

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. december 2020 blev i sag nr. 95591:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 22/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Alm. Brand har med henvisning til den anmeldte skade og forsikringsbetingelserne 5038 pkt. 1.10.3 varslet ændret dækning, selvrisiko og præmie på min indboforsikring. Jeg bestrider selskabets retmæssige anvendelse af forsikringsbetingelserne til at foretage de varslede ændringer. Min argumentation herfor er at selskabets afvisning af skadesagen 22/4 skete på et fejlagtigt informationsgrundlag og at selskabet genåbnede sagen 24/2 på baggrund af fotodokumentation af det voldelige opbrud af bilen. Selskabets efterfølgende sagsbehandling omfatter a) erkendelse overfor [klagerens barn] af at skaden var erstatningsberettiget under min indboforsikring b) selskabets aktive kontakt til [andet selskab] vedr. dobbeltforsikring c) selskabets indgåelse af aftale med [andet selskab] om overtagelse af den videre sagsbehandling og erstatningsbetaling fordi [andet selskabs] dækning var bedre c) selskabets meddelelse til mig, [klagerens barn] og [klagerens barnebarn] (skadelidte) om ovennævnte sagsforløb og sagens efterfølgende lukning hos Alm. Brand. Konklusionen er at Alm. Brand ikke har afvist skaden, at Alm. Brand ikke har udbetalt erstatning og at betingelsernes pkt. 1.10.3 derfor i min optik er anvendt uretmæssigt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selskabet umiddelbart reetablerer min Indboforsikring med samme dækning, selvrisiko og præmie, som var gældende før skadessagen blev anlagt."

Selskabet har i brev af 31/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager, [klageren], klager over ændring af hans Indboforsikring, som er pålagt skærpede vilkår efter anmeldt skade. Klager ønsker, at selskabet annullerer ændringen, og Indboforsikringen forsætter på tidligere vilkår.

Sagens forløb

Indboforsikring og forsikringsbetingelser 5038

Klagers Indboforsikring er oprettet med opstartsdato den 1. august 2012 på policenummer Oprindelig police inkl. gældende forsikringsbetingelser er vedlagt som bilag 1-2.

Udover den oprindelige police, er der udskrevet police til klager tre gange, henholdsvis den 11. december 2013, 10. maj 2016 og 1. august 2017. Der er ved udstedelse af de tre policer ikke ændret ved forsikringsbetingelserne. Policerne er vedlagt som bilag 3-5.

Det fremgår af side 2 (bilag 1 og 3-5), at Indboforsikringen er omfattet af forsikringsbetingelserne 5038 (bilag 2).

Forløb vedrørende skade af den 7. februar 2020

Den 22. februar 2020 anmeldes skade – tyveri fra bil – på klagers Indboforsikring via internettet. Skaden er sket den 7. februar 2020 og skadesanmeldelsen er vedlagt som bilag 6. De stjålne genstande tilhørte klagers barnebarn, som har bopæl på klagers adresse, og derved er omfattet af klagers Indboforsikring.

Den 24. februar 2020 afsluttes skadesbehandlingen af denne, og skaden afvises på det grundlag, at der ikke kan konstateres voldeligt opbrud på bilen, hvorfor der ikke er sket en dækningsberettiget skade. Afvisningen er sendt skriftligt til klager pr. mail og vedlagt som bilag 7.

Den 26. februar 2020 vender klager retur med nyt i skadessagen, og anmoder om at sagen genåbnes. Vi svarer klager pr. mail samme dag og bekræfter, at sagen kan genåbnes og skadesbehandlingen genoptages. Mailkorrespondance af den 26. februar 2020 er vedlagt som bilag 8.

Den 2. marts 2020 er vores kontorinspektør, som behandler skaden, i dialog med klagers [barn], som skal bistå klager med oplysninger i skadessagen. Vi fremsender mails til klagers [barn] samme dag vedrørende skadessagen (bilag 9). Klagers [barn] sender yderligere oplysninger i sagen via mail samme dag (bilag 10) og vedhæftet er dokumentation til skadessagen. Hvis Nævnet ønsker, kan den vedhæftede dokumentation fra klagers [barn] fremsendes som bilag.

Efterfølgende er vores kontorinspektør og klagers [barn] i telefonisk dialog, hvor det blandt andet fremkommer, at skadelidte (barnebarn) også er omfattet af dækning i [andet selskab], og at skaden blev anmeldt allerede 12 dage tidligere til [andet selskab]. Klagers [barn] fremsender den 8. marts 2020 skadenummer ved [andet selskab] (bilag 11), og vores kontorinspektør skal herefter undersøge dækning for skaden ved [andet selskab].

Efter gennemgang af skadessagen og dækning med [andet selskab], aftales det, at [andet selskab] skal fortsætte skadesbehandlingen, da skadelidte er bedre dækket ved [andet selskab]. Det betyder, at skadesagen hos Alm. Brand Forsikring fortsat afvises og afsluttes, og klager er orienteret herom den 9. marts 2020 (bilag 12). På denne baggrund fastholder vi, at skaden fortsat er afvist hos os idet vi på det foreliggende grundlag har afvist dækning og lukket sagen.

Vi vedlægger i denne forbindelse kopi af mails fra marts 2020 og juli 2020 (bilag 13 og 14).

Ændring af Indboforsikringen

I forlængelse af anmeldelsen og behandling af overstående skade af den 7. februar 2020, tog vi en vurdering af klagers Indboforsikring. Vurderingen var med henblik på, om Indboforsikringen skulle fortsætte på de samme vilkår, forsikringsbetingelser mv. som hidtil, eller om der skulle foretages en skærpelse af disse. Vi traf en beslutning om, at Indboforsikringen fremover skulle være pålagt skærpede vilkår, i form af en ekstra selvrisiko på 3.000 kr., gældende ved enhver skade, og at vi samtidig ikke ville tilbyde tilvalgsdækningerne 'Elektronik' og 'Pludselig skade', hvorfor disse blev undtaget. Vi orienterede klager om dette pr. mail den 9. marts 2020, og de varslede ændringer trådte i kraft den 24. marts 2020 (bilag 15).

Ændringen af klagers Indboforsikring vedrørende de skærpede vilkår, er lavet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser 5038 (bilag 2, side 5, afsnit 1.10).

I mailen af den 9. marts 2020 (bilag 13), henviser vi til det konkrete punkt i forsikringsbetingelserne 5038 (bilag 2), som vi har benyttet os af. Der står følgende i punkt 1.10.3:

'Efter en skade er anmeldt, kan begge parter - indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist - skriftligt opsiges forsikringen med 14 dages varsel.

I stedet for at opsiges forsikringen efter en skade er anmeldt, kan Alm. Brand indtil 14 dage efter at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist – og med mindst 14 dages varsel – vælge skriftligt at ændre forsikringens vilkår. Det kan for eksempel ske ved, at indføre en selvrisiko, forhøje gældende selvrisiko, begrænse dækningen, kræve bedre sikring eller forhøje prisen. Forsikringstageren kan skriftligt vælge at lade forsikringen udgå fra det tidspunkt, hvor ændringen skal træde i kraft. Alm. Brand skal have skriftlig besked herom inden tidspunktet hvor ændringen træder i kraft.'

I punktet beskriver vi mulighederne for opsigelse af forsikringen, som både forsikringstager og selskabet kan benytte, efter en skade er anmeldt. Derudover, beskrives muligheden for ændring af forsikringens vilkår. Så snart en skade anmeldes til selskabet, åbner overstående muligheder for at opsiges eller ændre forsikringen, og disse er gældende i hele skadesbehandlingsperioden. Muligheden for opsigelse eller ændring af forsikringen ophører 14 dage efter, at skaden er erstattet eller afvist.

Gældende for Indboforsikringen og skaden sket den 7. februar 2020, så åbnede muligheden for at opsiges eller ændre forsikringen, da skaden blev anmeldt, altså den 22. februar 2020. Vi har sendt klager orientering om ændringen af Indboforsikring den 9. marts 2020, samme dag som skadesbehandlingen blev afsluttet. Samtidig er den 9. marts 2020 ligeledes den 14. dag efter første afvisning af den 24. februar 2020, hvorfor vi har overholdt fristen på de 14 dage.

På baggrund af overstående mener vi, at Indboforsikringen er ændret i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser, med henvisning til punkt 1.10.3.

Såfremt Nævnet ønsker, fremsender selskabet gerne en skadesoversigt som bilag.

Afgørelse

Ankenævnet for Forsikring

4.

95591

Henset til forløbet i skadesagen fastholder selskabet, at skaden fortsat er både afvist og afsluttet os hos. På baggrund af ovenstående, fastholder vi derfor afgørelsen om, at klagers Indboforsikring er ændret og varslet i overensstemmelse med de på daværende tidspunkt gældende forsikringsbetingelser. Klager er orienteret herom skriftligt og rettidigt, hvorfor ændringerne er gældende.

Vi henviser i øvrigt til tidligere kendelser 90.957 og 91.881."

Klageren har i brev af 9/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Alm. Brands svar af 31. august 2020 rummer ingen faktuelle oplysninger som giver mig anledning til at frafalde klagen. Tværtimod.

Det fremgår af svaret at Alm. Brand anser afvisningen af skaden den 24. februar 2020 som gældende frem til sagsbehandlingens afslutning d. 9. marts, uanset at afvisningen er sket på et faktuel fejlagtigt grundlag. I erkendelse heraf efter mit 'anskrig' per mail af 24. februar 2020 og efter modtagelse af den anmodede skadedokumentation fra [klagerens barn] genoptog Alm Brand skadebehandlingen den 26. februar 2020. Skadebehandlingen bestod bl.a. i telefonisk dialog med [klagerens barn] om: 1) selve tyverihændelsen (det af Alm. Brand erkendte voldelige opbrud af bilen d. 7. februar 2020), 2) dobbeltforsikringen hos [andet selskab] (hvorledes erstatningsbetalingen mellem de to selskaber kunne forventes fordelt) og 3) den videre skadebehandlingsproces (Alm. Brands tilsagn om at tage kontakt med [andet selskab] om erstatningsdetaljerne). Den videre skadebehandling hos Alm. Brands har omfattet kontakt til [andet selskab] og indgåelse af aftale selskaberne imellem om den videre sagsbehandling og erstatningsbetaling. I den afsluttende meddelelse (mail af 9. marts 2020) til mig, [klagerens barn] og skadelidte [klagerens barnebarn] om aftalen med [andet selskab] og sagens lukning hos Alm. Brand nævnes ikke med et ord at Alm. Brand betragter den fejlbaserede afvisning af skadesagen som have været gældende under hele sagsbehandlingen, således som det hævdes af Alm Brand i svaret af 31. august. Det ville jo også være selvmodsigende i forhold til sagsbehandlingen

I min optik er det hverken ret eller rimeligt at Alm. Brand fastholder og påberåber sig en fejlagtigt begrundet afvisning som retmæssigt grundlag for at ændre betingelserne for min indboforsikring hos dem."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens policer af 6/7 2012, af 11/12 2013, af 10/5 2016 og af 1/8 2017. Af selskabets mail af 24/2 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget anmeldelsen omkring tyveri fra udlejningsbilen d. 07.02.2020.

Jeg bemærker i anmeldelsen, at der ikke kan konstateres voldeligt opbrud af bilen, hvorfor I heller ikke er vidende om, hvordan tyvene præcist er kommet ind i bilen.

I forsikringsbetingelserne (vilkår 5038) står der, at det er en betingelse og forudsætning for dækning, at bilen har været lukket og låst, samt at der kan dokumenteres og konstateres voldeligt opbrud af bilen, før skaden er dækket af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95591

Jeg har derfor dags dato kontakt [servicecenteret]. Forespurgt har [servicecenteret] gennemgået bilen i forbindelse med afleveringen d. 16.02.2020, og har ikke kunnet konstatere nogen former for voldeligt opbrud af bilen.

Da voldeligt opbrud er et ufravigeligt krav, jf. vilkårene, må jeg desværre afvise, at kunne imødekomme det fremsatte erstatning.

Sagen afvises, jf. vilkårene 5038 side 21, punkt D (Dækningskemaet)."

Af selskabets mail af 26/2 2020 fremgår bl.a.:

"Tak for din mail.

Det virker besynderligt, at [servicecenteret] ikke overfor mig oplyser, at bilen har skader efter indbruddet.

På baggrund af din mail har jeg genoptaget sagen, og vil gerne bede dig fremsende:

- Værkstedsrapporten & værkstedskvitteringen fra udbedringen af skaden på feriestedet.
- De originale billedfiler. Billederne sendes direkte til mig via mail uden at komprimere eller ændre filerne.
- Fakturaen fra [servicecenteret].

Når jeg modtager ovenstående kan jeg viderebehandle sagen samt tage stilling til dækning."

Af selskabets mail af 9/3 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg har nu som aftalt vendt sagen med [andet selskab]. Det viser sig, at [klagerens barnebarn] er væsentlig bedre dækket hos dem, hvorfor [andet selskab] dækker og går videre med denne skade.

Jeg afslutter derfor sagen hos mig og gør ikke yderligere.

I bedes derfor kontakte [andet selskab] eller fortsætte som aftalt med dem."

Af selskabets varslingsmail med skærpede vilkår af 9/3 2020 fremgår bl.a.:

"Din Indboforsikring får nye vilkår

Vi skriver til dig, fordi vores risiko har vist sig at være større, end vi vurderede, da du købte Indboforsikringen. Derfor vil vi ændre din forsikring.

Når vi vælger at ændre din Indboforsikring, sker det ud fra en vurdering af dit skadeforløb.

Hvad betyder det for dig?

Ændringen af din Indboforsikring betyder, at 'Elektronik' og 'Pludselig skade' fremover vil være undtaget af din forsikring, derudover forhøjer prisen for din forsikring med et tillæg.

Ændringen betyder også, at fremover vil være en selvrisiko på 3.000 kr. ved enhver skade. Denne selvrisiko vil blive lagt oven i en eventuel rabatgivende eller betingelsesbestemt selvrisiko.

Prisen for din Indboforsikring bliver herefter 7.161 kr. om året (indeksreguleres).

Om et par år vil vi revurdere risikoen, og du vil høre fra os, hvis det igen giver anledning til ændringer.

Dit policenummer er

Hvad skal du gøre?

Din nye Indboforsikring træder i kraft om 14 dage, dvs. den 24/3 2020. Vi håber, at du fortsat ønsker at være kunde hos Alm. Brand, og hvis du kan acceptere de nye vilkår, behøver du ikke at foretage dig noget.

Hvis du ikke kan acceptere de nye vilkår, har du ret til at opsige din forsikring. Hvis du ønsker det, skal du give os besked inden ændringen træder i kraft.

Værd at vide

Du kan læse mere i forsikringsbetingelserne, nr. 5038, som er gældende, indtil ændringen træder i kraft. Under punkt 1.10.3 står der:

'Efter en skade er anmeldt, kan begge parter - indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist - skriftligt opsige forsikringen med 14 dages varsel.

I stedet for at opsige forsikringen efter en skade er anmeldt, kan Alm. Brand indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist – og med mindst 14 dages varsel – vælge skriftligt at ændre forsikringens vilkår. Det kan f.eks. ske ved at indføre en selvrisiko, forhøje gældende selvrisiko, begrænse dækningen, kræve bedre sikring eller forhøje prisen.'

Af selskabets mail af 6/7 2020 fremgår bl.a.:

"Den seneste skade som du har anmeldt på din forsikring, er enten under behandling eller færdigbehandlet indenfor de seneste 14 dage." Oprindeligt er sagen afvist hos os, og det er korrekt, at vi oplyste, at vi gerne ville revurdere afslaget, såfremt vi modtog yderligere oplysninger. Forinden vi foretog denne revurdering, modtog vi dog oplysninger fra jer om, at I 12 dage tidligere selv havde anmeldt præcis samme skade og krav til [andet selskab]. Idet [andet selskab] herefter fortsatte behandlingen af skaden, er skaden og kravet dermed fortsat både afvist og afsluttet hos os. Vi fastholder derfor vores afgørelse".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1.10.3.

Efter en skade er anmeldt, kan begge parter – indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist – skriftligt opsige forsikringen med 14 dages varsel.

I stedet for at opsige forsikringen efter en skade er anmeldt, kan Alm. Brand indtil 14 dage efter at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist – og med mindst 14 dages varsel – vælge skriftligt at ændre forsikringens vilkår. Det kan for eksempel ske ved, at indføre en selvrisiko, forhøje gældende selvrisiko, begrænse dækningen, kræve bedre sikring eller forhøje prisen. Forsik-

ringstageren kan skriftligt vælge at lade forsikringen udgå fra det tidspunkt, hvor ændringen skal træde i kraft. Alm. Brand skal have skriftlig besked herom inden tidspunktet hvor ændringen træder i kraft."

Nævnet udtaler:

Klageren er pr. 24/3 2020 pålagt skærpede vilkår på sin indboforsikringen efter at have anmeldt en skade den 7/2 2020. Han ønsker, at selskabet annullerer ændringen, således at indboforsikringen forsætter på de vilkår, som gjaldt før den anmeldte skade.

Klageren har anført, at selskabets første afvisning af skaden skete på et fejlagtigt grundlag, at selskabet genåbnede sagen, og at sagsbehandlingen herefter omfattede erkendelse af skaden som dækningsberettigende, at selskabet tog kontakt til det andet forsikringsselskab, idet der var tale om dobbeltforsikring, og at der blev indgået aftale om, at det andet forsikringsselskab skulle overtage sagen, idet klagerens barnebarn ved det andet forsikringsselskab havde bedre dækning. Da selskabet ikke har afvist skaden eller udbetalt erstatning, mener klageren, at forsikringsbetingelsernes punkt 1.10.3 er anvendt uretmæssigt.

Selskabet har anført, at ændringerne af klagerens indboforsikring er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og at selskabet har overholdt varslingsfristen på 14 dage, idet klageren blev orienteret herom pr. mail den 9/3 2020, hvilket er den 14. dag efter første afvisning den 24/2 2020. For så vidt angår sagsforløbet med det andet forsikringsselskab har selskabet oplyst, at "efter gennemgang af skadessagen og dækning med [andet selskab], aftales det, at [andet selskab] skal fortsætte skadesbehandlingen, da skadelidte er bedre dækket ved [andet selskab]. Det betyder, at skadesagen hos Alm. Brand Forsikring fortsat afvises og afsluttes, og klager er orienteret herom den 9. marts 2020 (bilag 12). På denne baggrund fastholder vi, at skaden fortsat er afvist hos os idet vi på det foreliggende grundlag har afvist dækning og lukket sagen".

Ankenævnet for Forsikring

8.

95591

Det fremgår af forsikringsvilkårenes punkt 1.10.3, at selskabet kan opsige forsikringen "indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist – skriftligt opsige forsikringen med 14 dages varsel", og at "i stedet for at opsige forsikringen efter en skade er anmeldt, kan Alm. Brand indtil 14 dage efter at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist – og med mindst 14 dages varsel – vælge skriftligt at ændre forsikringens vilkår".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har varslet og gennemført ændring af vilkårene for klagerens indboforsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 24/2 2020 afviste at dække skaden, og at selskabets varslingsmail af 9/3 er sket inden for 14 dages fristen i forsikringsvilkårenes punkt 1.10.3.

Det forhold, at selskabet genoptog sagsbehandlingen og ved anden mail af 9/3 oplyste, at et andet forsikringsselskab "dækker og går videre med denne skade. Jeg afslutter derfor sagen hos mig og gør ikke yderligere", kan ikke føre til andet resultat, idet selskabet ikke kan siges at have foretaget en handling eller at have truffet en afgørelse, som indebærer, at selskabet dermed har afskåret sig fra at anvende forsikringsvilkårenes punkt 1.10.3.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

95591

formand