstatter vi med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande. …	Uddybende forklaring på hvornår man får nyværdi, selvom genstanden ikke er helt ny.
…		
16.3. For kortslutningsskade, … gælder følgende særlige regler:		Nu indeholdt i afskrivningstabeller.
16.3.1. Kortslutningsskade Kortslutningsskade på husholdningsmaskiner, … , der er indkøbt som nye, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi), når skaden indtræffer i de første 2 år efter anskaffelsen … Udgifter til reparation erstattes efter tilsvarende regler. …		…
	2.5.4.3. Særlige erstatningsregler For følgende genstande gælder særlige erstatningsregler: – … – Almindelige elektriske apparater, jf. punkt 2.5.4.3.3. – …	Henvisning til afskrivningstabellerne. For de genstande, der er nævnt, beregnes erstatningen efter afskrivningstabeller med udgangspunkt i hvor gammel genstanden er.
…		
	2.5.4.3.2. Almindelige elektriske apparater … **Hårde hvidevarer** (… komfurer, kogeplader,	Beskrivelse af almindelige elektriske apparater. Nu erstatning i afskrivningstabel – så man kan

	ovne, … og lignende). … Almindelige elektriske apparater erstatter vi efter denne tabel:	se, hvilken erstatningsprocent – afhængig af genstandenes alder.

Alder	Procent af genanskaffelsesprisen som ny
0–2 år	100 %
…	…

Af fakturaen på udskiftning af genstandene af 14/2 2015 fremgår bl.a.:

Vedr. lyn skade.
Alm. Brand Skade nummer 14
Fejlfinding på installation, kogeplade og ovn.
Levering og tilslutning af nye hvidevarer.
Lev. af nye led-pærer.

Overslag på reperation af hvidevarer excl. moms.

Ovn:
1 stk. Display print 1385,- kr.
1 stk. Relækort 916,- kr.

Induktionkogeplade:
2 stk. Kraftkort 908,- kr. = 1816,- kr.
1 stk. Tastetur print 762,- kr.

Arbejdsløn 1632,- kr.

Samlet pris excl. moms: 6.511,- kr.

Levering: 12/12-14

Servicemontør	3,00	Timer	408,00	1.224,00
Servicebesøg inkl. servicevogn og kørsel	1,00	Stk	464,00	464,00
Vagtudkald	1,00	Stk	216,00	216,00
Siemens EH 775FE	1,00		7.778,44	7.778,44
Diolux Norma 60	2,00	Stk	127,20	254,40
Siemens indb. ovn HB75GB560S	1,00	Stk	4.400,00	4.400,00
FAKTURATOTAL EXCL. MOMS				14.336,84
MOMS: 25,00 % AF	14.336,84			3.584,21
I ALT DKK				**17.921,05**

Af de gamle indboforsikringsbetingelser (5034) fremgår bl.a.:

”**9. Forsikringens varighed og opsigelse**

9.1.
Forsikringen er tegnet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil den af en af parterne skriftligt opsiges med mindst 1 måneds varsel til en hovedforfaldsdag, som fremgår af policens forside.

9.2.
Alm. Brand kan ændre betingelser og/eller præmie med 1 måneds varsel til en forfaldsdag.

Kan forsikringstageren ikke godkende ændringerne, har denne ret til at lade forsikringen udgå fra forfaldsdagen.
…
16. Hvorledes beregnes erstatningen

16.1.
Erstatning for genstande, der er indkøbt som nye inden for det sidste år før skaden, erstattes med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi).

16.2.
For andre genstande kan der foretages et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder (dagværdi).

16.3.
For kortslutningsskade, skade på køle- og fryseanlæg, cykler, film og lignende gælder følgende særlige regler:

16.3.1. Kortslutningsskade
Kortslutningsskade på husholdningsmaskiner, hobbyværktøj, radio-, video og TV-apparater bånd- og pladespillere, computere og andet EDB-udstyr, samt tilbehør hertil, der er indkøbt som nye, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi) når skaden indtræffer i de første 2 år efter anskaffelsen.
I de følgende 4 år nedsættes erstatningen med 20% af genanskaffelsesprisen pr. påbegyndt år. *Genstande, der er mere end 6 år gamle, erstattes: ikke.*

Udgifter til reparation erstattes efter tilsvarende regler.
…
16.4.
Alm. Brand kan erstatte en skade ved at

16.4.1.
sætte beskadigede genstande i væsentlig sammen stand som før skaden,

16.4.2.
godtgøre værdiforringelse,

1 6.4.3.
overtage genstandene mod at levere genstande svarende til de skaderamte (ved nyværdi tilsvarende nye genstande),

16.4.4.
overtage genstandene mod at betale kontant erstatning.
…

	A	**B**
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved	**Brand m.v.** … - Skade ved lynnedslag, når lynet er slået ned direkte i	**Kortslutning** Ved kortslutning forstås i denne sammenhæng en utilsigtet

	det forsikrede ...	forbindelse mellem el-førende dele eller mellem el-førende [dele] og jord (stel), der udløser en strøm, som er væsentlig større end den normale driftsstrøm. …
Forsikringen dækker ikke	... - Skade ved overspænding (herunder induktion) forårsaget af lynnedslag uden for det forsikrede. …	... Se i øvrigt særlige regler for erstatningsberegningen i punkt 16.3.1.
Forsikrede genstande **1.** Almindeligt privat indbo, personlige ejendele, barnevogne og haveredskaber. Kørestole (herunder motordrevne kørestole, der er konstrueret til en hastighed af højst 15 km i timen) betragtes i denne sammenhæng som almindeligt privat indbo.	… [dækket]	Kun husholdningmaskiner og hobbyværktøj samt tilbehør hertil. [dækket]

"

Af de nye indboforsikringsbetingelser (5037) fremgår bl.a.:

"**2.5. Hvordan beregner vi erstatningen?**
Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden skete.

Alm. Brand kan erstatte en skade på en af følgende måder:

- Reparation jf. punkt 2.5.1.
- Værdiforringelse jf. punkt 2.5.2.
- Genlevering jf. punkt. 2.5.3.
- Kontanterstatning jf. punkt 2.5.4.

2.5.1. Reparation
Hvis genstanden kan repareres, betaler Alm. Brand, hvad det koster at reparere den beskadigede genstand. Reparation kan ske, når det er muligt at sætte genstanden i væsentlig samme stand som før skaden. Væsentlig samme stand betyder, at genstanden i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for de sikrede som før skaden. Erstatning for reparation kan ikke overstige den erstatning, som vi ville udbetale, hvis erstatningen bliver beregnet efter bestemmelserne om kontanterstatning jf. punkt 2.5.4.
…
2.5.3. Genlevering
Alm. Brand kan vælge at genlevere nye genstande, der svarer til de beskadigede eller stjålne.

Genstande, der er købt som brugte eller er mere end 2 år gamle på skadetidspunktet, kan Alm. Brand erstatte med identiske brugte genstande, hvis det kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

…
Ønsker sikrede ikke, at vi genanskaffer nye genstande, udbetaler vi kontanterstatning, der svarer til den pris, vi skal betale for genstanden hos den leverandør, vi har anvist.
…
2.5.4. Kontanterstatning
Vi opgør kontanterstatning

- som nyværdierstatning jf. punkt 2.5.4.1.
- som dagsværdierstatning jf. punkt 2.5.4.2.
- efter særlige erstatningsregler jf. punkt 2.5.4.3.

2.5.4.1. Nyværdi
Erstatning for genstande, der er købt som nye inden for de sidste to år før skaden, og i forvejen er ubeskadiget på skadetidspunktet, erstatter vi med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande.
…
2.5.4.3. Særlige erstatningsregler
For følgende genstande gælder særlige erstatningsregler:
…
- Almindelige elektriske apparater jf. punkt 2.5.4.3.2.

…
For de genstande, der er nævnt i punkt 2.5.4.3.1. til og med punkt 2.5.4.3.4., fastsætter vi erstatningen på grundlag af genanskaffelsesprisen på opgørelses-tidspunktet for tilsvarende nye genstande.
…
2.5.4.3.2. Almindelige elektriske apparater
Almindelige elektriske apparater, der udelukkende er til privat brug:
'Almindelige elektriske apparater' omfatter:
…
Hårde hvidevarer (køleskabe, frysere, komfurer, kogeplader, ovne, opvaskemaskiner, vaskemaskiner, tørretumblere og lignende).
...
Almindelige elektriske apparater erstatter vi efter denne tabel:

Alder	Procent af genanskaffelsesprisen som ny
0-2 år	100%

…

	A	B
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved	**Brand mv.** … - Skade ved lynnedslag. …	**Kortslutning** Kortslutning er i denne sammenhæng en utilsigtet forbindelse mellem el-førende dele eller mellem el-førende del og jord (stel), der udløser en strøm, som er væsentlig større end den normale driftsstrøm.
Forsikringen dækker ikke	... - Skade ved overspænding (herunder induktion), der er forårsaget af lynnedslag eller lynudladning uden for det forsikrede.	…

	…	
Forsikrede genstande 1. Almindeligt privat indbo: Indbo og andre private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, medmindre det er nævnt særskilt herunder i punkterne 2-11. …	… [dækket]	 [dækket]

"

Af klagerens bygningsforsikringspolice fremgår bl.a.:

"**Selvrisiko**
Den generelle selvrisiko er på 6.891 kr.
Forurening Se betingelse afs. 900 pkt. 3

For beboelsen, som ejeren selv bebor gælder en selvrisiko på 1 723 kr. Ved skader i beboelsens kælder, som skyldes voldsomt sky- og tøbrud gælder en selvrisiko på 6 891 kr. For øvrige beboelser gælder en selvrisiko på 6 891 kr.
…
Aftaleperiode
Policen er oprettet for en 5-årig aftaleperiode.
Aftaleperioden udløber den 31. december 2014."

Af bygningsforsikringsbetingelserne (4201) fremgår bl.a.:

"**4. Hvilke genstande er omfattet**
…
Forsikringen omfatter endvidere:
…
4.1.2
Fast bygningstilbehør, faste bygningsdele og faste installationer, samt faste maskiner og anlæg, herunder
…
hårde hvidevarer
…
5. Hvordan beregnes erstatningen
…
5.3. Erstatningens fastsættelse

5.3.1. Partielle skader

5.3.1.1.
Erstatningen fastsættes til, hvad det efter priserne på skadedagen vil koste at reparere en beskadiget bygning/genstand i uændret skikkelse. "

Nævnet udtaler:

13. 87792

Selskabet har anført, at det 13/11 2009 udsendte et massebrev til sine forsikringstagere, hvori det blev meddelt, at indboforsikringen overgik fra vilkår 5034 til 5037.

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 (5034). Han har anført, at det ikke er første gang, at hans post er blevet væk hos Post Danmark.
Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at antage, at selskabets varslingsbrev af 13/11 2009 ikke skulle være afsendt og kommet frem til klageren. Da klageren ikke har bevist, at der i den omhandlede periode har været uregelmæssigheder med postudbringningen i hans område, må nævnet herefter i overensstemmelse 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 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. Under henvisning til varslingsbrevets bilag, der indeholder sammenligninger af de gamle og nye vilkår og beskrivelser af ændringernes betydning, finder nævnet, at dette er tilfældet.

Nævnet finder herefter, at selskabet har været berettiget til opgøre erstatningen til reparationsudgifterne i henhold til forsikringsbetingelsernes (5037) punkt 2.5.1. Klageren har derfor ikke krav på at få dækket sine udgifter til køb af nye hårde hvidevarer.

Det er nævnets opfattelse, at selskabet også i henhold til de gamle betingelser (5034) og bygningsforsikringen ville have været berettiget til at kræve genstandene repareret, jf. betingelsernes punkt 16.4 og 5.3.1.1.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand