Ankenævnet for Forsikring

Den 17. februar 2016 blev i sag nr. 88315:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabet har afvist at yde fuld dækning for en række designmøbler, der blev stjålet fra klagerens hjem den 30/3 2015.

Selskabet har anført, at der pr. 1/5 2014 skete en ændring af klagerens forsikringsbetingelser, og at den anmeldte skade er opgjort i overensstemmelse hermed.

I klageskema med følgeskrivelse af 28/7 2015 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Tryg har uden mit vidende og min accept ændret forsikringsbetingelserne i min indboforsikring, police nr. … fra at have en dækning på indbo på kr. 1.700.000 til kr. 103.000.
>
> Ændringen fremkommer ved, at Tryg i de nye forsikringsbetingelser inddeler nogle ting i grupper, der hver dækkes med op til kr. 103.000.
>
> Da vores hjem, med vores assurandørs vidende, overvejende er møbleret med designermøbler, designerlamper og derudover rummer flere værdifulde malerier og skulpturer gør det med et slag faktisk vores indboforsikring nærmest værdiløs.
>
> Tryg henviser til, at de har oplyst om ændringerne i masseskrivelse fra marts 2014.
>
> Jeg bliver først opmærksom på de nye betingelser da jeg har indbrud i mit hjem.
>
> Min klage går som det fremgår af vedlagte materiale på to forhold:

1. Korrespondancen der fører til Tryg's ændring af min indboforsikring.

2. Ordlyden i Tryg's masseudsendte varslingsbrev.

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

Jeg ønsker medhold i, at de mellem mig og Tryg indgåede og af mig kendte forsikringsbetingelser, dvs. betingelserne før de af Tryg gennemførte ændringer, skal være gældende for erstatningen af mit stjålne indbo. Det vil sige, at jeg kan opnå fuld erstatning af det stjålne.

Det stjålne kan opgøres til en værdi på ca. kr. 276.895. Tryg vil kun dække kr. 103.000.

Difference i Tryg's favør kr. 173.895.

…

ANKESKRIVELSE

…

Indbruddet

Natten til den 30. marts 2015 modtager jeg i vores sommerhus en opringning fra … Politi, der orienterer om, at der er begået indbrud i mit hjem på … . Næste dags morgen kan jeg konstatere, at der udover to smykker til en værdi af ca. kr. 21.000 blev stålet følgende indbo:

- 1 Wegner bamsestol	ca. kr. 104.000
- 2 Arne Jacobsen Svanestole	ca. kr. 80.000
- 3 Arne Jacobsen gulvlamper	ca. kr. 17.100
- 1 hvid PH Kogle, ø 60 cm	ca. kr. 62.000
- 1 hvid PH Snowball pendel	ca. kr. 13.795
Samlet værdi af stjålet indbo	ca. kr. 276.895

…

Ad. 1. Korrespondancen

Som det fremgår af vedlagte bilag 1.1 til 1.5 er der uenighed mellem undertegnede og tryg omkring i hvilket omfang jeg er blevet gjort opmærksom på, at Tryg agtede at forringe dækningen på min indboforsikring (se bilag 4.1 familieforsikring) fra de hidtil aftalte 1.7 mio. kr. til efterfølgende kr. 103.000 (se bilag 3.1 police indbo dateret 15. april 2015).

Tryg har i deres kommunikation med mig gennem tiden gjort brug af flere elektroniske medier og serviceudbydere, men i min mangeårige tilknytning til Tryg har det altid været kutyme, at væsentlige ændringer som der her er tale om, altid er aftalt ved personlig henvendelse til-/fra min assurandør, eller som tidligere omtalt ved møder hvor vi drøfter ændringer eller tilføjelser og indgår aftaler herom.

Efter fremkomsten af de elektroniske medier e-mail og e-Boks er den personlige kontakt vedrørende mine mange forskellige forsikringsforhold blevet udvidet med kommunikation ved brug af disse medier. Altid direkte til min personlige e-mail eller min e-Boks.

Det falder mig for brystet, at Tryg nu pludselig henviser til, at de ved almindelig masseudsendelse (jf. bilag 1.3 og 2.1), som jeg i øvrigt vil fastholde ikke at have modtaget, ser sig berettiget til at mene, at de kan ændre betingelserne i vores hidtidige aftalegrundlag (bilag

4.1) så markant som det her er tilfældet. En reduktion af dækningssum fra 1.7 mio. kr. til kr. 103.000 for mine væsentligste værdier.

Af masseudsendelsen fremgår, citat: *'Vi sender dig dine nye forsikringsaftaler (policer) og forsikringsbetingelser umiddelbart for de gælder fra' og 'Husk at tjekke de nye forsikringsaftaler når du modtager dem.'* (bilag 2.1 C). Jeg modtager intet af ovennævnte før jeg den 20. april 2015 - 20 dage efter indbruddet, via min e-Boks modtager en ny forsikringspolice på indboforsikringen med oplysning om, at den er gældende fra 1. maj 2015 (bilag 3.1). Som det fremgår af bilag 1.2 reagerer jeg naturligvis straks på de ændrede betingelser og får dem ændret - altså forud for at de træder i kraft 1. maj 2015.

Jeg kan oplyse, at jeg ikke på noget elektronisk medie eller ved postomdeling har modtaget anden police i tidsrummet fra Tryg's masseudsendelse i marts 2014 frem til, at jeg modtager ovennævnte police i min e-Boks den 20. april 2015.

Tryg fremfører (jf. bilag 1.3), at masseudsendelsen også er fremsendt til min hustru, da varslingen også vedrørte ændringer på vores fritidshusforsikring hvor vi begge er forsikringstagere og at min hustru derfor har haft mulighed for at læse varslingsbrevet. Jeg vil fastholde, at Tryg ikke kan gøre gældende, at det forhold at min hustru i forbindelse med samtidig varsling af forsikringsforhold der vedrører hende eller os begge, kan lægge til grund, at jeg via hende er blevet gjort opmærksom på ændringer af forsikringsforhold hvor jeg alene er forsikringstager.

Jeg vil fastholde, at jeg anser den forud for den nye polices ikrafttræden 1. maj 2015 indgåede forsikringsaftale mellem Tryg Forsikring og undertegnede (bilag 4.1) som værende gældende på tidspunktet for indbruddet den 30. marts 2015. Jeg anser mig derfor berettiget til at modtage fuld erstatning for det stjålne indbo.

Ad. 2 Det masseudsendte varslingsbrev

Indledningsvist vil jeg gentage, at jeg som tidligere nævnt ikke har modtaget den af Tryg udsendte masseudsendelse af marts 2014, bilag 2.1.

Dernæst vil jeg fremføre, at masseudsendelsens udformning og ordlyd ikke leder læserens opmærksomhed hen på, at man agter at foretage en ganske væsentlig forringelse af de indgåede forsikringsforhold. Tværtimod fremhæves alene positive forhold for forsikringstageren.

Ad. 2.1 - A. Overskriften lyder, citat:

*'Nye **forbedrede** forsikringer hos Tryg'* og videre: *'Nu fornyer vi forsikringerne, så de passer bedre til det liv, vores kunder lever i dag, og giver bedst mulig tryghed'.*

Hvis jeg havde modtaget et masseudsendt brev med denne ordlyd, ville jeg have tænkt, at mine nuværende forsikringsforhold som hidtil aftalt med Tryg er udmærkede, og jeg ville ikke have fundet anledning til at studere nærmere, hvad de af mig ikke efterlyste eller ønskede *'**forbedrede** forsikringer'* indebærer. Specielt ikke fordi masseudsendelsens udformning fremstår meget upersonlig og mere ligner de generelle reklameskrivelser der jævnligt husstandsomdeles.

Jeg finder det meget utilfredsstillende, at man i den indledende beskrivelse overhovedet ikke kommer ind på, at der for nogle forsikringstagere, som fx undertegnede, kan være ta-

le om ganske væsentlige ændringer i dækningsomfang. På side to fremhæves med fed skrift tværtimod, citat:

Ingen øvre forsikringssum - Mere fleksibelt - Nemmere at forstå

Efter min opfattelse bør ordlyden i en varsling, hvor man har til hensigt at ændre et aftaleforhold fra kr. 1.7 mio. til kr. 103.000 være mere objektiv og oplysende. Tryg bør fx mere tydeligt gøre opmærksom på, at ændringerne ikke kun er positive for forsikringstageren, men også rummer ganske væsentlige forringelser, afhængig af den enkeltes forhold. Desuden mener jeg, at der ved så væsentlige forringelser af et aftaleforhold bør rettes personlig henvendelse til modparten. I min branche ville man anvende et anbefalet brev. Tryg bør om ikke andet, så umiddelbart efter følge op på, at modtageren har modtaget og accepteret de foreslåede ændringer. Dette er ikke sket.

Ad. 2.1 - B. Næste afsnit lyder under overskriften, citat:

*'**Hvad betyder det for dig**'* og videre: *'Du får et mindre fald på den samlede pris for dine indbo-, rejse og fritidshusforsikringer. Du kan se priserne på de næste sider. Her kan du også læse om de nye forbedrede forsikringer'.*

Det fremgår, at jeg på mine indbo-, rejse og fritidshusforsikringer får et mindre fald i den samlede pris. Det fremgår ikke tydeligt, at faldet hovedsageligt fremkommer fordi man forringer forsikringsvilkårene i min indboforsikring ganske drastisk. Fra en dækningssum på kr. 1.7 mio. til kr. 103.000.

Endvidere henvises til, at jeg kan læse om de nye forbedrede forsikringer på de næste sider. Men det ville jeg med henvisning til mine bemærkninger i ad. 2.1 - A ikke have fundet så nødvendigt - Der er jo alene tale om forbedringer forsikringer.

Ad. 2.1 - C. Næstsidste overskrift på side 1 lyder, citat:

*'**Du får nye forsikringsaftaler og nye betingelser**'* og videre*: 'Vi sender dig dine nye forsikringsaftaler (policer) og forsikringsbetingelser umiddelbart før de gælder fra'* og videre: *'Husk at tjekke de nye forsikringsaftaler, når du modtager dem'.*

Da det tydeligt fremgår af masseudsendelsen, at der er tale om nye forbedrede forsikringer vil det en travl dag være nærliggende at tænke - Det kan jeg så sætte mig ind i når jeg modtager de nye forsikringsaftaler. Skulle der være nogle forbedringer jeg ikke ønsker eller ikke har behov for, kan jeg jo drøfte forholdet med min assurandør til den tid. Som tidligere omtalt modtager jeg først den nye police 20. april 2015 og reagerer straks herpå."

Selskabet har i brev af 24/9 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Indledningsvis skal vi meddele, at vi frafalder kald og varsel.**

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for indboforsikring nr. 1211, hvor designmøbler betegnes, som 'grupper af ting' med en standard sumbegrænsning på 103.000 kr. Betingelserne er vedlagt som bilag 1.

…

Sagens faktuelle oplysninger

I december 2013 sendte vi breve til både [klageren] og hans ægtefælle … . I disse breve varslede vi, at vi fremover ville sende forsikringspapirer via 'Min side' på www.tryg.dk, og

at der fremover ville blive sendt en mail med oplysning om, at der lå nye papirer på 'Min side', når vi havde sendt noget til vores kunder. 'Min side' er en elektronisk adgang til vores kunders forsikringspapirer, hvortil man skal benytte nem-ID.

I [ægtefælles] tilfælde skrev vi, at vi ville sende til mailadressen: [ægtefælles mailadresse], mens vi bad [klageren] om at oplyse en mailadresse, hvortil vi kunne skrive til ham. Kopi af de to varianter af de digitale varslingsbreve er vedlagt som bilag 2.
Samtidig skrev vi, at [ægtefælle] ville blive kontaktet via mail fra 1. februar 2014, når der var nye digitale dokumenter og at man ikke mere ville få nye dokumenter sendt som brev med mindre man kontaktede os og frabad sig denne form for kommunikation.

[Ægtefælle] reagerede ikke på det digitale varslingsbrev og modtog derfor fra 1. februar 2014 dokumenter fra Tryg på www.tryg.dk 'Min side', hvor der skal logges på via NemID.

[Klageren] modtog et nyt digitalt varslingsbrev ultimo marts 2014, da han ikke vendte tilbage med oplysning om en mailadresse.

Den 21. marts 2014 sendte vi et brev til [klageren] om varsling af den nye indboforsikring, årsrejseforsikring og fritidshusforsikring. Samtidig blev der sendt en e-mail til [ægtefælle] om, at der var ny post på 'Min side', hvor et tilsvarende varslingsbrev var at finde.

Idet der var tale om ændring af flere forsikringer, var der i forsendelsen et indledende brev efterfulgt af varslinger på de forskellige forsikringer. Overskriften på det indledende brevs første afsnit side 1 hed: *'Nye **forbedrede** forsikringer hos Tryg'... 'Hvad **betyder det for dig?** Du får et mindre fald på den samlede pris for dine nye indbo-, årsrejse- og fritidshusforsikringer. Du kan se priserne på de næste sider. Her kan du også læse om de nye forbedrede forsikringer..'*

Længere ned på første side stod der; *'**Du får nye forsikringsaftaler og nye betingelser.** Vi sender dig dine nye forsikringsaftaler (policer) og forsikringsbetingelser umiddelbart før de gælder fra. Du kan se, hvornår det præcis sker på de næste sider. Husk at tjekke de nye forsikringsaftaler, når du modtager dem. Ønsker du ikke at fortsætte dine forsikringer, skal du give os besked senest 1 måned før de nye forsikringer gælder fra.'*

På det efterfølgende brev om indboforsikringen var overskriften *'Mere* **enkel** indboforsikring til det moderne liv'. Umiddelbart nedenfor skrev vi; *'Nu får du en ny indboforsikring, mere fleksibel og nemmere at forstå. Du skal nemlig ikke længere vurdere den samlede værdi af alt, hvad du har. Nu skal du kun tage stilling til værdien af nogle grupper af ting, som er særligt værdifulde. Du er selvfølgelig dækket i tilfælde af brand, tyveri, indbrud og vandskade - præcis som du er vant til hos os..'*
...
Herudover skrev vi i brevet om indboforsikringen:

'Husk at tjekke dækningen på nye indboforsikring...
*Du skal være særligt opmærksom på dine **særligt værdifulde** ting:*

- ***Har du smykker, guld og sølv eller en mønt- og frimærkesamling?....***
- ***Har du designmøbler?***

Din nye indboforsikring dækker designmøbler med op til 103.000 kr. Så du skal sikre dig, at den foreslåede sum passer til værdien af dine designmøbler.'

Endelig henviste vi til i slutningen af brevet, at man kunne læse mere om den nye forsikrings dækning i forhold til den gamle forsikringsdækning på vores hjemmeside med angi-

velse af webadressen. Herunder var der en henvisning til, at man kunne finde forklaringer på, hvad vi mente med vores grupper, smykker, guld og sølv, designmøbler og samlinger. En masterudgave af brevet er vedlagt som bilag 3. Idet der er tale om en masteudgave, kan den angivne pris i afsnittet 'Ny Pris - baseret på dig, dit liv og dit valg af dækning' var anderledes end den pris vores kunde fik oplyst.

Den 10. april 2014 sendte vi den nye police på indboforsikringen med almindelig post til [klageren]. Sammen med policen fremsendte vi et eksemplar af de nye forsikringsbetingelser. Det fremgik af policen, at den nye indboforsikring trådte i kraft den 1. maj 2014. I følgebrevet til policen gjorde vi opmærksom på, at det var vigtigt, at man læste sin forsikringsaftale grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passede til ens behov. På policens side 2, stod der, at 'Grupper af ting' blandt andet er designmøbler, og at disse i 2014 havde en maksimal sum på 103.062 kr. Længere nede i policen var det forklaret, hvad vi mente med 'designmøbler.' Police og følgebrev er vedlagt som 4.

Som følge af ændringen til den nye indboforsikring faldt vores kundes årlige præmie med 1.069,64 kr.
I forbindelse med et indbrud den 30. marts 2015 afviste vi dækning af designmøbler udover standardsummen på 103.000 kr., idet vores kunde ikke havde rettet henvendelse til os efter ændringen af forsikringen med henblik på at få ændret policens summer for designmøbler.

Der er som følge af indbruddet den 30. marts 2015 udbetalt 199.966,00 kr. via Scalepoint til vores kunde. Dette beløb er også inklusive erstatning for et smykke.
Den assurandør, der betjener vores kunde, har efterfølende i samarbejde med Kvalitetsafdeling ved mail af 27. april 2015 fastholdt, at vores kunde er varslet korrekt, og det derfor er de nye forsikringsbetingelser nr. 1211, der er gældende for den konkrete skade. Ved samme mail er det afvist, at vores assurandør har pådraget sig et rådgiveransvar ved ikke at rådgive om private forsikringsforhold, der tidligere var varslet om, under et møde i [klagerens] virksomhed om forsikring af [ægtefælles] nye firma … , der fandt sted den 13. marts 2015. Mailen er vedlagt som bilag 5.
…
Bemærkninger til korrespondance
Vores kunde gør gældende, at det tidligere har været kutyme, at han blev kontaktet personligt af en assurandør, når der var tale om væsentlige ændringer af forsikringsforholdet. Hertil skal det bemærkes, at der ved omtegning/ændring af mange forsikringer fra et gammelt produkt til et nyt produkt desværre ikke er mulighed for at kontakte vores kunder ved personlig henvendelse.

Vores kunder er oplyst om vores valg af kommunikationsform, ligesom vi beder dem give os besked, hvis de ikke ønsker den foreslåede kommunikationsform. Vores kunde har ikke inden varslingen i marts 2014 ønsket anden form for kommunikation end den vi har foreslået. Vi har derfor tilskrevet [klageren] pr. brev og [ægtefælle] via 'Min side'. Efter varslingen i marts 2014 melder [ægtefælle] sig til at modtage post fra Tryg via e-boks den 3. april 2014, mens [klageren] melder sig til e-boks den 12. november 2014. Det skal i den forbindelse bemærkes, at man aktivt via e-boks skal bede om at få tilsendt forsikringspapirer fra Tryg. Vores kunde har således efter fremsendelsen af varslingen og indbopolicen til [klageren] aktivt valgt kommunikation via e-boks.

Det er således korrekt, at vi har benyttet forskellige kommunikationsformer, men dette er efter forudgående orientering eller efter vores kundes anmodning herom.

Vores varslingsbrev af 21. marts 2014 er sendt til [klageren] med almindelig post. Derudover har vi lagt varslingsbrevet af 21. marts 2014 på ægtefællen[s] … 'min side'.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at varslingen om den nye indboforsikring også er sendt til [ægtefælle] til trods for, at hun ikke står som forsikringstager på policen. Imidlertid er [ægtefælle] sikret på indboforsikringens police, hvorfor hun ligeledes må have en interesse i, at deres designmøbler er forsikret med den korrekte sum. Årsagen til, at [ægtefælle] fik tilsendt varslingsbrevet om indboforsikringen via 'min side' marts 2014 var, at Tryg samtidig varslede ændringer på årsrejseforsikringen og fritidshusforsikringen. På sidstnævnte forsikring er både [ægtefælle] og [klageren] registreret som forsikringstagere, hvorfor de begge skulle varsles.

Derudover har [klageren] haft lejlighed til at reagere ved den efterfølgende fremsendelse med almindelig post den 10. april 2014 af ny police med sumbegrænsning på designmøbler og forsikringsbetingelser.

Det firma, som Tryg har brugt i forbindelse med kuvertering/afsendelse af udsendelserne har oplyst, at antallet af datafiler, der skulle sendes ud samtidig med vores kundes varslingsbrev, den 21. marts 2014, stemmer overens med antallet af fysiske breve. Dette betyder, at der ikke har været nogen uoverensstemmelser mellem antallet af planlagte varslinger af 21. marts 2014 og antallet af det faktiske antal udsendte varslinger.

Yderligere har vi ikke modtaget nogen meddelelse fra PostDanmark om uregelmæssigheder i marts og april 2014 i det område, hvor vores kunde boede og fortsat bor.

Vi mener således, at det er dokumenteret, at varslingsbrevet er sendt herfra med almindeling post og ikke er kommet retur.

Ordlyden i varslingsbrevet
Væsentlige ændringer af forsikringsforholdet skal varsles, hvilket er sket med vores brev af 21. marts 2014 til [klageren]. Af dette brev fremgår det, som anført ovenfor:

- At der er tale om en forbedret forsikring
- At man skal huske at tjekke de nye forsikringsaftaler og se på de næste sider (nærmere beskrivelse af ændringerne på de enkelte forsikringer)
- At der er mulighed for at opsige forsikringen senest 1 måned før ikrafttræden.

Af brevet om indboforsikringen følger det:

- At nogle ting er inddelt i grupper, som hver dækker med op til 103.000 kr. Lige nedenfor er det beskrevet, at Tryg f.eks. anser designmøbler for grupper af ting, og at man har mulighed for at vælge en højere sum.
- At man skal være særligt opmærksom på '**særligt værdifulde** ting', og derefter nævnes designmøbler;
- At 'din nye indboforsikring dækker designmøbler med op til 103.000 kr. Så du skal sikre dig, at den foreslåede sum passer til værdien af dine designmøbler.'

Efterfølgende sendes en police sammen med de nye forsikringsbetingelser til [klageren] den 10. april 2014 med almindelig post. Af brevet der vedlægges policen er det præciseret, at det er vigtigt, *at 'du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov'* På selve policen er det anført, at forsikringen er gældende fra 1. maj 2014 og under 'Grupper af ting', står der at man skal se mere om de-

signmøbler i ordforklaringen. Videre fremgår det, at den maksimale dækningssum i 2014 for 'Grupper af ting' udgjorde 103.062 kr. pr skade. I policens ordforklaring er 'Designmøbler' beskrevet som:

- *Poul Henningsen (fx Koglen, PH lamper)*
- *Arne Jacobsen (fx Svanen, Ægget, Myren, Syveren)*
- *Piet Hein (fx Elipsebordet)*
- *Hans J Wegner (fx CH04 stolen, Oxchair, Kinastolen)*
- *Verner Panton (fx VP Globe lampen)*
- *Charles & Ray Eames (fx Eames RAR Gyngestol, Eames Lounge Chair)*
- *Bruno Mathsson (fx Pernilla, Eva)*
- *Poul Kjærholm (fx PK22 stole)*
- *Børge Mogensen (fx stole, sofaer)*
- *Poul M Volther (fx Corona stol)*

Det er således vores vurdering, at der ikke kan være tvivl om, at der gælder begrænsninger i dækningen af designmøbler, og at vi har gjort vores forsikringstager [klageren] opmærksom på dette dels ved varslingen af 21. marts 2014 og dels i forbindelse med udsendelse af den nye police 10. april 2014. Derudover lagde vi varslingsbrevet på [ægtefælles] 'min side', idet [ægtefælle] skulle varsles vedrørende ændringer på fritidshusforsikringen.

Det er ligeledes vores opfattelse, at man som kunde selv har et ansvar for at sørge for, at man er korrekt forsikret uanset, at man løbende er i kontakt med en assurandør. Når der fremsendes en varsling om en ny indboforsikring, er det vores kundes ansvar at læse det fremsendte materiale, ligesom man må reagere på brevene om digital varsling, hvis man ikke ønsker denne form for kommunikation.

Den måde hvorpå Tryg har varslet vores kunde ved udsendelse om ændring af forsikringsbetingelser er i overensstemmelse med sædvanlig praksis, og det er vores opfattelse, at vi i varslingsbrevet tydeligt gør opmærksom på, at man skal være særlig opmærksom, hvis man har designmøbler, da der gælder en begrænset sum for disse.

Videre skal det bemærkes, at det ikke er i overensstemmelse med praksis, at vores kunder skal acceptere de nye betingelser. Det er således tilstrækkeligt, at vi ved varslingen oplyser om væsentlige ændringer, og at forsikringen kan opsiges, hvis ændringen ikke ønskes gennemført.

Det forhold at vores kunde i sin klage til Ankenævnet gør gældende, at han først senere ville sætte sig ind i den nye forsikring, når han ser overskriften 'Nye forbedrede forsikringer' mener vi ikke fritager vores kunder fra at sætte sig ind i, hvad ændringerne går ud på. Hvornår vores kunde vælger at læse korrespondance fra Tryg, mener vi ikke kan lægges Tryg til last.

…

Ankenævnspraksis

Til sammenligning med nærværende sag skal vi henvise til to kendelser fra Ankenævnet, hvor det fandtes bevist, at varslingsskrivelse var afsendt fra forsikringsselskabet, og at det derfor var de betingelser, der varslet om, der var gældende i en efterfølgende skadesituation.

I kendelsen AK61.951, blev spørgsmålet om dækning af hvidvare, der ikke var fastmonteret, og beviset for afsendelse af varslingen behandlet.

…
Den anden kendelse AK76.591 vedrører ligeledes spørgsmålet om beviset for afsendelse af varslingsskrivelse og klarheden af indholdet i varslingsskrivelse.
…
Konklusion
Vi fastholder at den kommunikationsform vi har valgt ved fremsendelse af varslingsskrivelsen og den efterfølgende police samt forsikringsbetingelser stemmer overens med den kommunikationsform vi har oplyst vores kunde om ved vores breve af december 2013 til hhv. [ægtefælle] og [klageren]. Vi mener derfor ikke, at det har været uigennemskueligt, hvilken form for kommunikation vi ville anvende ved kontakt til vores kunde.

Formået med vores assurandørs besøg den 13. marts 2015 i [klagerens] virksomhed, knapt 1 år efter vores varsling om ny indboforsikring, var opstart af [ægtefælles] virksomhed … . Henset til at der er gået knapt 1 år, at der er varslet og sendt en ny police og det forhold at mødet vedrørte [ægtefælles] virksomhed, må vi fastholde, at vi ikke har pådraget os et ansvar for mangelfuld rådgivning.

Dertil kommer, at vores datafiler der er sendt af sted den 21. marts 2014 stemmer overens med antallet af faktisk udsendte breve den pågældende dag, hvorfor vi anser varslingsbrevet for afsendt på korrekt vis.

Herudover er det ikke godtgjort af vores kunde, at der har været nogen uregelmæssigheder med udbringning af post på tidspunktet for vores udsendelse af hhv. varslingsbrevet og policen vedlagt de nye forsikringsbetingelser. Ligesom vi ikke har modtaget nogen meddelelse om uregelmæssigheder fra PostDanmark.

Vi finder det derfor dokumenteret, at vores kundes varslingsskrivelse og efterfølgende police er afsendt.

Det må fastholdes, at varslingsskrivelsens indhold har været tilstrækkeligt tydeligt, og at vores kunde har haft lejlighed til at reagere herpå dels ved varslingsskrivelsen og dels ved fremsendelse af den nye police med dennes ordforklaring om designmøbler og sumbegrænsningen for disse på 103.000 kr. Vores kunde burde endvidere have undersøgt, hvilken ændring af forsikringen der var tale om, når præmien for indboforsikringen faldt med 1.069,64 kr."

Af klagerens brev af 14/10 2015 til nævnet fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne benytte lejligheden til at henvise til en af de seneste problematiske sager for Bagmandspolitiet, hvor de, grundet et forsinket varslingsbrev, ikke har kunnet anke en domsafgørelse. Bagmandspolitiet forsøger her, uden held at undskylde med postvæsenets håndtering af brevet. Det fremgår af den efterfølgende debat i pressen, juridiske eksperter har den opfattelse, at det alene er afsenderens ansvar, at et så væsentligt brev afsendes til tiden og, at det rent faktisk når frem til modtageren. Man kan ikke tage postvæsnet som garant.

Det forhold, at Tryg nedskriver vores forsikringsdækning på indboforsikring, der dækker indbo og tyveri heraf op til 1.7 mio. kr. til kr. 103.000 er efter min opfattelse i lighed med foranstående en meget væsentlig ændring.

Tryg burde derfor sikre sig, at der ikke kan herske nogen tvivl om, at vi rent faktisk modtager skrivelsen, udsendt som masseudsendelse 21. marts 2014. Ikke mindst fordi vores

assurandør jo er ganske bekendt med vores indbo og værdien heraf. Dette har Tryg ikke fundet nødvendigt."

Selskabet har i brev af 9/11 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Det er vores opfattelse, at denne konkrete sag ikke er umiddelbar sammenlignelig med den af vores kunde omtalte sag, der vedrører spørgsmålet om, hvorvidt en ankemeddelelse efter retsplejelovens § 907 stk. 1, 2. pkt. er sendt rettidigt til nogle tiltalte. Derudover er der tale om overskridelse af frist for meddelelse om anke, der er reguleret i retsplejeloven, hvilket er en helt anden situation end den konkrete sag.

Videre skal det for god ordens skyld bemærkes, at der ikke er tale om en ændring af indboforsikringssummen fra 1,7 mio. kr. til 103.000 kr. Ændringen består i, at der fra 1. maj 2014 ikke længere er nogen øvre forsikringssum for indbogenstande, men at der i nogle særligt opregnede tilfælde 'grupper af ting' (f.eks. designmøbler) gælder en begrænsning på 103.000 kr.

Summen for designmøbler på 103.000 kr. kan ændres, hvis summen ikke er stor nok i forhold til den enkelte kundes behov og det har vi udtrykkeligt gjort opmærksom på i såvel vores varslingsbrev som i den efterfølgende police."

Nævnet er blevet forelagt en kopi af parternes korrespondance forud for, at sagen blev indbragt for nævnet. Nævnet er blevet forelagt en kopi af selskabets varslingsbreve, og et uddrag heraf gengives nedenfor.

Af selskabets brev af marts 2014 til klageren fremgår det bl.a.:

"**A** Nye **forbedrede** forsikringer hos Tryg

Nu fornyer vi forsikringerne, så de passer bedre til det liv, vores kunder lever i dag, og giver bedst mulig tryghed. Samtidig ændres priserne, så de stemmer mere overens med valg af dækning og risikoen for, at der sker noget uventet.

B Hvad betyder det for dig?

Du får et mindre fald på den samlede pris for dine nye indbo-, rejse- og fritidshusforsikringer. Du kan se priserne på de næste sider. Her kan du også læse om de nye forbedrede forsikringer.

C Du får nye forsikringsaftaler og nye betingelser

Vi sender dig dine nye forsikringsaftaler (policer) og forsikringsbetingelser umiddelbart før de gælder fra. Du kan se, hvornår det præcis sker på de næste sider. Husk at tjekke de nye forsikringsaftaler, når du modtager dem. Ønsker du ikke at fortsætte dine forsikringer, skal du give os besked senest 1 måned før de nye forsikringer gælder fra.

Venlig hilsen

…

Koncerndirektør …"

I margenen på selskabets brev af marts 2014 var det med mindre typografi anført, at kunden på selskabets hjemmeside kunne

"Få mere viden om de nye forsikringer, og få et godt indblik i, hvad ændringerne betyder for dig. Du kan

- sammenligne dine nye og gamle forsikringer, og få overblik over forbedringer og begrænsninger på de nye forsikringer ..."

I brevets følgende fem sider var oplysninger om de nye indbo-, årsrejse- og fritidshus-forsikringer. Det hedder blandt andet:

"Mere **enkel** indboforsikring til det moderne liv

Nu får du en ny indboforsikring, som er mere enkel, mere flexibel og nemmere at forstå. Du skal nemlig ikke længere vurdere den samlede værdi af alt, hvad du har. Nu skal du kun tage stilling til værdien af nogle grupper af ting, og hvis du har nogle enkelte ting, som er særligt værdifulde.
…
Her er de **vigtigste forbedringer** til din nye indboforsikring, som er resultatet af vores løbende kundeundersøgelser:

- **Ingen øvre forsikringssum**
  Din indboforsikring har nu ingen øvre forsikringssum. Det gør det mere enkelt, da det kan være svært at vurdere den samlede værdi af alle ting.
- **Mere fleksibelt**
  Du bestemmer selv, hvordan du vil være dækket.
- **Nemmere at forstå**
  Vi har gjort forsikringsbetingelserne nemmere at forstå, og det er nu også lettere at se, hvad du kan få erstattet, fx ved tyveri.

Sådan dækker din nye indboforsikring
Alle dine ting er nu dækket med op til 51.500 kr. pr. ting. Derudover er nogle af dine ting inddelt i grupper, som hver dækker med op til 103.000 kr.:

1. Smykker
2. Guld og sølv (fx sølvtøj)
3. Designmøbler (fx møbler af Arne Jacobsen)
4. Samlinger (frimærker og mønter, våben, malerier, skulpturer samt bøger og kort)

Du har mulighed for at vælge højere summer. Og husk at give os besked, hvis du anskaffer ting til en højere værdi end de nævnte summer.

Ny pris - baseret på dig, dit liv og dit valg af dækning
Du får en mere individuel pris, der i højere grad tager udgangspunkt i de forhold, der gælder præcis for din bolig og dit liv, fx har antal kvadratmeter i din bolig betydning. Din pris er ligeledes baseret på, at du er selvstændig erhvervsdrivende, og at du ikke har hjemmeboende børn. Din alder har også betydning.

Prisen ændrer sig fra 4.867 kr. om året til 3.750 kr. om året, uden opkrævningsgebyr og afgifter. Din nye indboforsikring gælder fra den 1. maj 2014, hvor du også vil modtage din nye forsikringsaftale.
…
Husk at **tjekke** dækningen på din nye indboforsikring
Vi har sammensat din nye forsikring, så den passer bedst muligt til dig, og ud fra oplysningerne i din nuværende indboforsikring. Hvis du ønsker en anden dækning, end den vi foreslår, skal du kontakte os. Du skal også huske at tjekke din nye forsikringsaftale, når du modtager den.

Du skal være opmærksom på dine **særligt værdifulde** ting
- **Har du smykker, guld og sølv, eller en mønt- og frimærkesamling?**
  Så skal du være opmærksom på, at dette på din nuværende indboforsikring er samlet under 'Særlige Private Værdigenstande'. Nu er disse ting inddelt i grupperne smykker, guld og sølv eller samlinger, der hver er dækket med op til 103.000 kr. Så du skal sikre dig, at den foreslåede sum passer til dine særligt værdifulde ting.
- **Har du designmøbler?**
  Din nye indboforsikring dækker designmøbler med op til 103.000 kr. Så du skal sikre dig, at den foreslåede sum passer til værdien af dine designmøbler.

...
Læs mere på www.tryg.dk/nyt - og sammenlign din nye og gamle forsikring
Her kan du læse, hvad du præcis er dækket for i dine nye forsikringsbetingelser nr. 1211. Og du kan få overblik over forskellene på din nye og gamle indboforsikring.
Desuden finder du forklaringer på, hvad vi mener med vores grupper, smykker, guld og sølv, designmøbler og samlinger. Du er selvfølgelig også velkommen til at ringe til os. Du finder telefonnummer og åbningstider på første side."

I selskabets brev af 10/4 2014 til klageren er det bl.a. anført:

"Her er den nye forsikringsaftale (police) for din indboforsikring, som vi tidligere har informeret om i marts 2014.

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.
…
Standardsummer

Forsikringen har ingen øvre forsikringssum. Det betyder, at du ikke behøver at vurdere den samlede værdi af dine ting.
Men forsikringen har dog følgende begrænsninger:

…

Grupper af ting	Designmøbler (se 'Ordforklaring'), i alt 103.062 kr. pr. skade

...
Ordforklaring

Designmøbler	- Poul Henningsen (fx Koglen, PH lamper) - Arne Jacobsen (fx Svanen, Ægget, Myren, Syveren) - Piet Hein (fx Elipsebordet) - Hans J. Wegner (fx CH04 stolen, Oxchair, Kinastolen) - Verner Panton (fx VP Globe lampen)

- Charles & Ray Eames (fx Eames RAR Gyngestol, Eames Lounge Chair)
- Bruno Mathsson (fx Pernilla, Eva)
- Poul Kjærholm (fx PK 22 stole)
- Børge Mogensen (fx stole, sofaer)
- Poul M. Volther (fx Corona stol)"

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**Ændring af vilkår og priser**

Vi kan ændre betingelserne og/eller prisen senest med 30 dages varsel før forsikringsperioden udløber.

Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at selskabet i december 2013 fremsendte orientering til både klageren og hans hustru om, at selskabet fremadrettet ville sende information om forsikringsforhold til deres selvbetjeningssider på selskabets hjemmeside. Når der var post på siden, ville der blive sendt en mail til deres e-mailadresser. Selskabet havde en e-mailadresse til klagerens hustru, men ikke til klageren, hvorfor selskabet fortsatte med at informere ved almindelige breve til ham.

Det fremgår endvidere af sagen, at selskabet i marts 2014 udsendte en generel varsling til sine kunder om, at der skete ændringer i forsikringsprodukterne, herunder i indboforsikringen. Det fremgik af varslingsbrevet, at der ved indboforsikringen ikke længere var et loft på dækningssummen, men at der blev indført to dækningsmaksima. Således ville en genstand maksimalt blive erstattet med 51.500 kr. For visse grupper af indbo, herunder smykker, designmøbler og samlinger indførtes et dækningsmaksimum. Dækningsmaksimum for hver gruppe af angivne indbogenstande – eksempelvis designmøbler - var på 103.000 kr. Det fremgik videre af varslingen, at prisen på forsikringen for klageren ville blive lavere, og at der kunne rettes henvendelse til selskabet, hvis man ønskede at forhøje de omtalte summer. Endeligt fremgik det af varslingen, at der var mulighed for at opsige forsikringen, såfremt man ikke ønskede at forsætte med forsikringen.

14. 88315

Klageren havde indbrud i sit hjem den 30/3 2015 og anmeldte, at der bl.a. blev stjålet designmøbler for 276.895 kr. Selskabet har ydet dækning for de stjålne designmøbler med dækningsmaksimummet på 103.000 kr.

Selskabet har oplyst, at varslingen i marts 2014 blev sendt til klageren som almindeligt brev og til hans hustru på hendes selvbetjeningsside på selskabets hjemmeside. Selskabet har oplyst, at der i april 2014 som almindeligt brev blev fremsendt en ny forsikringspolice til klageren. Af policen fremgik de oven for omtalte dækningsmaksima for genstande og for grupper af genstande.

Klageren har anført, at han ikke har modtaget hverken varslingen i marts 2014 eller den nye police i april 2014. Han har endvidere anført, at "Jeg vil fastholde, at Tryg ikke kan gøre gældende, at det forhold at min hustru i forbindelse med samtidig varsling af forsikringsforhold der vedrører hende eller os begge, kan lægge til grund, at jeg via hende er blevet gjort opmærksom på ændringer af forsikringsforhold hvor jeg alene er forsikringstager.".

Klageren har også gjort gældende, at formuleringen af varslingsbrevet ikke var tilstrækkelig til at gøre modtageren opmærksom på indholdet af ændringerne, da det fremgik, at der var tale om en forbedring af forsikringerne.

Nævnets flertal udtaler:

Flertallet finder efter en gennemgang af sagen at måtte lægge til grund, at selskabet har fremsendt to breve til klageren – dels varslingsbrevet i marts 2014 og dels brevet med ny police i april 2014. Flertallet finder, henset til det oplyste om selskabets forsendelse af de omtvistede breve, at der ikke er fremkommet oplysninger, som giver nævnet grundlag for at antage, at brevene skulle være bortkommet under forsendelsen og således ikke er nået frem til klageren.

Flertallet finder på den baggrund og efter en samlet vurdering at kunne lægge til grund, at klageren i marts-april 2014 har modtaget den af selskabet udsendte information om den nye indboforsikring.

For så vidt angår selve varslingsbrevet fra marts 2014 bemærker flertallet indledningsvist, at det er kritisabelt, at selskabets brev – der er på en side og fremstår afsendt på vegne af selskabets koncerndirektør – dels indeholder en overskrift, som med fed angiver, at der er tale om "**forbedrede** forsikringer", dels ikke indeholder en konkret omtale af de indførte dækningsmaksima. Det er endvidere i brevet anført, at klageren får "nye forsikringsaftaler og nye betingelser", og "Du kan se priserne på de næste sider. Her kan du også læse om de nye forbedrede forsikringer." Det fremgår med mindre typografi i brevets højre margen, at kunden på selskabets hjemmeside kan "Sammenligne [sine] nye og gamle forsikringer, og få overblik over forbedringer og begrænsninger på de nye forsikringer".

Flertallet finder imidlertid, at det 5 sider lange bilag, som fulgte med varslingsbrevet, indeholdt en tilstrækkelig klar og tydelig oplysning på side 1 om de dækningsmaksima, der blev indført for indboforsikringen, og flertallet finder efter en samlet vurdering, at det er fremgået med den fornødne klarhed, at selskabet indførte de omtalte dækningsmaksima, herunder at dækningen for designmøbler ville være begrænset til 103.000 kr., medmindre klageren rettede henvendelse til selskabet og valgte et højere maksimum.

For så vidt angår policen – der er dateret 10. april 2014 – finder flertallet, at den med fornøden klarhed indeholder oplysning om, at indboforsikringen indeholder et betydeligt antal dækningsmaksima, og at dækningen for designmøbler fremover ville være begrænset til 103.062 kr. pr. skade.

Flertallet finder på den baggrund, at klageren i marts-april 2014 er blevet behørigt informeret om ændringer i vilkårene for indboforsikringen, herunder om, at erstatning for designmøbler var omfattet af et dækningsmaksimum pr. skade.

Flertallet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere i erstatning til klageren.

Det af klageren i øvrigt anførte – herunder om drøftelser med selskabets assurandør – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:
For så vidt angår spørgsmålet, om klageren ved varslingsbrevet med bilag fra marts 2014 i tilstrækkelig grad blev gjort opmærksom på, at der ville blive indført væsentlige dækningsmæssige forringelser, bemærker mindretallet, at klageren bl.a. havde flere dyre designmøbler, hvilket var selskabets assurandør bekendt.

Klageren havde endvidere en dækningssum på sin indboforsikring på 1.700.000 kr. Mindretallet finder, at det burde have stået klart for selskabet, at kunder med en så forholdsvis høj dækningssum ofte vil have genstande eller grupper af genstande, som vil blive omfattet af de nye beløbsmæssige grænser – på 51.500 kr. pr. genstand og 103.000 kr. for visse grupper af ensartede genstande – som selskabet indførte. Mindretallet bemærker, at bilaget til selve varslingsbrevet af marts 2014 indeholdt individualiserede oplysninger til klageren om hans fremtidige præmie og præmiebesparelse som følge af de ændrede forsikringsbetingelser, hvorimod selve varslingsbrevet på ingen måde kan siges at indeholde relevant og målrettet information til den gruppe af kunder, der ville blive påvirket negativt af ændringerne. Der er således efter mindretallets vurdering en åbenbar diskrepans mellem indholdet af selve varslingsbrevet og indholdet af bilaget.

Således indeholdt selve varslingsbrevet fra marts 2014 – der er på en side og er underskrevet af selskabets koncerndirektør – en overskrift som med fed angiver, at der er tale om "**forbedrede** forsikringer". Brevet indeholdt ikke en konkret omtale af de indførte dækningsmaksima, men alene oplysning om, at klageren får "nye forsikringsaftaler og nye betingelser", og at "Du kan se priserne på de næste sider. Her kan du også læse om de nye forbedrede forsikringer."

Mindretallet finder, at den første side af varslingsbrevet burde – og meget nemt kunne - være udformet på en sådan måde, at det for modtageren af brevet var klart, at den nye indboforsikring for nogle kundegrupper vil medføre væsentlige forringelser i deres hidtidige dækning, og at kunden derfor skulle læse det vedlagte bilag grundigt for at undgå fremover at stå med en dækning, som ikke nødvendigvis ville passe til kundens behov.

Under disse omstændigheder finder mindretallet, at selve varslingsbrevet har været udformet på en sådan måde, at det har været egnet til at vildlede klageren om, at ændringerne alene havde karakter af forbedringer. Under hensyn hertil finder mindretallet, at selskabet ikke har været berettiget til at gøre begrænsningen vedrørende designmøbler gældende over for klageren.

Det forhold, at klagerens præmie faldt i forbindelse med ændringen, kan efter mindretallets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Mindretallet bemærker, at selskabet ikke har sandsynliggjort, at klageren har modtaget policen ved brev af april 2014.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallets votum og som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings