

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. april 2022 blev i sag nr. 97536:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 14/11 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi har haft vores forsikringer i Danske Forsikring, et selskab under Topdanmark. Her havde vi en dækning på 106.000 for særlige værdigenstande. Navnet Danske Forsikring forsvinder og Topdanmark sender ny police, med overskriften 'en ny og bedre forsikring' til en lidt højere pris. Altså forventer den normale forbruger at være dækket som tydeligere aftalt. Det er jo samme selskab, og prisen er steget 500 kr.!!!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Samme dækning som før. Det er jo samme selskab, og jeg har selv gjort selskabet opmærksomt på værdierne."

Selskabet har i brev af 30/11 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager tegnede pr. 1. august 2015 en Hjemforsikring hos Danske Forsikring (et binavn til Topdanmark Forsikring A/S) [selskabet]. Oprindelig police og tilhørende vilkår for forsikringen (vilkårsnummer 6650-4) er vedlagt som bilag A og B.

Selskabet varslede pr. brev dateret 11. juni 2021 klagers Hjemforsikring over på selskabets Indboforsikring, som følge af at produktet Hjemforsikring udgik. Ændringen trådte i kraft pr. 1. august 2021.

Varslingsbrevet er vedlagt som bilag C. Ny police og tilhørende vilkår for Indboforsikringen (vilkårsnummer 6676-2) er vedlagt som bilag D og E.

Twisten vedrører klagers utilfredshed med, at klager i forbindelse med et indbrud d. 16. september 2021 kun har fået dækket stjålne genstande i kategorien 'Guld, sølv, smykker mv.' med 56.000 kr., da klager på Hjemforsikringen havde en dækning på 106.000 kr. for særlige værdigenstande. Selskabet mener, at klager er korrekt varslet, og at det derfor er maksdækningen for 'Guld, sølv, smykker mv.' på Indboforsikringen, der gælder. Dette er klager uenig i. Klager gør gældende, at selskabet skal erstatte efter dækningen på Hjemforsikringen.

2.0 Sagsfremstilling

Klager har siden 1. august 2015 været forsikret hos selskabet, herunder har klager haft en Hjemforsikring, som pr. 1. august 2021 er ændret til en Indboforsikring, jf. vedlagte varslingsbrev (bilag C). Varslingsbrevet er sendt fra selskabets systemer d. 11. juni 2021 med almindelig post.

I varslingsbrevet gøres klager særskilt opmærksom på de væsentligste forskelle mellem Hjemforsikringen og Indboforsikringen. Herunder fremhæves det, at der er andre summer på Indboforsikringen end på Hjemforsikringen. De nye summer fremgår af varslingsbrevet. Klager opfordres desuden til at rette henvendelse til selskabet, hvis de anførte summer ikke stemmer overens med klagers faktiske værdier inden for de forskellige kategorier, da klager ellers risikerer at få nedsat erstatning ved tyveri. Klager har ikke rettet henvendelse til selskabet som følge af modtagelsen af varslingsbrevet.

Klager har modtaget en ny police, jf. vedlagte bilag D, hvor de nye summer fremgår. Policen er sendt til klager fra selskabets systemer med almindelig post d. 20. juli 2021 med ikrafttrædelse d. 1. august 2021. På policen gøres klager endnu en gang opmærksom på vigtigheden af at læse oplysningerne om forsikringen grundigt, og på at klager skal gøre selskabet opmærksom på, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at klagers ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder.

Selskabet modtager d. 16. september 2021 en mail fra selskabets samarbejdspartner om indbrud i klager hjem, mens klager er på ferie. Da klager vender hjem fra ferie, uploader klager opgørelser over de stjålne genstande, hvorefter selskabet behandler skaden. Vi dækker klagers fulde krav med undtagelse af kravet for sølvtøj og smykker. Det skyldes, at klagers krav overstiger maksdækningen på forsikringen, som på skadestidspunktet var 56.000 kr. For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at nærværende klage således alene omhandler kravet for sølvtøj og smykker.

Efter modtagelse af selskabets opgørelse over udbetalt erstatning, sender klager d. 11. oktober 2021 en mail til selskabets kundeklageansvarlige, hvor klager stiller sig uforstående overfor opgørelsen for 'Guld, sølv, smykker mv.'. Klager anfører, at der er blevet stjålet en samling af sølv til en værdi af 70.000 kr., samt en Georg Jensen grape skål til en værdi af 100.000 kr., og at alle genstande var opbevaret i et kraftigt pengeskab. Selskabets kundeklageansvarlige gennemgår sagen men fastholder selskabets afgørelse, hvilket meddeles klager d. 3. november 2021.

Korrespondancen med den kundeklageansvarlige vedlægges som bilag F.

Herefter sender klager denne klage til ankenævnet. I klageskemaet anfører klager, at klager tidligere havde en dækning på 106.000 kr. for særlige værdigenstande, og at den normale forbruger

forventer at være dækket som tidligere aftalt, når selskabet sender en ny police med overskriften 'en ny og bedre forsikring' til en lidt højere pris. Selskabet kan dog ikke genkende overskriften og opfordrer klager til at fremsende det pågældende dokument.

3.0 Konklusion og begrundelse

Efter modtagelse af nærværende klage har selskabet gennemgået sagen igen. Vi fastholder, at selskabet har varslet klager korrekt over på Indboforsikringen, herunder at klager fra 1. august 2021 har haft en maksdækning på 56.000 kr. for 'Guld, sølv, smykker mv.'. Derfor fastholder vi også, at erstatningen til klager for sølvsamlingen og Georg Jensen-skålen er opgjort korrekt, og at vi ikke kan imødekomme klagers krav om udbetaling af den maksdækning på 106.000 kr., som klager havde på Hjemforsikringen.

Her følger vores begrundelse.

Ifølge punkt 7C i vilkårene for klagers Hjemforsikring, har selskabet adgang til at ændre klagers forsikring ved skriftlig varslings senest en måned før forsikringens forfaldsdag (herved forstås årsdag). Dette er i overensstemmelse med § 19, stk.1 i god skik-bekendtgørelsen, hvorefter:

'Et forsikringsselskab skal senest 30 dage inden forsikringsperiodens udløb varsle enhver væsentlig ændring af forsikringsaftalen, der er til ugunst for forbrugeren. Varslet skal meddeles på papir eller på andet varigt medium'.

Jf. policen i bilag A var årsdagen for klagers Hjemforsikring d. 1. august. Varslingsbrevet er dateret d. 11. juni 2021 og er sendt med almindelig post til klagers adresse. Brevet må formodes at være modtaget af klager senest 6 omdelingsdage fra brevdatoen, dvs. mandag d. 21. juni 2021, hvilket er mere end 30 dage før årsdagen d. 1. august 2021.

Varslingsbrevet skal desuden indeholde oplysning om de væsentligste karakteristika ved ændringen samt angive, hvordan forbrugeren kan opsig forsikringen, jf. § 19, stk. 2 i god skik-bekendtgørelsen.

Det er selskabets vurdering, at brevet indeholder tydelig oplysning om, at den nye Indboforsikring har andre summer end klagers tidligere Hjemforsikring. Brevet indeholder på første side et afsnit med overskriften 'Vi foreslår nye summer til forsikring af dine ting', og afsnittet indeholder en tabel med de nye summer, heraf skal fremhæves følgende:

<i>Guld, sølv, smykker mv.</i>	<i>Du har højst værdier op til 56.000 kr.</i>
--------------------------------	---

Derudover indeholder brevet følgende afsnit:

<i>Passer summerne – eller har du brug for at ændre noget? Det er vigtigt, at de nye summer passer. Ellers risikerer du at få nedsat erstatning ved skade eller tyveri. Så hvis dine værdier er større end de beløb, vi har foreslået, skal du kontakte os, så vi kan ændre dem.</i>
--

Endelig indeholder varslingsbrevet information om, at hvis klager ikke længere vil have sin indboforsikring hos selskabet, skal klager kontakte selskabet inden 1. august 2021 og opsig forsikringen – det er ikke nok blot at stoppe betalingen.

Ankenævnet for Forsikring

4.

97536

På skadesagen har selskabets sagsbehandler anført følgende efter at have talt telefonisk med klager:

"Forsikringstager oplyser, at han har skrevet ned på brevet, at han skulle ringe til os for at få sat beløbet op, så det passede med det han har. Han vil derfor have sat det op nu. Jeg oplyser, at vi ikke kan sætte beløbet op med tilbagevirkende kraft. Han mener, at vi bør, da han har skrevet ned, at han ville ringe".

Telefonnotatet vedlægges som bilag F.

Klager erkender således at have læst og forstået varslingsbrevet, herunder at den maksimale dækning for særlige værdigenstande på den nye forsikring (heraf 'Guld, sølv, smykker mv.') ikke passer i hans tilfælde.

Det er selvfølgelig ærgerligt for klager, at han ikke får kontaktet selskabet og sat summerne op inden skaden sker, men det kan selskabet ikke bære ansvaret for."

Klageren har i brev af 16/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som almindelig forbruger af en standard indboforsikring som jeg har købt hos Danske Forsikring (selskab under Topdanmark) har jeg været dækket ind også i forhold til min arvede sølvgenstande 'heraf særlige private værdigenstande indtil 106.000 kr.' (Forsikrings nr. ... police af 6.7.2015).

Topdanmark fremsender en ny police 11. juni 2021. I policens indledende afsnit meddeler man at forsikringen er blevet opdateret til en ny forsikring, der tre gange i træk er blevet kåret 'Bedst i test i forbrugerrådets blad Tænk'.

Af policen fremgår det at guld, sølv og smykker dækkes op til 56.000 kr. og samlinger (vin, stålure og kunst) dækkes op til 221.000 kr. Mit stjalne Georg Jensen korpus sølv er gammel original kunst/kunst håndværk, og del af en samling.

Med håb om deres forståelse har jeg ikke yderligere at tilføje til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets varslingsbrev af 11/6 2021 fremgår bl.a.:

"Du får ny indboforsikring

Den 1. august 2021 opdaterer vi din indboforsikring til [klagerens adresse]. Den version af forsikringen, du har i dag, udgår nemlig, og i stedet får du vores nyeste indboforsikring, som har været kåret Bedst i test af Forbrugerrådet Tænk hele tre gange i træk.

Vi foreslår nye summer til forsikring af dine ting

Med den nye indboforsikring spørger vi til værdien af dine ting på en ny måde. Før bad vi dig om at angive en samlet forsikringssum for alle dine ting. Nu spørger vi specifikt til, hvad du har af værdi inden for bestemte kategorier af ting, som tyvene oftest går efter. Du er ikke forsikret for mere end før, selvom du ikke ejer noget i en eller flere af kategorierne. De har hele tiden været omfattet af din forsikring og den samlede forsikringssum, men fremover fordeler vi summen på en anden måde.

Ud fra den forsikringssum, du har i dag, foreslår vi følgende nye summer på din forsikring. De enkelte beløb er den maksimale erstatning, du kan få:

Guld, sølv, smykker mv.	Du har højst værdier op til 56.000 kr.
Designermøbler og -lamper	Du har højst værdier op til 56.000 kr.
Øvrigt indbo	Vi dækker ubegrænset
Dyreste genstand blandt øvrigt indbo	Vi dækker op til 56.000 kr.
Samlinger (fx vin, stålure, kunst)	Vi dækker op til 221.000 kr.
Cykler (pr. cykel)	Vi dækker op til 16.545 kr.
Indbo i kælder i egen bolig	Vi dækker op til 55.150 kr.
Indbo i udhuse og garager	Vi dækker op til 110.300 kr.

Hvis du er i tvivl om, hvad kategorierne inkluderer, kan du hente hjælp bagerst i brevet.

Passer summerne – eller har du brug for at ændre noget?

Det er vigtigt, at de nye summer passer. Ellers risikerer du at få nedsat erstatning ved skade eller tyveri. Så hvis dine værdier er større end de beløb, vi har foreslået, skal du kontakte os, så vi kan ændre dem.

Ny pris fra 1. august 2021

Måden, vi beregner priser på, er også opdateret. For dig betyder det, at du skal betale mere for din nye indboforsikring

- Prisen på din indboforsikring i dag 2.922 kr./år (2021-pris)
- Prisen på din indboforsikring fra 1. august 2021 3.122 kr./år (2021-pris)

Se forskelle og vilkår på Topdanmark.dk

Dine vilkår skifter nummer fra 6650-4 til 6676-2, og du kan finde dem på topdanmark.dk. Du er fortsat rigtig godt forsikret og har de samme grunddækninger og tilvalgsdækninger som før, men forsikringerne er dog ikke fuldstændig identiske; på nogle områder er du bedre stillet, og på andre har du ikke helt de samme fordele som tidligere. Få overblik over de væsentligste forskelle i det vedlagte bilag - eller på topdanmark.dk/indboforskelle.

Vores aftale fortsætter – medmindre du ønsker andet

Vi er glade for, at du har valgt os til at hjælpe dig, hvis der sker noget med dine ting. Og når du betaler forsikringen næste gang, fortsætter den aftale automatisk. Hvis du imidlertid ikke længere vil have din indboforsikring hos os, skal du kontakte os inden 1. august 2021 og opsige forsikringen (det er ikke nok blot at stoppe betalingen). Men det håber vi selvfølgelig ikke, at du gør.

...

Hjælp til indboforsikringens forskellige beløb

Når vi skriver du, dig og dine gælder det hele husstanden – altså alle, der er omfattet af indboforsikringen.

Guld, sølv, smykker mv. gælder alt, hvad du ejer af smykker, ædelstene, rav og perler, ting af guld, sølv eller platin og ure, hvor disse ting indgår – og faktisk gælder det også mønt- og frimærkesamlinger.

...

Øvrigt indbo er populært sagt alt det, der falder ud, hvis du vender dit hjem på hovedet. Du skal ikke tælle de ting med, du har medregnet under 'Guld, sølv, smykker mv.' og under 'Designermøbler og -lamper.'

...

Samlinger er ting, du eventuelt samler på, og det kan være alt fra vin, stålure, våben, modeltog, kunst, servietter mv. – det er egentlig ikke vigtigt, hvad det er. Vi vil bare gerne vide, om du samler på noget, og om værdien på samlingen eller samlingerne er under eller over 221.000 kr."

Af selskabets telefonnotat af 21/9 2021 fremgår bl.a.:

"Hr. ft er utilfreds med hans forsikringssum, og oplyser, at han er ny kunde, og at vi er ved at snyde ham.

Policen er indtegnet d. 01.08.2015.

Ved indtegnings var der dækning for værdigenstande til 106.000. Den er løbende reguleret op til 119.000.

D. 10.06.2021 sender vi forfaldsvarsling fra Hjem til Indbo.

I brevet skriver vi følgende:

Ud fra den forsikringssum, du har i dag, foreslår vi følgende nye summer på din forsikring. De enkelte beløb er den maksimale erstatning, du kan få:

Guld, sølv, smykker mv. Du har højst værdier op til 56.000 kr.

Designermøbler og -lamper Du har højst værdier op til 56. 000 kr.

Det er vigtigt, at de nye summer passer. Ellers risikerer du at få nedsat erstatning ved skade eller tyveri. Så hvis dine værdier er større end de beløb, vi har foreslået, skal du kontakte os, så vi kan ændre dem.

Forsikringstager oplyser, at han har skrevet ned på brevet, at han skulle ringe til os for at få sat beløbet op, så det passede med det, han har.

Han vil derfor have sat det op nu. Jeg oplyser, at vi ikke kan sætte beløbet op med tilbagevirkende kraft. Han mener, at vi bør, da han har skrevet ned, at han ville ringe. Jeg fastholder. Han er ikke tilfreds."

Af police af 20/7 2021 fremgår bl.a.:

"Indbo

Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder.

...

Forsikringssummer

Guld, sølv og smykker mv. op til 56.000 kr.

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

97536

Samlinger øvrigt indbo (fx vin, stålure, våben, modeltog) op til 221.000 kr.

...

Prisoplysninger

Årsdag 1. august

Betales Helårlig

01.08.2021 Fornyelse

Pris:

3.122 kr."

Af forsikringsbetingelserne for den tidligere hjemforsikring 6650-4 gældende fra januar 2014 fremgår bl.a.:

"7. Varighed, opsigelse og ændring

A Hvor længe gælder forsikringen?

1. Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden).
2. Forsikringen fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark opsiges den skriftligt med mindst 1 måneds varsel til forsikringstidens udløb (årsdagen). Forsikringstageren har dog en særlig mulighed for at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisen på www.topdanmark.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Topdanmark.

B Opsigelse eller ændring ved skade

1. Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.
2. I stedet for at opsiges forsikringen kan Topdanmark – også med mindst 14 dages varsel – ændre forsikringens vilkår fx ved at begrænse dækningen, forhøje prisen eller ved at indføre en selvrisiko, forhøje en eksisterende selvrisiko eller kræve bedre sikring. Forsikringstageren kan vælge at lade forsikringen udgå fra det tidspunkt, hvor ændringen skal træde i kraft. Vi skal have skriftlig besked inden.

C Ændring af vilkår og pris

1. Topdanmark kan ændre vilkår og pris med virkning fra enhver forfaldsdag. Ændringen skal ske skriftligt med mindst 1 måneds varsel.
2. Ændrer Topdanmark vilkår eller pris, har forsikringstageren ret til at opsiges forsikringen til forfaldsdagen.
3. Reglen om skriftlig information med mindst 1 måneds varsel og forsikringstagerens ret til at opsiges forsikringen gælder ikke, når der udelukkende er tale om indeksregulering."

Ankenævnet for Forsikring

8.

97536

Nævnet udtaler:

Klageren havde siden 2015 haft hjemforsikring. Selskabet varslede den 11/6 2021, at hjemforsikringen udgik, og at klageren pr. 1/8 2021 ville overgå til selskabets indboforsikring. Klageren anmeldte et indbrud den 16/9 2021, og selskabet dækkede klagerens krav med undtagelse af kravet for sølvtøj og smykker, som oversteg indboforsikringens dækningsmaksimum på 56.000 kr.

Klageren er utilfreds med, at selskabet kun har dækket genstande i kategorien "guld, sølv, smykker mv." med 56.000 kr., idet hans tidligere hjemforsikring dækkede særlige værdigenstande med 106.000 kr. Han ønsker dækning i overensstemmelse med vilkårene for hjemforsikringen.

Klageren har anført, at en forbruger må kunne forvente at være dækket som tidligere aftalt. Han har oplyst, at den stjalne skål fra Georg Jensen var original kunst og en del af en samling, og at forsikringen udover dækningen for "guld, sølv, smykker mv." også dækker samlinger med op til 221.000 kr.

Selskabet har fastholdt, at erstatningen til klageren er opgjort korrekt, og at klageren blev korrekt varslet om den nye forsikring. Selskabet har anført, at det i varslingsbrevet blev oplyst, at der var andre dækningssummer på indboforsikringen, og at de nye dækningssummer blev oplyst. Klageren blev opfordret til at rette henvendelse til selskabet, hvis dækningssummerne ikke stemte med klagerens faktiske værdier inden for de forskellige kategorier. Selskabet har anført, at selskabet efter punkt 7C i vilkårene for hjemforsikringen har adgang til at ændre forsikringen ved skriftlig varslings senest en måned før forsikringens forfaldsdag.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet var berettiget til at lade klagerens hjemforsikring overgå til den nye indboforsikring.

Ankenævnet for Forsikring

9.

97536

Nævnet har lagt vægt på, at hjemforsikringen havde hovedforfald 1. august, og at den nye indboforsikring trådte i kraft den 1/8 2021.

Nævnet har også lagt vægt på, at ændringen i varslingsbrev af 11/6 2021 blev varslet mindst 30 dage før ikrafttrædelse. Af varslingsbrevet fremgår dækningsmaksimummet, og at "det er vigtigt, at de nye summer passer. Ellers risikerer du at få nedsat erstatning ved skade eller tyveri. Så hvis dine værdier er større end de beløb, vi har foreslået, skal du kontakte os, så vi kan ændre dem".

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har dækket skålen fra Georg Jensen i henhold til kategorien "guld, sølv og smykker mv.", idet skålen af sølv må anses for omfattet kategorien og dermed af dækningsmaksimummet på 56.000 kr.

Da selskabet har udbetalt forsikringens dækningsmaksimum for sølvtøj og smykker, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde yderligere erstatning.

Det, som klageren i øvrigt 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