

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 95071:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Popermo Forsikring g/s
C.F. Tietgens Boulevard 38
5220 Odense SØ

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 26/3 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har anmeldt 4 skader 1: Hærværk, idet nogen havde stukket en kniv i dækket på min cykel (udgift 400kr) 2 tyveri, idet en person stjal mine ny indkøbte støvler i [stormagasin] (erstatning 400 kr.) 3 tyveri af [mit barns] mobil i køen ved indgang til ... (udgift ca. 2600) 4 tyveri af [mit barns] mobil i forbindelse med en privat fest (erstatning 4.800).

Forannævnte forhold har medført, at Popermo ensidigt har indført en selvrisiko på 5000 kr., idet de henviser til, at jeg har anmeldt 4 skader inden for 7 måneder.

Jeg har heroverfor anført, at jeg har været medlem i 30 år, og at jeg beklageligvis har været meget uheldig, hvilket ikke skyldes forhold der kan tilregnes mig. Jeg har endvidere anført, at en selvrisiko på 5000 kr. er uforholdsmæssig, idet ingen af de anmeldte skader beløber sig til 5000 kr. Når man driver forsikringsvirksomhed må man være forberedt på at skades frekvenserne varierer, og man må som minimum inddrage det forhold, at jeg har været medlem i 30 år og ikke har haft større skader. Indførelsen af selvrisiko på 5000 kr. betyder faktisk, at de ikke vil dække mine skader, og forsikringsselskabet burde derfor ophæve aftalen. Jeg har anmodet primært om at selvrisikoen ophæves eller nedsættes til et rimeligt beløb.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selvrisikoen ophæves eller nedsættes til et rimeligt beløb."

Ankenævnet for Forsikring

2.

95071

Selskabet har i brev af 2/4 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringsforhold

[Klageren] (forsikringstager) har købt en indboforsikring hos Popermo Forsikring (selskabet). Forsikringen trådte i kraft den 23. april 1998.

De gældende forsikringsbetingelser for indboforsikring nr. 7-09 vedlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Sagen drejer sig om, at forsikringstageren ikke er tilfreds med, at selskabet har pålagt skærpede vilkår på forsikringen og har pålagt en selvrisiko på 5.000 kr., da hun har været medlem hos selskabet i 30 år, da hun ikke har haft større skader, ligesom skadeanmeldelserne har været begrænsede, se bilag 3.

Da det er forsikringstagerens opfattelse, at forsikringen har været i kraft i 30 år, og at skadeanmeldelserne har været begrænsede, skal vi redegøre for skadeforløbet på policen.

Forsikringstagerens indboforsikring ved selskabet trådte i kraft den 23. april 1998 og er fortsat i kraft.

Forsikringstageren har i forsikringstiden anmeldt følgende skader:

...

Ved telefonisk henvendelse til selskabet den 19. februar 2020, er det blevet oplyst til forsikringstageren, at hvis skaden den 15. februar 2020 blev anmeldt til forsikringen, ville det formentlig medføre skærpede vilkår.

Forsikringstageren kontakter igen selskabet telefonisk den 20. februar 2020 for at anmelde skaden.

Den 21. februar 2020 betaler selskabet erstatning for den stjålne telefon.

Ved brev af 25. februar 2020, bilag 2, har selskabets skademedarbejder meddelt forsikringstageren, at der pr.10. marts 2020 ville gælde en selvrisiko på 5.000 kr., når forsikringstageren fik erstatning fra indboforsikringen.

Forsikringstageren har ved kontaktformular af 25. februar 2020 indsendt en mail, bilag 3, og gjort indsigelse mod de skærpede vilkår.

Selskabets skadechef har ved brev af 26. februar 2020, bilag 4, fastholdt de skærpede vilkår.

I mail af 1. marts 2020, bilag 5, har forsikringstageren kontaktet selskabets klageansvarlige.

Ved brev af 4. marts 2020, bilag 6, har den klageansvarlige redegjort for aftalegrundlaget og hjemlen til at meddele skærpede vilkår og afslutningsvist fastholdt de skærpede vilkår.

I mailkorrespondance af henholdsvis 5. marts 2020 og 9. marts 2020, bilag 7, har forsikringstageren anmodet om en uddybende forklaring på størrelse af de pålagte selvrisiko, hvilket den klageansvarlige har svaret på, se også bilag 7.

Forsikringstageren anmoder i mail af 10. marts 2020, bilag 8, om en revurdering.

Selskabets klageansvarlige fastholder de skærpede vilkår i brev af 16. marts 2020, bilag 9.

Anbringender – skærpede vilkår

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 17, at ændrer selskabet i forsikringens vilkår, præmie, summer og selvrisici ud over ændringerne i punkt 16, kan det kun ske til udløbet af en forsikringsperiode og kun med respekt af det opsigelsesvarsel, der fremgår af punkt 18.1. Dog fremgår det tillige, at sker ændringen i forbindelse med en skade, gælder punkt 18.2.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 18.2 følger, at senest 14 dage efter, at en skade er afsluttet, kan selskabet kræve skærpede vilkår, og at begge parter kan opsigte forsikringen med 14 dages varsel.

Den aktuelle skade, der udløste de skærpede vilkår, er behandlet under skadenummer ... Skaden er afsluttet den 21. februar 2020. Selskabet orienterede forsikringstageren om den forhøjede selvrisiko den 25. februar 2020, bilag 2.

Det er således vores opfattelse, at selskabet har overholdt tidsfristen i betingelsernes punkt 18.2, jf. betingelsernes punkt 17.

I brevet af 25. februar 2020, bilag 2, har vi ligeledes vejledt forsikringstageren om muligheden for at opsigte forsikringen, såfremt hun ikke ønskede at fortsætte forsikringen på de nye vilkår.

Forsikringstagerens police har været i kraft i knap 22 år og har i den periode anmeldt 29 skader på indboforsikringen, heraf 21 tyveriskader og fået udbetalt i alt 63.730,82 kr. i erstatning.

Det er korrekt, at forsikringstageren ikke har anmeldt enkeltstående væsentligt dyre skader, idet den største erstatningsudbetaling er på 6.488 kr. Det er dog ikke et krav for, at selskabet kan meddele skærpede vilkår, at erstatningsudbetalingerne har en vis størrelse.

Skadefrekvensen på vores forsikringstagers indbopolice er væsentligt højere end på vores øvrige forsikringstageres indboforsikringer, hvilket er årsagen til, at selskabet har pålagt policen en selvrisiko på 5.000 kr.

Til støtte for selskabets ret til at kræve skærpede vilkår i forbindelse med afslutningen af en skadesag, kan vi henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse nummer 93.338, bilag 10, hvor klageren anmeldte 4 skader til bilforsikringen inden for 3 år, hvorfor selskabet forhøjede klagerens selvrisiko til det dobbelte. Nævnet udtalte, at da klageren ikke havde bestridt antallet af skader, da selskabet havde varslet skriftligt om ændringen i selvrisiko rettidigt, og da klageren var vejledt om muligheden for opsigelse, fik klageren ikke medhold.

Sammenfattende er det vores opfattelse, at de skærpede vilkår på forsikringen er givet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og således i overensstemmelse med forsikringsaftalen og praksis.

Vi skal således fastholde, at forsikringstageren har en selvrisiko 5.000 kr. ved anmeldelse af skader på indboforsikringen, og at selskabet har været berettiget til at pålægge denne."

Klageren har i mail af 21/4 2020 og 23/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan indledningsvis oplyse, at jeg oprindeligt tegnede forsikring hos Popermo i 1993. I perioden november 1997 til februar 1998 var jeg udsendt som ... ved ... i [andet land], og kunne derfor ikke fortsætte min forsikring i den periode hos Popermo. Der er derfor tale om en gentegnelse af forsikringen, da jeg vendt tilbage i 1998.

For så vidt angår selvrisiko og den kendelse der henvises til, er der i denne sag ikke tale om en fordobling af selvrisiko men om, at Popermo indfører en selvrisiko, som er væsentlig højere, end hvad man normalt vil kunne forvente. Popermo går fra en selvrisiko på 0 kr. til en selvrisiko på 5000 kr. gældende for alle mine forsikringer. Det er helt og aldeles uproportionelt. Der er ikke tale om en fordobling af selvrisikoen, men om indførelse af en selvrisiko på 5000. kr. Sådan en selvrisiko har jeg ikke set i andre forsikringer."

"Jeg vil tilføje, at jeg bor på ..., og har to børn, der også er omfattet af forsikringen. Der er derfor intet usædvanligt i omfanget af tyverier. Børnene blev i perioden pålagt at medbringe deres egen computer/lpad i skolen, hvilket naturligvis medfører en øget risiko for tyveri. I den lokale facebookgruppe bliver der advaret mod omfattende tyverier fra cykelkurve mv. og cykeltyverier generelt. Popermo har i sin afgørelse argumenteret for at selvrisikoen beløb skyldes, at Popermo ønsker at begrænse antallet af anmeldelser for mindre skader. Det er vel ikke et sagligt argument, at man alene vil dække større skader?"

Selskabet har i mail af 27/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers supplerende bemærkninger af 21. og 23. april 2020. Vi vil blot præcisere, at den pålagte selvrisiko alene vedrører klagers Indboforsikring og ikke 'alle forsikringer'.

Klagers øvrige bemærkninger mener vi ikke har relevans for sagen, hvorfor vi mener at sagen er fuldt belyst og kan forelægges nævnet."

Til dette har klageren fremsendt mail af 5/4 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Som svar på Popermos mail bemærkes, at jeg har en særskilt cykelforsikring, ulykkesforsikring for børnene og en elforsikring. Popermo skriver, at selvrisikoen alene er indført for min indbo forsikring, men i oversigten over skader er anført skader på både cykel, el og mine børns tænder.

Som tidligere oplyst er en indførelse af en selvrisiko på 5000 kr. en helt uproportionel reaktion for at undgå anmeldelser af småskader, som Popermo anfører, som begrundelse. Popermo har endvidere indført en bonus ordning, hvorefter forsikringstagere, som ikke har anmeldt skader får udbetalt en bonus, hvis de ikke har anmeldt skader. Det er i sig selv en fin ordning, men hvis den ind-

føres for at pålægge andre forsikringstagere selvrisiko i den størrelsesorden, er det straks mere betænkeligt.

Den pågældende selvrisiko betyder for mit vedkommende, at mine [børns] telefoner og computere ikke vil være dækket. Det er umanerlig vanskeligt at leve et almindeligt liv uden at kunne medbringe sin telefon eller computer, når man går i skole eller på universitetet, eller lever et helt almindeligt ungdoms liv. Når man tegner en forsikring er det netop for at sikre sig mod ubehagelige overraskelser som følge af tyveri mv. Den sikkerhed tilbyder Popermo med den pågældende selvrisiko ikke mig og min familie."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets brev til klageren af 25/2 2020 fremgår bl.a.:

"Selvrisiko på Indboforsikringen ved fremtidige skader - police nr. ...

Erstatningen vedrørende skaden den 15. februar 2020 er betalt med 4.823,00 kr.

Vi har samtidig vurderet skadeforløbet på policen. I løbet af 7 måneder har du anmeldt 4 skader på Indboforsikringen og har i alt modtaget 8.072 kr. i erstatning.

På grund af skadeforløbet har vi besluttet, at du fra den 10. marts 2020 har en selvrisiko på 5.000 kr., når du får erstatning på din Indboforsikring, jf. forsikringsbetingelserne. Selvrisikoen indeksreguleres.

I løbet af nogle dage sender vi en ny police. Anmelder du ikke skader, der medfører erstatningsudbetalinger i perioden frem til 31. december 2022, får du en ny police. Hvis du anmelder skader i perioden, vil selvrisikoen fortsætte.

Er du ikke enig i vores afgørelse, og ønsker du at opsige forsikringen, skal du give os besked snarest. Så sletter vi forsikringen og betaler den del af forsikringens pris, som du har til gode."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17 Andre ændringer i præmie, summer, selvrisici eller vilkår

Ændrer Popermo i forsikringens vilkår, præmie, summer og selvrisici ud over ændringerne i punkt 16, kan det kun ske til udløbet af en forsikringsperiode og kun med respekt af det opsigelsesvarsel, der fremgår af punkt 18.1.

Sker ændringen i forbindelse med en skade, gælder punkt 18.2.

18 Varighed, opsigelse og ophør

18.1 Forsikringen er tegnet for en etårig periode og forlænges automatisk for yderligere et år, medmindre den opsiges inden. Både forsikringstager og Popermo kan opsige forsikringen skriftligt med mindst 30 dages varsel til udløbet af en forsikringsperiode. Mod et gebyr kan forsikringstager vælge at opsige forsikringen med 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned.

Ankenævnet for Forsikring

6.

95071

18.2 Senest 14 dage efter at en skade er afsluttet, kan Popermo kræve skærpede vilkår, og begge parter kan opsige forsikringen med 14 dages varsel."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 20/2 2020, at hendes barn den 15/2 2020 havde fået stjålet en telefon. Klageren fik den 21/2 2020 udbetalt 4823 kr. i erstatning. Ved brev af 25/2 2020 meddelte selskabet, at der fra 10/3 2020 ville gælde en selvrisiko på 5.000 kr. på klagerens indboforsikring. Klageren kræver, at selvrisikoen ophæves eller nedsættes til et rimeligt beløb.

Klageren har anført, at en selvrisiko på 5.000 kr. er uforholdsmæssig stor, idet ingen af de fire skader, som selskabet har henvist til, har været på 5.000 kr. Klageren har anført, at hun har været medlem i 30 år og ikke har haft større skader. Klageren har anført, at selskabet indfører en selvrisiko, som er højere, end hvad man normalt ville kunne forvente.

Selskabet fastholder, at selskabet har været berettiget til at pålægge klageren en selvrisiko på 5.000 kr. ved anmeldelse af skader på indboforsikringen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 17 fremgår det, at "ændrer Popermo i forsikringens vilkår, præmie, summer og selvrisici ud over ændringerne i punkt 16, kan det kun ske til udløbet af en forsikringsperiode og kun med respekt af det opsigelsesvarsel, der fremgår af punkt 18.1. Sker ændringen i forbindelse med en skade, gælder punkt 18.2". Videre fremgår det af forsikringsbetingelsernes punkt 18.2, at "senest 14 dage efter at en skade er afsluttet, kan Popermo kræve skærpede vilkår, og begge parter kan opsige forsikringen med 14 dages varsel".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat klagerens selvrisiko til 5.000 kr. ved anmeldelse af skader på indboforsikringen, idet det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18.2, at "senest 14 dage efter at en skade er afsluttet, kan Popermo kræve skærpede vilkår, og begge parter kan opsige forsikringen med 14 dages varsel".

Ankenævnet for Forsikring

7.

95071

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren i perioden fra den 23/8 2019 til den 15/2 2020 har anmeldt 4 skader på indboforsikringen. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at klageren har anmeldt 29 skader på sin indboforsikring de seneste 22 år, hvoraf 21 har været tyveriskader.

Nævnet bemærker, at selskabet skriftligt har varslet om ændring i selvrisiko, at selskabets varsel er sket rettidigt, og at selskabet har vejledt klageren om muligheden for opsigelse.

Det, som klageren har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings