

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2024 blev i sag nr. 100544:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I brev af 13/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"Sagsforløb:

9.01.2023

Vi har en total gennemgang af dækningerne på vores forsikringer med forsikringsrådgiver. Cykel-dækningen forhøjes i den forbindelse til 60.954 kr. pr. cykel.

07.07.2023

Vores [barn] styrter på sin racercykel og cyklen skades i en sådan grad at den ikke kan repareres. Vi er i kontakt med Tryg udland alarm og anmelder personskadene.

10.07.2023

Vi kontakter Tryg for at anmelde skaden på cyklen. Her bliver vi til vores store overraskelse informeret om at cyklen ikke dækkes, når der er tale om en færdselsskade.

26.07.2023

Vi sender en officiel klage til Tryg og beder dem om at genoverveje sagen omkring afslag på dækning af cyklen.

27.09.2023

Vi modtager svar på klagen og Tryg fastholder deres afslag på dækning af cyklen.

Efter gennemgangen af vores indboforsikring og forhøjelse af cykeldækningen til 60.496 kr. pr. cykel i januar 2023, var vi absolut af den overbevisning at forsikringen dækkede både ved tyveri og færdselsuheld.

Vi havde jo netop forhøjet cykeldækningen for at være sikre på at cyklerne var dækket ind til den

kommende cykelferie.

Vi bliver derfor meget overraskede, da uheldet 6 måneder efter er ude og vi får afslag på dækningen i færdselsuheldet med henvisning til, at vi ikke har en udvidet cykeldækning og cyklen derfor kun er forsikret mod tyveri.

Det giver absolut ikke mening at vi kun skulle have forsikret cyklerne mod tyveri, da de altid står forsvareligt bag lås og slå og chancen for tyveri derfor er nærmest nul, mens der er en væsentlig større chance for skader ved færdselsuheld.

Vi er 100% sikre på at dette blev vendt i forbindelse med gennemgangen af forsikringen og at vi ikke blev informeret om at cyklerne ikke var dækket ved færdselsskade, medmindre vi tilføjede udvidet cykelskade, som vi så fik tegnet den 10.07.2023 og som koster 300 kr./år og som vi jo naturligvis havde sagt ja tak til, hvis vi var blevet informeret om begrænsningen på cykeldækningen.

Da vi modtog den nye police, skammede vi den igennem og hæftede os ved at der stod at forsikringen omfatter færdselsskade og at 'summen du har valgt' for cykler er 60.496 kr. pr. cykel. Det fremgår ingen steder at den sum kun dækker ved tyveri.

Ud fra denne formulering i den nye forsikringsaftale tolker vi, at cyklerne er dækket ved færdselsskade og med en sum til 60.496 kr. pr. cykel. Vi kan derfor ikke se hvordan skal man kunne tolke det på anden måde.

Vi vil derudover blot nævne, at vi i forbindelse med denne sag har fundet vores gamle forsikringsaftaler frem og kan se at formuleringen/begrænsningen med at forsikringen ikke omfatter 'Udvidet

Cykeldækning', pludselig er påført forsikringsaftalen i 2017, mens den ikke fremgik af forsikringsaftalen fra 2014 og tidligere år."

Selskabet har den 7/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for klagerens beskadigede cykel. Skaden skete ved, at klagerens barn styrtede på cyklen.

Selskabet afviste at yde dækning, idet der ikke var dækning for selve trafikmidlet ved færdselsskade, medmindre der var tegnet udvidet cykeldækning, hvilket klageren ikke har tegnet.

Sagen er behandlet efter indboforsikringsbetingelserne med nummer 1211.

Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren kontaktede selskabet telefonisk den 10. juli 2023 for at anmelde skade på en cykel.

Hun oplyste, at skaden var sket ved, at hendes barn var faldet på cyklen, og der var i den forbindelse sket skade på cyklen. Notat af anmeldelsen og telefonisk afvisning fra selskabets system fremlægges som bilag 2 og bilag 3.

Senere den 10. juli 2023 kontaktede klageren igen selskabet. Hun oplyste, at hun var meget uforstående overfor afvisningen. Dette fordi de den 9. januar 2023 havde været i dialog med selskabet om at hæve cykelsummen. Skadebehandleren, klageren talte med, oplyste, at han ville kontakte rådgivere for at undersøge sagen og vende tilbage til klageren efterfølgende. Notat fra selskabets system fremlægges som bilag 4.

Klageren indsendte den 26. juli 2023 en skriftlig klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen. Det fremgik af klagen, at klageren var overrasket over den trufne afgørelse, idet der i policen var anført, at færdselsskade var dækket, og at summen pr. cykel var 60.496 kr. Den skriftlige klage fremlægges som bilag 5.

Den 2. august 2023 sendte skadebehandleren en mail til rådgiveren og spurgte, om der var tale om en rådgiverfejl, idet klageren havde oplyst, at de mente der var blevet talt om, at udvidet cykeldækning skulle være påført som dækning samtidig med, at cykelsummen blev hævet.

Rådgiveren svarede samme dag, at der ikke var tale om en rådgiverfejl og at han ikke havde lovet udvidet cykeldækning, men udelukkende hævet summen pr. cykel. Mailen fra skadebehandleren og svaret fra rådgiveren fremlægges som bilag 6.

fastholdt afvisningen, fordi der ikke var tegnet den nødvendige dækning for den indtrufne skade på skadetidspunktet. Svaret fra Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag 7.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klagerens barn styrtede på sin racercykel den 10. juli 2023, hvorved der skete skade på cyklen i en sådan grad, at den ikke kunne repareres.

Selskabet har afvist at dække den anmeldte skade på klagerens cykel med begrundelsen, at der ikke var tegnet den nødvendige dækning på policen, for at opnå dækning for den anmeldte skade.

Klageren kontaktede selskabet den 9. januar 2023. Det blev under denne samtale aftalt, at summen pr. cykel på klagerens indboforsikring skulle hæves til et beløb på 60.496 kr. Der blev derfor den 10. januar 2023 fremsendt en ny police til klageren. Af denne fremgik følgende:

'Forsikringsbetingelser

For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Indbo nr. 1211.

(...)

Forsikringen omfatter

Brand, El-skade, Tyveri og hærværk, Vejskade, Udstrømning, Færdselsskade, Skade på bagage i udlandet, Psykologisk krisehjælp, Ansvar og Retshjælp.

Elektroniskskade er også omfattet.

Forsikringen omfatter ikke

Pludselig skade og Udvidet cykelskade'

Længere nede i policen, er standardsummer og summer, der er valgt noteret. Policen fremlægges som bilag 8.

I indboforsikringsbetingelsernes punkt 5.6 er færdselsskade reguleret. Under færdselsskade er det anført, at:

'Forsikringen dækker skader på dine ting, der sker ved:

- *Færdselsuheld, hvor et trafikmiddel er indblandet ved påkørsel, sammenstød eller væltning.*

...

Som trafikmiddel anses:

- *Tohjulede cykler med en hjuldiameter over 12 tommer.*

...

Forsikringen dækker ikke:

- *Skader på selve trafikmidlet eller lystfartøjet.'*

Under punkt 5.11 i forsikringsbetingelserne er udvidet cykelskade reguleret. Det er anført, at denne kun er gældende, hvis den fremgår af forsikringsaftalen. Denne tilvalgsdækning indeholder blandt andet dækning for skade på cyklen i forbindelse med påkørsel, sammenstød eller væltning.

Der skal således være tegnet udvidet cykelskadedækning for, at forsikringen dækker skader på cyklen ved væltning, som er tilfældet i nærværende sag.

Vi skal bemærke, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav. Herunder at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det er ligeledes klageren, der skal bevise, at de er blevet lovet dækning af selskabet, som går ud over hvad der fremgår af policen og betingelserne.

Eftersom klageren har modtaget indboforsikringspolicen, hvori det står, at der ikke er tilvalgt udvidet cykeldækning, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at denne dækning skal være tilvalgt, såfremt der skal være dækning for den anmeldte skade, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på den tegnede forsikring.

Derudover har rådgiveren, der hævdede summen pr. cykel oplyst, at der ikke er tale om en rådgivningsfejl, men at der udelukkende blev aftalt at summen pr. cykel skulle hæves.

Dertil kommer, at klageren har en forpligtelse til at læse policen igennem for at sikre sig, at alt er som aftalt.

Sammenfatning

Selskabet har afvist at dække skade på klagerens cykel, idet der ikke var tilvalgt den nødvendige dækning på skadetidspunktet.

Selskabet fastholder afgørelsen, idet denne er truffet på baggrund af gældende forsikringsbetingelser og forsikringspolice."

Klageren har i meddelelse af 28/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

100544

"Jeg kan kun fastholde at jeg ikke er enig i svaret fra Tryg. Jeg er helt sikker på at den forhøjede dækning skulle dække uanset om det var tyveri eller færdselsuheld, da der som tidligere nævnt er en meget lille risiko for at cyklen bliver stjålet inde fra vores aflåste hus, men at risikoen er langt større for at cyklen bliver beskadiget ved et færdselsuheld. Jeg kan ikke finde nogen mail fra 9/1 hvor Tryg efter vores gennemgang af forsikringen skulle have gjort opmærksom på, at der kun var forhøjet sum. Jeg kan desuden ikke finde nogen besked fra Tryg, hvor de gør opmærksom på at Indboforsikringen er ændret, så den ikke længere dækker færdselsuheld, men at det kræver en udvidet forsikring. Som det fremgår af vores police fra 2014, var færdselsuheld den gang en del af vores dækning, men er uden varsel senere blevet fjernet fra vores dækning."

Selskabet har i brev af 8/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har i sit seneste høringssvar anført, at det af deres police i 2014 fremgik, at der var dækning for færdselsskade. Vi skal i den forbindelse bemærke, at der for policen for 2014 også var forsikringsbetingelserne med nummer 1211, der var gældende. Forsikringsbetingelserne med nummer 1211 er dog blevet opdateret nogle gange i løbet af årene. Blandt andet er det først efter 2014 blevet muligt at tilvælge dækning for udvidet cykelskade.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne med nummer 1211 fra 2015, at der ikke er tilvalgsdækning, der hedder 'udvidet cykelskade' men udelukkende er mulighed for to tilvalgsdækninger nemlig, 'pludselig skade' og 'elektroniskskade'. De tidlige forsikringsbetingelser med nummer 1211, hvor det ikke var muligt at tilvælge dækning for udvidet cykelskade fremlægges som bilag 9.

Det fremgår endvidere af disse indboforsikringsbetingelser, jf. punkt 5.6 om færdselsskade, at: ...

Færdselsskadedækningen er således magen til den færdselsskadedækning der er gældende af de forsikringsbetingelser, som klageren var omfattet af på skadetidspunktet, hvor der ikke er dækning for selve trafikmidlet ved færdselsskade. Der var dog tidligere slet ikke mulighed for, at kunne tegne dækning for cyklen ved færdselsskader. Forsikringen blev derfor ikke forværret for klager, da der blev mulighed for, at tegne dækning for cyklen ved blandt andet færdselsskade ved at tilvælge dækning for 'udvidet cykelskade'. Denne dækning blev mulig at tilvælge fra 2016.

Det er derfor fortsat selskabets vurdering, at idet klageren har modtaget indboforsikringspolicen, hvori det står, at der ikke er tilvalgt udvidet cykeldækning, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at denne dækning skal være tilvalgt, såfremt der skal være dækning for den anmeldte skade, har klageren ikke bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på den tegnede forsikring."

Klageren har i meddelelse af 9/1 2024 bl.a. anført:

"Jeg fastholder stadigvæk, at vi ved gennemgangen og tilretningen af indboforsikringen den 9/1 aftalte forhøjet dækning både ved færdselsuheld og ved tyveri.

I bilag 6 fra den 7/11 skriver Tryg:

I min mail til kunden d 09-01-2023 skriver jeg også kun jeg har forhøjet sum.

Ankenævnet for Forsikring

6.

100544

Jeg kan ikke se, at jeg skulle have modtaget denne mail og hvis jeg havde modtaget en mail med denne ordlyd, ville jeg have reageret med det samme på at dækning ved færdselsuheld ikke var forhøjet som aftalt."

Sekretariatet bad i meddelelse af 12/2 2024 selskabet fremlægge den e-mail af 9/1 2023, som forsikringsrådgiveren henviste til. Selskabet svarede i brev af 8/1 2024 bl.a.:

"Mailen sendt til klageren fremlægges som bilag 10. Selskabet kan dog konstatere, at det fremgår af den fremlagte mail at der er kommet et forkert bogstav ind i mailen, hvorfor klageren ikke har modtaget den. Dette er en beklagelig fejl.

Det ændrer dog ikke på, at det fortsat er selskabets vurdering, at klageren modtog en police hvoraf det fremgik, at der ikke var tilvalgt dækningen 'udvidet cykel' og at det gælder jf. forsikringsbetingelserne, at der ikke er dækning for skade på selve trafikmidlet ved færdselsskade, hvorfor selskabet fastholder afgørelsen idet den er truffet på baggrund af gældende forsikringsbetingelser og police."

Hertil har klageren i meddelelse af 1/3 2024 bl.a. anført:

"Blot en kommentar til bilag 10 fra Tryg af 01.03.2024.

E-mail modtager: ... er ikke min e-mail - korrekt e-mail: ...

Det fremgår desuden ikke af mailen at dækning for cykler op til 60.496 kr. pr. cykel KUN omfatter cykeltyveri. Tryg havde ellers i tidligere besvarelse skrevet at jeg havde modtaget en e-mail hvor de bekræftede at beløbet pr. cykel ved tyveri var hævet til 60.496 kr. pr. cykel."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af forsikringsrådgiverens e-mail af 9/1 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for behagelig samtale.

Jeg bekræfter her som lovet vores aftale.

Jeg har noteret de forsikringer, der har fået ændring eller ny pris.

...

Indbo: helårsbetaling. Dækning for cykler op til 60.496,- pr. cykel.

Præmie: 6332,- "

Af e-mailkorrespondance af 2/8 2023 mellem selskabet og forsikringsrådgiveren fremgår bl.a.:

"[Selskab] vi har afvist skade på en cykel, men kunden mener der er tale om en rådgiverfejl fra din side. Vil du ikke lige kigge på det, og vende retur om hvorvidt vi skal dække som aftalefejl

Efter samtalen mener kunden i havde snakket omkring udv. Cykeldækningen skulle være påført da han i samme omgang også får hævet cykelsummen på policen.

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

100544

[Forsikringsrådgiver] Der er ikke tale om en rådgiverfejl. Jeg har ikke lovet udv. Cykeldækning. Jeg har skrevet sammen med kunden d 25-07 og informeret om dette. I min mail til kunden d 09-01-2023 skriver jeg også kun jeg har forhøjet sum."

Af police af 5/2 2019 fremgår bl.a.:

"Forsikringen omfatter:

Brand, El-skade, Tyveri og hærværk, Vejrskade, Udstrømning, Færdselsskade, Skade på bagage i udlandet, Psykologisk krisehjælp, Ansvar og Retshjælp.

Forsikringen omfatter ikke:

Pludselig skade og Udvidet cykelskade.

Standardsummer:

...

Enkelte ting:

...

Cykler: 13.359 kr. pr. cykel."

Af brev og police af 9/1 2023 fremgår bl.a.:

"Ændring af indbo

Din indboforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).

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.

...

Forsikringen omfatter:

Brand, El-skade, Tyveri og hærværk, Vejrskade, Udstrømning, Færdselsskade, Skade på bagage i udlandet, Psykologisk krisehjælp, Ansvar og Retshjælp.

Forsikringen omfatter ikke:

Pludselig skade og Udvidet cykelskade.

...

Summer du har valgt

Cykler	Cykler	60.496 kr. pr. cykel.
Tyveri uden for boligen	Sum ved tyveri uden for boligen	60.496 kr. pr. skade.

Summer udover Standardsummer og Summer du har valgt

...

Tyveri inde i din bolig	Tyveri for tyvetækkelige ting, når der ikke har været forsvarligt aflåst	60.496 kr. pr. skade."
--------------------------------	--	------------------------

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"5. Hvilke skader er dækket

Her kan du læse, hvilke type skader forsikringen dækker. Det fremgår af din forsikringsaftale, hvilke dækninger, summer og selvrisikobeløb du har valgt for din forsikring.

...

5.3 Tyveri og hærværk

...

5.6 Færdselsskade

Forsikringen dækker skader på dine ting, der sker ved:

- Færdselsuheld, hvor et trafikmiddel er indblandet ved påkørsel, sammenstød eller væltning.
- Havari med lystfartøj med overdækkede køjepladser, som ikke tilhører dig eller andre som er omfattet af forsikringen, men hvor I er med som passagerer.

Som trafikmiddel anses:

...

- To- og trehjulede cykler med stelnummer.

...

Forsikringen dækker ikke:

- Skader på selve trafikmidlet eller lystfartøjet.

...

5.11 Udvidet cykelskade

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

Forsikringen omfatter cykler og el-cykler inkl. løst- og fastmonteret tilbehør. Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

Forsikringen dækker skader på cyklen:

- i forbindelse med påkørsel, sammenstød og væltning.
- som opstår pludseligt.
- som følge af nedfaldne ting.
- når den transporteres.
- ved hærværk, når cyklen befinder sig uden for forsikringsstedet.

Forsikringen dækker ikke:

- kosmetiske skader, fx ridser, skrammer og afskalning, medmindre det bevirker, at cyklen ikke længere er forsvarlig at køre på.
- merudgifter som følge af opgradering til nyere eller større komponentgrupper.
- skader, der skyldes slitage eller manglende vedligeholdelse.
- skader, der er dækket af garanti, serviceordning eller sælgeransvar i henhold til køberetlige regler.
- skader efter reparation, fx farve- eller mønsterskille.
- skader der skyldes metaltræthed og rustangreb i rammer og konstruktion."

Nævnet udtaler:

Klageren havde den 9/1 2023 telefonsamtale med en forsikringsrådgiver, som samme dag sendte en e-mail, hvor det fremgik "Jeg har noteret de forsikringer, der har fået ændring eller ny pris

Ankenævnet for Forsikring

9.

100544

... Indbo: helårsbetaling. Dækning for cykler op til 60.496, - pr. cykel. Præmie: 6332". E-mailen nåede på grund af slåfejl i modtagerfeltet ikke frem til klageren. Klageren anmeldte den 10/7 2023, at en cykel den 7/7 2023 blev skadet i forbindelse med, at et barn var faldet på cyklen. Selskabet har afvist dækning af den totalskadede cykel med henvisning til, at klageren ikke har tegnet Udvidet cykeldækning. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at forsikringsrådgiveren lavede en total gennemgang af dækningerne på klagerens forsikringer, og at klageren var "absolut af den overbevisning at forsikringen dækkede både ved tyveri og færdselsuheld. Vi havde jo netop forhøjet cykeldækningen for at være sikre på at cyklerne var dækket ind til den kommende cykelferie ... Det giver absolut ikke mening at vi kun skulle have forsikret cyklerne mod tyveri, da de altid står forsvarligt bag lås og slå og chancen for tyveri derfor er nærmest nul, mens der er en væsentlig større chance for skader ved færdselsuheld. Vi er 100 % sikre på at dette blev vendt i forbindelse med gennemgangen af forsikringen og at vi ikke blev informeret om at cyklerne ikke var dækket ved færdselsskade, medmindre vi tilføjede udvidet cykelskade, som vi så fik tegnet den 10.07.2023 og som koster 300 kr./år og som vi jo naturligvis havde sagt ja tak til, hvis vi var blevet informeret om begrænsningen på cykeldækningen. Da vi modtog den nye police, skammede vi den igennem og hæftede os ved at der stod at forsikringen omfatter færdselsskade og at 'summen du har valgt' for cykler er 60.496 kr. pr. cykel. Det fremgår ingen steder at den sum kun dækker ved tyveri". Klageren har anført, at det ikke fremgår af forsikringsrådgiverens e-mail, at dækningen for cykler op til 60.496 kr. pr. cykel kun omfatter cykeltyveri.

Selskabet har anført, at det fremgår af policen, at klageren ikke har valgt Udvidet cykeldækning. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der skal være valgt denne dækning for at få dækning for skade på selve trafikmidlet, som ikke er dækket under dækning for færdselsskade. Selskabet har anført, at klageren hele tiden har haft dækning for Færdselsskade. Det blev først muligt at tilvælge Udvidet cykeldækning fra 2016. Selskabet har anført, at der ifølge forsikringsrådgiveren alene blev aftalt, at summen pr. cykel skulle hæves. Det fremgår af police af 5/2 2019, at summen var 13.359 kr. pr. cykel. Det fremgår, at "Forsikringen omfatter: Brand, El-skade, Tyveri og

Ankenævnet for Forsikring

10.

100544

hærværk, Vejrskade, Udstrømning, Færdselsskade, Skade på bagage i udlandet, Psykologisk krisehjælp, Ansvar og Retshjælp. Forsikringen omfatter ikke: Pludselig skade og Udvidet cykelskade".

Det fremgår af police af 9/1 2023, at "Forsikringen omfatter: Brand, El-skade, Tyveri og hærværk, Vejrskade, Udstrømning, Færdselsskade, Skade på bagage i udlandet, Psykologisk krisehjælp, Ansvar og Retshjælp. Forsikringen omfatter ikke: Pludselig skade og Udvidet cykelskade". Det fremgår, at "Summer du har valgt. Cykler. Cykler: 60.496 kr. pr. cykel".

Det fremgår af selskabets brev af 9/1 2023, at "Din indboforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police). 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".

Det fremgår af forsikringsrådgiverens e-mail af 2/8 2023, at "Der er ikke tale om en rådgiverfejl. Jeg har ikke lovet udv. Cykeldækning. Jeg har skrevet sammen med kunden d 25-07 og informeret om dette. I min mail til kunden d 09-01-2023 skriver jeg også kun jeg har forhøjet sum".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3, at forsikringen omfatter Tyveri og hærværk. Det fremgår af punkt 5.6, at forsikringen dækker Færdselsskade. Færdselsskadedækningen dækker ikke skader på selve trafikmidlet. Det fremgår af punkt 5.11, at tilvalgsdækningen Udvidet cykelskade dækker skader på cyklen i forbindelse med påkørsel, sammenstød og væltning.

Nævnet bemærker, at det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Af bekendtgørelsens § 20 fremgår det, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden, fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler – der foreslås kunden – skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov. Det fremgår af § 21, stk. 1, at når en forsikringsdistributør yder rådgivning, inden en forsikringsafta-

Ankenævnet for Forsikring

11.

100544

le indgå, skal forsikringsdistributøren give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens krav og behov.

Nævnet finder, at selskabet som led i sin krav og behovsprøvelse burde have undersøgt, om klageren – da forsikringssummen for selve cykeldækningen blev forhøjet mærkbart – ønskede at tilvælge "Udvidet cykeldækning", idet forsikringsrådgiveren burde vide, at klageren med en så værdifuld cykel meget vel kunne have et ønske om tillige at forsikre sig mod skader på selve cyklen, så den betydelige dækning ikke kun finder anvendelse ved tyveri af cyklen.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet burde have rådgivet klageren om muligheden for at tilkøbe "Udvidet cykeldækning". Klageren har oplyst, at hun tilmeldte "Udvidet cykeldækning" den 10/7 2023. Selskabet skal derfor tilbyde klageren, at "Udvidet Cykeldækning" kan gælde med tilbagevirkende kraft fra 9/1 2023. Tager klageren imod tilbuddet, skal selskabet behandle skaderne på cyklen i overensstemmelse med de aftalevilkår, der herefter er gældende.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsrådgiveren i intern mail til selskabet har oplyst, at "Der er ikke tale om en rådgiverfejl. Jeg har ikke lovet udv. Cykeldækning", og at forsikringsrådgiveren derimod ikke angiver, at der er sket en krav- og behovsafdækning som fastlagde, at klageren ikke ønskede at tilvælge "Udvidet cykeldækning".

Nævnet bemærker, at selskabet ikke har fremlagt interne notater, som dokumenterer, at forsikringsrådgiveren har forespurgt, om klageren ønskede at tilkøbe "Udvidet cykeldækning". Nævnet bemærker videre, at forsikringsrådgiveren i sin e-mail af 2/8 2023 ikke uddybede, hvad parterne talte om i forbindelse med cykeldækning, eller i øvrigt giver udtryk for at have spurgt nærmere ind til klagerens behov vedrørende dækning for cykler.

Nævnet har også lagt vægt på, at såvel policen fra 2019 som fra 2023 indeholder en dækning benævnt "Færdselsskade", hvorfor det må stå klart for selskabet, at der kan være et særligt

Ankenævnet for Forsikring

12.

100544

behov for – når forsikringssummen udvides – at sikre sig, at kunden forstår forskellen mellem dækning for "Færdselsskade" og dækning ved "Udvidet cykeldækning".

Nævnet bemærker, at policen ikke nærmere oplyser om, hvilke skader summen pr. cykel relaterer sig til, hvorfor der er særlig grund til, at selskabet mere generelt er opmærksom herpå, når selskabet skal vejlede om den korrekte forsikringsdækning for en person med en værdifulde cykel.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal tilbyde klageren "Udvidet cykeldækning" med tilbagevirkende kraft fra 9/1 2023. Tager klageren imod dette tilbud, skal selskabet behandle den beskadigede cykel i overensstemmelse med de aftalevilkår, der herefter er gældende. En erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings