

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. oktober 2024 blev i sag nr. 101689:

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 klageskema af 20/5 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg vil klage over for Tryg dk indboforsikring som jeg havde for ca. 4 år siden og blev hjemløs efter at have mistet min bolig pga. at den var brandfarligt og jeg fortalte det til boligejeren. Bolig var brandfarligt pga. at ved siden af lukket udgangen stod gaspatroner, som kunne eksploderet og dørene til gaden var låst om aften og natten. Jeg anmeldt skade til indboforsikring, men fik at vide, at indboforsikring ikke hjælper med at finde et sted at bo, men jeg forstår, at indbo betyder alt i huset og hvis de gad ikke genhuse, så de skulle betalte for tabet af tingene. Jeg havde en masse designer håndtasker, sko, tørklæder, møbler osv., som jeg mistede på grund af hjemløshed. En Falk-medarbejder, der repræsenterer Tryg forsikringen, sagde, at forsikringen hjælper i tilfælde af ufrivilligt tab af bopæl og jeg skal tale med forsikringsagent, men forsikringsagent nægtede at finde en løsning. På tryg dk hjemmeside er tydeligt skrevet at de betaler for genhusning lejemål i op til 12 måneder. På det tidspunkt pga. søvnløshed fik jeg flere midlertidigt psykotiske anfald pga. hjemløshed, hvorfor jeg ikke kunne kontakte alle virksomheder og institutioner, og det var netop derfor, at der opstod mange tab, som nu er umuligt at håndtere. Jeg stadig er deprimeret og meget mere syg pga. uansvarlige forsikringsagenter fejltagelse. Jeg fik flere traumatiske oplevelse, som skal behandles hos en psykoterapeut. Pga. Tryg dk forsikringsagenter jeg var flere gange i livsfare situation, som hjemløs og var fejl behandlet med unødvendige medicin pga. at jeg fik dybt depression, håbløshed og stress, som forårsaget anger også og jeg skulle henvendt til psykiatrien, som tog ikke hensyn til min situation og årsagerne for håbløshed og depression. Jeg havde ringet til Tryg forsikring for ca. 3 år siden, men de heller ikke lyttede, hvad jeg sagde og læste ikke forsikringspolicy, hvor der står tydeligt skrevet om dækning af tricktyveri af staffeli. Min indboforsikring dækkede ikke tabet som følge af tyveri af min families gamle kunstnerstaffel, som er museums ting og koster 50.000 dk og skulle være dækket af indboforsikring. De også ignorerer mine mails til dem og havde heller ikke behandlet klage, som jeg sendt til dem. Det svar, jeg fik af Tryg dk klage

afdeling var, at min sag er lukket og jeg selv bedt dem at lukke sagen, men jeg fik ikke hjælp og erstatning inden forsikring var lukket og selvfølgelig jeg bedt at stoppe forsikring, men ikke sag pga. at jeg betalte for deres snyderi og var allerede hjemløse. Ikke alene har de svindlet mig og efterladt mig hjemløs og uden nogen indkomst, de er blevet ved med at fakturere mig for forsikring, og nu skal jeg betale for inkasso, som fortsætter med at fakturere mig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg søger kompensation ikke kun for staffeliet, som ikke blev betalt for, men også for den moralske skade, jeg har lidt, fordi jeg selv flere gange blev sat i livstruende situationer som hjemløs og fik mange psykologiske og fysiske trauma, der vil skal behandles i mange år fremover."

Selskabet har den 7/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at selskabet ikke har haft tilbudt klageren genhusning, at selskabet har afvist dækning for et staffeli, som klagerens [familiemedlem] har givet væk, samt at selskabet havde afvist dækning for skade forvoldt af klagerens hund.

Sagen skal vurderes over den indboforsikring, som klageren tidligere havde tegnet i selskabet.

Den dagældende police fremlægges som Bilag A. Betingelserne for policen fremlægges som **Bilag B**.

Grundet præmierestance ophørte forsikringen den 10. november 2021. Andet påkrav fremlægges som **Bilag C**. Dette påkrav blev ikke imødekommet, hvorfor forsikringen ophørte den pågældende dato.

2.0 Kort sagsfremstilling

Der er tale om tre forskellige skader, som klageren tidligere har anmeldt til selskabet.

2.1 Skaden XX05 24092020.

Den 30. september 2021 anmeldte klageren, at hendes [familiemedlem] havde foræret en række genstande, som klageren tidligere havde modtaget fra moderen, til en anden person. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag D**.

Med anmeldelsen fulgte en række bilag, herunder en anmeldelse til politiet af tyveriet. Denne anmeldelse fremlægges som Bilag D1. I denne anmeldelse har klager anført 'Mit gamle hjem i [land]' som gerningsstedet. På spørgsmålet om, hvor tyveriet er foregået anfører klageren sin tidligere adresse i Danmark.

Af anmeldelsen til selskabet fremgår det blandt andet, at tyverierne skulle have fundet sted på forsikringsstedet, svarende til [familiemedlems] adresse, der har samme adresse som klageren.

Endvidere fremgår det, at klageren skulle have opdaget det i 2020, og fortsat opdagede manglende effekter.

Skaden blev anlagt i selskabets skadesystem den 30. september 2021 og af anmeldelsesbilledet fremgår det blandt andet, at skaden blev afvist mundtligt samme dag. Udskrift af anmeldelsesbilledet fremlægges som **Bilag E**.

Herefter hørte selskabet reelt ikke yderligere til sagen, indtil den blev indbragt for Nævnet den 20. maj 2024.

2.2 skade nr. XX08 06-05-2021

Den 9. juli 2021 sendte klageren en anmeldelse via internettet. Af anmeldelsen fremgår det blandt andet, at klageren var flyttet på et hotel, hvor hun havde haft adresse siden 1. april 2021.

Klageren oplyser dog i anmeldelsen, at klageren havde konstateret skaden 6. maj 2021.

Herudover oplyser klageren blandt andet, at hun ikke havde modtaget sit sygesikringskort, samt at hun var af den opfattelse, at dette kunne have været anvendt af andre.

Klageren fremsatte erstatningskrav for hotel ophold, samt taxakørsel. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag F**.

Selskabet forsøgte at opnå telefonisk kontakt med klageren, hvilket lykkedes den 3. august 2021. Referat af samtalen fremlægges som **Bilag G**.

Af referatet fremgår det blandt andet, at klageren havde haft problemer med en person på den gamle adresse, hvorfor hun er taget på hotel. Det er udgifter til dette hotelophold, samt omkostninger i forbindelse med transporten til hotellet, som klageren ønskede erstattet over indboforsikringen.

Kravet blev afvist af selskabet, hvorefter klageren oplyste, at hendes identitet måske skulle være blevet misbrugt af nogen. Selskabet meddelte, at man ikke kunne hjælpe med dette, og henviste i den forbindelse til politiet.

Den 4. august 2021 rettede klageren på ny henvendelse til selskabet vedrørende hotelopholdet og taxaregninger. Selskabet fastholdt, at det ikke var noget selskabet kunne hjælpe med. Referatet fremlægges som **Bilag H**.

Den 7. september 2021 modtog selskabet en mail fra klageren, hvori klageren redegjorde for sine udfordringer i relation til sygesikringskort, som klageren er af den opfattelse, er blevet taget af en anden person. Klageren er derfor af den opfattelse, at hun var udsat for identitetstyveri.

Klageren redegjorde også for sine udfordringer i relation til bopæl. Mailen fremlægges som **Bilag I**.

Denne henvendelse besvarede selskabet ved mail af 21. september 2021, hvilket medførte den del mailkorrespondance mellem klageren og selskabet. Korrespondancen fremlægges som **Bilag K**.

Af korrespondancen fremgår det blandt andet, at selskabet fastholdt sin afvisning af dækningen, mens klageren meddeler, at hun ikke var enig af afgørelsen.

Den 26. november 2021 rettede klagerens sagsbehandler telefonisk henvendelse til selskabet, mens klageren var med på medhør. Selskabet fastholdt, at der ikke kunne tilbydes dækning for genhusning og taxakørsel, da der ikke er sket en dækningsberettiget skade. Samtidig fastholdt selskabet, at der ikke var dækning for det anførte tyveri begået af klagerens [familiemedlem], da vedkommende befandt sig lovligt på adressen. Referat fremlægges som **Bilag L**.

Den 9. december 2021 rettede klageren henvendelse til selskabet, og i denne henvendelse fastholdt klageren sine krav mod selskabet, og udtrykte samtidig sin utilfredshed med, at selskabet ikke ville anerkende en tredje skade, hvor klagerens hund haft diarree og beskadiget nogle af klagerens genstande. Henvendelsen fremlægges som **Bilag M**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 18. december 2021, hvor selskabet meddelte klageren, at forsikringen ikke dækkede skader forvoldt af dyr. Klageren sendte dagen efter sine kommentarer til selskabet, og i disse kommentarer anmodede klageren om et skriftligt svar på samtlige anmeldte skader. Korrespondancen fremlægges om **Bilag N**.

Den 21. december 2021 rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet, og i den forbindelse gentog klageren sit krav mod selskabet. Selskabet fastholdt de tidligere afgørelser i sagen. Referat fremlægges som **Bilag O**.

Dagen efter ringede selskabet til klageren for at meddele, at selskabet vil sende en sidste mail til klageren, hvori selskabet vil redegøre for, hvorfor der ikke er dækning på forsikringen. Det oplyses endvidere, at hvis klageren ikke er enig, må klageren indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring. Referat fremlægges som **Bilag P**. Mailen fremlægges som **Bilag Q**.

Selskabet har således den 22. december 2021 mundtligt og skriftligt givet klageren klagevejledning til Nævnet.

Henholdsvis den 22. december 2021, og den 30. januar 2023 sendte klageren en mail til selskabet; men da de to mails ikke indeholdt noget reelt i forhold til tidligere meddelte, valgte selskabet ikke at besvare disse. De to mails fremlægges som **Bilag R**.

Herefter blev sagen indbragt for nævnet den 20. maj 2024

2.3 skade nr. XX08 11062021

Den 30. september 2021 anmeldte klageren, at klagerens hund havde haft diarree, og derfor havde besørget på nogle hamp tæpper. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag S**.

Det fremgår af anmeldelsen, at skaden skulle være sket den 11. juni 2021.

Af anlæggelsesbilledet fremgår det blandt andet, at skaden blev afvist samme dag, idet forsikringen ikke dækker skade forvoldt af dyr.

Som oplyst ovenfor blev denne afvisning ligeledes fastholdt i forbindelse med klagerens efterfølgende henvendelser, jfr. **Bilag M, M, O og Q**.

Herefter blev sagen indbragt for Nævnet, den 20. maj 2024.

3.0 Forsikringsbetingelser og Police

3.1 police

Af policen Bilag A fremgår det blandt andet, at forsikringsstedet svarer til klagerens C/O adresse, hvor der henvises til moderen.

Det fremgår også af policen, at forsikringen blandt andet omfatter:

- Brand
- El-skader
- Tyveri og hærværk, vejrskader
- Udstrømning
- Færdselsskader
- Skade på bagage i udlandet

3.2 betingelserne

I henhold til betingelsernes pkt. 2, omfatter forsikringen forsikringstageren, samt dennes samle-
ver/ ægtefælle, børn og op til to yderligere personer, som alle bor og er tilmeldt folkeregister-
adresse på forsikringsstedet.

Af betingelsernes pkt. 3 fremgår det blandt følgende:

'Forsikringen dækker dine ting i Danmark og Grønland (dog ikke på Færøerne):

- *På forsikringsstedet nævnt i forsikringsaftalen*
- *I bankboks i et pengeinstitut*
- *I et anerkendt lagerhotel, opbevaringsmagasin eller container*
- *I ægtefælle/samlevers plejehjemsbolig.*

Forsikringen dækker desuden

*Dine ting i indtil 3 måneder efter afrejsedatoen, når du medbringer dem på rejse til/fra og
i
udlandet og på Færøerne.'*

Dækningen for tyveri i boligen fremgår af betingelsernes pkt. 5.3.

I relation til dækning for tyveri i boligen er der under pkt. 5.3.1, et dækningsskema. Af dette
skema fremgår blandt andet følgende:

'Forsikringen dækker ikke

- *Tyveri, når tyveriet er begået af en person omfattet af forsikringen, medhjælp, loge-
rende eller andre personer, der med din tilladelse i øvrigt lovligt befinder sig 'i boli-
gen'.'*

Dækningen for anden pludselig skade fremgår er nærmere beskrevet i betingelserne pkt. 5.9.

I disse betingelser er anden pludselig skade defineret som:

*'Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig
virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig'.*

Blandt undtagelserne for dækningen fremgår blandt andet følgende:

*'Forsikringen dækker ikke skade, der er forvoldt af dyr, fx når dyr bider eller kradser i ting,
eller når dyret er årsagen til, at personer falder eller ting vælter'.*

Omkring genhusning fremgår følgende af betingelsernes side 15 under overskriften udgifter til redning, oprydning og flytning.

'I forbindelse med skader, der er dækket af forsikringen, dækker vi:

- *Genhusning og andre rimelige og nødvendige merudgifter, herunder opmagasinering, i indtil et år ved midlertidig flytning fra helårsboligen. Besparelser og erstatning fra anden side vil blive modregnet'.*

4.0 Forældelse.

Af forsikringsaftalelovens § 29 fremgår blandt andet følgende:

'Krav i anledning af forsikringsaftalen forældes efter reglerne i forældelsesloven, jfr. dog stk. 2-6.

...

Stk. 5. Er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til selskabet, indtræder forældelsen af krav, som skaden giver anledning til tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvist afviser kravet. Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af skaden, indtræder forældelsen tidligst 3 år efter selskabets meddelelse herom'.

I forældelsesloven er der følgende bestemmelser, som efter selskabets opfattelse skal bemærkes:

Af forældelseslovens § 2, fremgår blandt andet følgende vedrørende begyndelsestidspunktet:

'Forældelsesfristerne beregnes fra det tidligste tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt, medmindre andet følger af andre bestemmelser'.

Af lovens § 3, stk. 1 fremgår blandt andet følgende:

'Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser.

Stk. 2. Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren regnes forældelsesfristen i stk. 1 først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have kendskab hertil'.

5.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav.

I relation til krav mod forsikringselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

6.0 Selskabets vurdering.

Der er reelt klaget over tre sager,

- Tyveri af staffeli
- Genhusning
- Skade forvoldt af klagers hund

Selskabet vil i det efterfølgende gennemgå de enkelte forhold i relation til, om kravene er forældet

efter gældende forældelsesregler, samt om forholdene ville have været dækket over indboforsikringen, hvis nævnet måtte finde, at der ikke er indtrådt forældelse.

6.1 Forældelse.

6.1.1 Tyveri af staffeli mv. XX08 24092020

Klageren anmeldte den 30. september 2021, at hendes [familiemedlem] havde foræret en række genstande, som klageren tidligere havde modtaget fra moderen, væk til en anden.

Af anmeldelsen til selskabet, **Bilag D**, fremgår det blandt andet, at klageren opdagede det anførte tyveri den 24. september 2020.

Klageren har således senest den 24. september 2020 haft en sådan viden om kravet, at det var nærliggende at anmelde det til selskabet. Begyndelsestidspunktet for beregningen af forældelsen vil således være den 24. september 2020.

Kravet vil i henhold til forældelseslovens § 3, som udgangspunkt være forældet den 24. september 2023.

Selskabet afviste første gang dækningen telefonisk den 30. september 2021, og dækningen er ligeledes mundtligt afvist overfor klageren og dennes sagsbehandler den 26. november 2021.

Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, vil derfor ikke have betydning for vurderingen af forældelsen, og forældelsen vil derfor fortsat være indtrådt den 24. september 2023.

Der har ikke i forbindelse med sagsbehandlingen af kravet været indledt forhandlinger eller lignende, hvorfor Forældelseslovens § 21 stk. 5 ikke kan finde anvendelse i sagen. Klageren har ikke inden indtræden af forældelsen foretaget retsligt skridt, jf. forældelseslovens § 16, stk. 1 og stk. 3, hvorfor kravet er forældet efter de gældende forældelsesregler.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at klagerens krav vedrørende denne skade forældede forud for, at sagen blev indbragt for nævnet.

Betydningen af indtræden af forældelse er, at kravet ikke vil kunne gøres gældende længere.

6.1.2 Genhusning XX08 06052021

Den 9. juli 2021 anmeldte klageren, at hun havde været nødt til at flytte på hotel, og krævede derfor erstatning for taxakørsel og hotelophold.

Af anmeldelsen Bilag F fremgår det blandt andet, at klageren skulle have konstateret forholdet den 6. maj 2021.

Klageren har således senest den 6. maj 2021 haft en sådan viden om kravet, at det var nærliggende at anmelde det til selskabet. Begyndelsestidspunktet for beregningen af forældelsen vil således være den 6. maj 2021.

Kravet blev afvist første gang telefonisk den 30. august 2021, hvorfor forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, ikke har betydning for vurderingen af forældelsestidspunktets indtræden.

Der har ikke efterfølgende været ført forhandlinger mellem selskabet og klageren, idet selskabet vedvarende har fastholdt, at der ikke var tale om en dækningsberettigende skade.

Forældelseslovens § 21 stk. 5, vil derfor ikke kunne finde anvendelse i sagen, uagtet at selskabet ikke har besvaret klagerens sidste indlæg, der ikke indeholdt nye oplysninger for sagen.

På den baggrund er forældelsen efter selskabets vurdering indtrådt den 6. maj 2024, og da klager først indbragte sagen for nævnet den 20. maj 2024, er kravet forældet efter de gældende forældelsesregler, inden sagen blev indbragt for nævnet.

6.1.3 Pludselig skade XX08 11062021

Den 30. september 2021 anmeldte klageren, at hendes hund havde haft diarree og derfor besørget på nogle tæpper. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag S**.

Skaden skulle være sket den 11. juli 2021, hvorfor dette krav ikke var forældet ved sagens indbringelse for nævnet.

6.2 Sagerne materielle spørgsmål

6.2.1 Tyveri af staffeli mv. XX08 24092020

Af anmeldelsen til selskabet (Bilag D) fremgår det, at tyveriet skulle være foregået i [land], samt på [familiemedlem] adresse. Endvidere fremgår det, at klagerens [familiemedlem] havde foræret genstande væk, som [familiemedlem] tidligere skulle have foræret til klageren.

I henhold til anmeldelsen til politiet skulle gerningsstedet være klagerens gamle hjem i det andet land, men tyveriet skulle være sket på forsikringsstedet.

Det fremgår af policen, at [familiemedlems] adresse er forsikringsstedet, samt at klageren har postadresse c/o [familiemedlems] navn.

Indledningsvis finder selskabet det ikke dokumenteret, at der reelt har fundet et tyveri sted, herunder, at genstande skulle have været overdraget til klageren.

Henset til, at forsikringstageren har c/o adresse på [familiemedlems] adresse, er det selskabets opfattelse, at [familiemedlem] er en af de sikrede på policen. Som minimum må [familiemedlem] betragtes som en person, der lovligt kunne befinde sig 'i boligen'.

Dette medfører, at i det omfang det må lægges til grund, at der er sket et tyveri, og at dette er foretaget af [familiemedlem], på [familiemedlems] adresse, der ligeledes er forsikringsstedet, er tyveriet direkte undtaget fra forsikringen, jfr. dækningsskemaet pkt. 5.3.1 i policen.

I det omfang at det lægges til grund, at forholdet skulle være sket i udlandet, fremgår det af betingelsernes pkt. 3, at forsikringen, som udgangspunkt dækker klagerens ting i Danmark og Grønland, (dog ikke Færøerne).

Forholdet har således fundet sted uden for forsikringens dækningsområde.

Det fremgår dog endvidere, at forsikringen dækker klagerens ting i indtil 3 måneder efter afrejse-datoen, når klageren medbringer dem på rejse til/fra og i udlandet.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

101689

Der er i det foreliggende ingen oplysninger om, at klageren skulle have været rejst til udlandet i indtil 3 måneder med de af klager anførte effekter. Det fremgår derimod af anmeldelsen til politiet, at gerningsstedet skulle være klagerens gamle hjem i udlandet.

Hvis det lægges til grund, at forholdet er sket det pågældende sted i udlandet, finder selskabet det ikke dokumenteret, at forholdet skulle være sket i forsikringens dækningsområde.

Selskabet finder det således ikke dokumenteret:

- At der er sket et dækningsberettiget tyveri
- At forholdet skulle være sket i forsikringens dækningsområde.

6.2.2 Genhusning XX08 06052021

I henhold til betingelsernes Pkt. 6 under overskriften 'Udgifter til redning, oprydning og flytning' dækker forsikringen genhusning og andre rimelige og nødvendige meromkostninger, hvis der er sket en dækningsberettigende skade.

Ud fra de almindelige bevisbyrderegler, er det klageren, der skal dokumentere, at der er tale om en dækningsberettigende skade, som har medført behovet for genhusning og taxakørsel.

Det fremgår af anmeldelsen og korrespondancen i sagen, at behovet for genhusning skulle være opstået på baggrund af uoverensstemmelser mellem klageren og udlejeren, hvilket ikke er en i policen nævnt dækningsberettigende hændelse.

Selskabet finder, at det ikke er dokumenteret, at behovet for genhusningen skulle være opstået på baggrund af de i policen nævnte dækninger, hvorfor selskabet ikke kan tilbyde dækning.

6.1.3 Pludselig skade XX08 11062021

Af anmeldelsen Bilag R fremgår det blandt andet, at klagerens hund havde diarree, hvorfor den havde besørget på nogle tæpper.

Forholdet skal vurderes ud fra dækningen om pludselig skade betingelsernes pkt. 5.9.

Af undtagelserne i disse betingelser fremgår det blandt andet, at forsikringen ikke dækker skader forvoldt af dyr, og de efterfølgende eksempler i betingelserne er ikke udtømmende.

Allerede af denne årsag vil selskabet ikke kunne tilbyde dækning for denne skade."

Klageren har i meddelelse af 23/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Som jeg kan se, forstod denne repræsentant for Tryg dk heller ikke, hvad jeg klagede over, og læste ikke dokumenterne grundigt, fordi der er mange uoverensstemmelser i Tryg dk's svar.

Jeg klager over genhusning, fordi det var et utrygt og brandfarligt sted at bo. Sådan forklarede jeg Tryg dk-agenten med det samme, men han sagde ikke til mig, at jeg skulle tage billeder af gasflaskerne ved indgangen til huset, og nu vides det, at det er for sent at gøre det. Det var forsikringsagentens skyld, at jeg næsten døde på gaden.

Min [familiemedlem] gav staffeliet til sin veninde under en ferie i [land], men hun bad ikke om mit samtykke, og da jeg bad hende om at returnere det, sagde hendes veninde, at jeg ville sagsøge hende."

Selskabet har i brev af 27/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, herunder at klagerens krav er forældet efter de gældende forældelsesregler, giver indlægget alene anledning til følgende yderligere kommentarer.

Ankenævnet for Forsikring

11.

101689

Klageren oplyser i sit indlæg, at baggrunden for fraflytningen skulle være, at det var et utrygt og brandfarligt sted at bo, herunder fordi, der stod gasflasker foran døren.

Udbedring af utryghed og den anførte brandfare er ikke en af de i policen nævnte dækningsområder, hvorfor fraflytningen ikke er begrundet i en dækningsberettigende skade.

Idet der i henhold til betingelserne alene er dækning for genhusning, hvis der i forvejen er tale om en dækningsberettigende skade, og denne betingelse ikke er opfyldt, må vi fastholde, at vi ikke skal tilbyde dækning for klagerens omkostninger i forbindelse med genhusningen.

Vedrørende det anførte tyveri fastholdes det at, der hverken er dokumentation for, at staffeliet skulle have været overdraget til klageren, eller at klagers [familiemedlem] skulle have stjålet staffeliet."

Klageren har i meddelelse af 29/6 2024 bl.a. anført:

"Jeg blev hjemløs, fordi jeg fortalte udlejeren om gasflaskerne ved indgangen. Han bad mig flytte ud i det øjeblik, og forsikringsagenten vidste det. Jeg skal gøre opmærksom på, at Indboforsikring dækker alt i huset, så forsikringen burde have dækket de tab, der er opstået for de bortkomne ting, der måtte efterlades på grund af hjemløshed, hvis det ikke hjælper på genhusning. Da jeg ringede til Tryg dk forsikring, fortalte falk-medarbejderen, at forsikringen hjælper med genhusning i min situation og jeg skal til Tryg dk forsikringsagent dagen efter. På grund af min hjemløshed fik jeg ikke udbetalt kontanthjælp, og jeg havde ingen penge selv til medicin og vand. På grund af hjemløshed og søvnløshed og nervøsitet fik jeg endda psykose et par gange og udviklede frygtanfald og kredsløbsforstyrrelser, som jeg ikke kan arbejde eller studere selv nu."

Selskabet har i brev af 16/7 2024 bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, herunder at klagerens krav er forældet efter de gældende forældelsesregler, giver indlægget alene anledning til følgende yderligere kommentarer.

I relation til genhusningen fremfører klageren, at der af en Falk medarbejder skulle have oplyst, at der var dækning for genhusning i en situation, hvor klageren er blevet bortvist fra lejligheden.

Dette ses ikke dokumenteret, og har formodningen mod sig.

Til Nævnets orientering kan det oplyses, at klageren rettede henvendelse til selskabet den 2. juli 2021, og af referatet fra dette møde fremgår det blandt andet, at selskabet på dette tidspunkt mundtligt meddelte klageren, at selskabet ikke kunne tilbyde klageren hjælp i sagen."

Klageren har i meddelelse af 16/7 2024 bl.a. anført

"Hvis ikke Tryg dk hjælper med genhusning for hjemløshed, hvordan kan de så kræve at betale indbo-forsikring til en hjemløs, der ikke selv har adresse? Tryg dk's repræsentant hævder, at sagen er forældet, men på samme måde er inkassosagen også forældet. Jeg havde ikke mulighed for at

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

101689

søge tidligere på grund af Tryg dk's skyld, fordi jeg var syg og er det stadig pga. Tryg dk agenter skyld, og jeg skal behandles af psykolog i mange år endnu, hvilket også koster penge."

Ankenævnet for Forsikring

13.

101689

Selskabet har i brev af 30/7 2024 bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, giver indlægget anledning til følgende yderligere bemærkninger.

I indlægget stiller klageren sig undrende overfor, at selskabet har opretholdt en indboforsikring til en hjemløs.

Til Nævnets orientering kan det oplyses, at dækningen på en standard indboforsikring ikke alene er knyttet til indbogenstande.

Dækningen omfatter blandt andet også en ansvarsdækning og en retshjælpsdækning, jfr. Sagens Bilag A, samt betingelserne for de pågældende dækninger, gengivet i Bilag B.

Et forsikringssselskabs ret til opsigelse af forsikringen er reguleret i forsikringsaftaleloven, samt de betingelser, der er knyttet til forsikringen.

Blandt de muligheder, der er for opsigelse af forsikringen, er manglende betaling af forsikringspræmien, jf. forsikringsaftalelovens § 13. Endvidere vil en forsikring i henhold til betingelserne kunne opsiges i forbindelse med behandling af en skade, samt til hovedforfald.

Selskabet er derfor ikke berettiget til at opsiges forsikringen alene ved oplysning om, at en forsikringstager skulle være blevet hjemløs.

Som nævnt i selskabets første svar er indboforsikringen opsagt grundet præmierestance med virkning pr. den 10. november 2021.

Restancen vedrørte periode fra den 1. september 2021 til den 10. november 2021, hvorfor kravet tidligst er forældet tre år efter denne dato, eller tidligst pr. 1. september 2024.

Uagtet, at kravet på præmien ikke er forældet, har selskabet valgt ikke længere at forfølge kravet på præmie, og har derfor trukket inkassosagen tilbage."

Klageren har i meddelelse af 19/8 2024 bl.a. anført:

"Beklager det sene svar, men som jeg nævnte før, lider jeg stadig af dyb depression og har været i behandling siden 2023, hvilket jeg ikke skulle have fået Tryg dk's personale til at udføre ordentligt. Da Tryg dk's repræsentant hævder, at sagen er forældet og ikke har andre forklaringer, betyder det, at han også er enig i, at Tryg dk's medarbejdere har begået en fejl. På Ankenævnet for forsikrings side, samt i loven, står der skrevet, at der er undtagelser fra forældelsesfristen, og i mit tilfælde er det skader, sygdomme og hjemløshed på grund af forsikringsansattes skyld."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 30/9 2021 fremgår bl.a.:

"Hvor er skaden sket? Andet sted i Danmark
Hvor skete tyveriet fra? Andet.

Ankenævnet for Forsikring

14.

101689

Hvor er tyveriet sket? I [land] og Danmark på min [familiemedlems] ... på adressen ... [dansk adresse].

Hvordan er det sket? Min [familiemedlem] havde givet mine tingene til hendes veninde uden min tilladelse og jeg kan ikke få dem tilbage. Jeg opdagede i et styk tid at flere mine personlige ting forsvandt og jeg har mistanken om at min [familiemedlem] tager dem.

Hvornår opdagede du tyveriet? I 2020 og stadig opdager. "

Af tyverianmeldelse af 30/9 2021 fremgår bl.a.:

"Er tyveriet foregået i udlandet? Ja

...

Tid og sted for tyveriet

...

24/9 2012

...

Hvornår opdagede du at genstandene var stjålet?

15-09-2020

...

Angiv gerningssted:

Mit gamle hjem i [land]

...

Adresse hvor tyveri blev begået:

[dansk adresse]

...

Beskriv hvad der skete

Min [redacted] har givet i [redacted] mine personlige ting til sin veninde uden min tilladelse og selvom jeg bedt at aflevere dem tilbage, jeg har ikke fået dem. Staffeli har stor værdig og er betydningsfulde, da denne er Litauisk Switzerland kunstner Juzė's Katiliūtė's arv. Denne kvinde, [redacted] bor i [redacted] og som jeg fik viden af min [redacted] er af kriminelle miljøet, som smugle stoffer og cigaretterne og hendes [redacted] med venner også kommer både til Danmark og [redacted]. Hun stadig kontakter min [redacted] samtidig manipulere dem, derfor jeg får en masse psykisk vold af dem. Min [redacted] også fortælle hende alt om mig og jeg er lidt bange for mit liv også. Min [redacted] er venner med hende og også nogle andre [redacted] i lang tid, som forårsagede mange ulykker i min familie. Før min [redacted] kom til [redacted], hendes kæreste druknede og der var mistanken om han blev dræbt af en kvinde fra samme miljøet, som min [redacted] og hendes veninde er venner med. Hendes flere af venner bor i nærheden af mig og min [redacted] i [redacted] kommune og jeg havde anmeldt også før en mand fra [redacted], som truer mig, som jeg har mistanken at det kan være på grund af det samme.

"

Af selskabets telefonnotat af 30/9 2021 fremgår bl.a.:

"Skadesdato: 24-09-2020

Skadessted: [danske adresse]

...

Ft oplyser at hendes [familiemedlem] har stjålet hendes ting og givet dem videre mens de boede sammen. Afvist! Lovlig adgang."

Af skadesanmeldelse af 9/7 2021 fremgår bl.a.:

"hvad er der sket?

Ankenævnet for Forsikring

15.

101689

...

Tyveri/indbrud

...

Hvornår blev skaden opdaget?

...

06.05.2021

...

Hvor skete tyveriet fra?

Hotel

...

Beskrivelse:

[Hotel] ophold. Jeg havde flyttet på [adresse] hotellets værelse og samtidig har der adresse fra 1/4 2021. Jeg skulle modtage mit sygesikringskort for ca. 3 måneder siden, som skulle være sendt af ... kommunen. Men jeg havde ikke fået det og jeg ved ikke, hvor den er, samtidigt det er muligt for at min identitet bliver misbrugt af dem, som har den. Og den 30/6 blev jeg afmeldt min adresse på ... i [by] og derfor jeg midlertidigt skal bo på hotel i [by] området.

...

Vælg genstand du ønsker erstattet:

...

Taxa for kørsel til hotellet, da det var ikke muligt at få hjælp af politiet og kommunens medarbejdere, selvom jeg henvendte mig flere gange til dem.

...

Vælg genstand du ønsker erstattet:

...

Hotelophold på ... Jeg fik problemer på min gamle adresse og derfor jeg blev nødt for at booke ophold på hotellet i [by]."

Af selskabets telefonnotat af 3/8 2021 fremgår bl.a.:

"Fru ft har haft problemer med en person på den gamle adresse, og er derfor taget på hotel. Afviser dækning af taxa+hotel udgift, og forklarer fru ft. Desuden er fru fts identitet måske blevet misbrugt af nogen, vedr sygesikringskortet, og igen forklarer jeg at vi ikke hjælper med dette, men at det er politiet der hjælper. Jeg infoer fru ft at vi hjælper i andre situationer som omhandler hendes indbogenstande, f.eks. at vi kunne hjælpe hvis der var tale om en stjålet taske eller andet. Fru ft er uforstående overfor at vi ikke hjælper når hun har brug for det. Vi bliver enige om at slutte samtale, da vi ikke kommer videre i samtalen."

Af skadesanmeldelse af 30/9 2021 fremgår bl.a.:

"Hvornår skete skaden?

...

11.06.2021

...

Hvad er der sket?

Min hund havde diarree og skidt på tæpperne, som ikke kan vaskes, da de er lavet af hamp."

Af klagerens e-mail af 19/12 2021 fremgår bl.a.:

"På den skade forårsaget af hunden, tydeligt skrevet at pludselig opstået skaden dækker ikke, skaden på hunden, men ikke gjort af hunden. Det er to forskelligheder ..."

Af police af 17/12 2020 fremgår bl.a.:

"Forsikringen omfatter

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

Pludselig skade og Elektronikskade er også omfattet."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"5.9 Pludselig skade

...

Forsikringen dækker pludselig skade på:

- Ting, der er omfattet af forsikringen

...

Forsikringen dækker ikke:

...

- Skade på husdyr

...

- Skade, der er forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting, eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting vælter.

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Udgifter til redning, oprydning og flytning

Forsikringen dækker skade på dine ting i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af umiddelbar truende skade på personer eller ting, der tilhører andre end dig.

I forbindelse med skader, der er dækket af forsikringen, betaler vi:

- Rimelige og nødvendige udgifter til redning, bevaring og oprydning.
- Rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning.
- Genhusning og andre rimelige og nødvendige merudgifter, herunder opmagasinering, i indtil et år ved midlertidig flytning fra helårsboligen. Besparelse og erstatning fra anden side vil blive modregnet.

Lejer, andelshaver eller ejerlejlighedsindehaver er dækket på samme måde, hvis:

- skaden normalt ville være dækket af en bygningsforsikring.
- skaden har medført, at du ikke kan bo i din helårsbolig og
- ejeren af bygningen ikke har pligt til at afholde udgiften."

Ankenævnet for Forsikring

17.

101689

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 30/9 2021, at hendes hund den 11/6 2021 havde besørget på nogle tæpper. Selskabet afviste samme dag dækning over telefonen. Klageren anmeldte den 30/9 2021, at et familiemedlem i 2012 havde foræret bl.a. et staffeli – som klageren tidligere havde modtaget fra familiemedlemmet – til en anden person. Selskabet afviste samme dag dækning med henvisning til, at familiemedlemmet havde lovlig adgang til boligen. Klageren anmeldte den 9/7 2021, at hendes identitet blev misbrugt, og at hun ønskede dækning for hotelophold og taxakørsel. Den 3/8 2021 afviste selskabet dækning over telefonen. Den 4/8 2021 og den 21/9 2021 fastholdt selskabet afvisningen.

Selskabet opsagde den 10/11 2021 klagerens indboforsikring på grund af manglende præmieindbetaling. Selskabet har afvist at dække tyveri af staffeli og genhusning med henvisning til, at klagerens eventuelle krav er forældet. Selskabet har afvist at dække skaden på tæppe med henvisning til, at forsikringen undtager skader forvoldt af dyr. Klageren ønsker "kompensation ikke kun for staffeliet, som ikke blev betalt for, men også for den moralske skade, jeg har lidt, fordi jeg selv flere gange blev sat i livstruende situationer som hjemløs og fik mange psykologiske og fysiske trauma, der vil skal behandles i mange år fremover". Selskabet har under sagen for nævnet trukket inkassosag mod klageren tilbage for kravet på ubetalt præmie.

Klageren har anført, at en repræsentant for selskabet har oplyst, at forsikringen hjælper i tilfælde af ufrivilligt tab af bopæl. Klageren blev smidt ud af sin udlejer, da hun klagede over, at stedet var brandfarligt. Klageren har anført, at det fremgår af selskabets hjemmeside, at forsikringen betaler for genhusning i op til 12 måneder. Klageren har anført, at "indboforsikring dækker alt i huset, så forsikringen burde have dækket de tab, der er opstået for de bortkomne ting, der måtte efterlades på grund af hjemløshed, hvis det ikke hjælper på genhusning". Klageren har anført, at familiemedlemmet gav staffeliet til en veninde under en rejse. Klageren har i korrespondance med selskabet anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne for "pludselig skade", at forsikringen ikke dækker "skaden på hunden, men ikke gjort af hunden". Klageren

har for så vidt angår forældelse anført, at hun ikke havde mulighed for at klage på et tidlige tidspunkt, fordi hun var syg på grund af selskabets fejl.

Selskabet har anført, at klageren opdagede det anførte tyveri af staffeliet den 24/9 2020. Forældelsesfristen skal derfor regnes fra denne dato, hvorfor kravet som udgangspunkt er forældet den 24/9 2023. Selskabet afviste dækning den 30/9 2021 og den 26/11 2021, hvorfor sagen også er forældet efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5. Selskabet har i anden række anført, at klageren ikke har dokumenteret, at der er sket et dækningsberettiget tyveri eller at forholdet er sket i forsikringens dækningsområde.

Selskabet har for så vidt angår klagerens krav om genhusning og dækning for taxakørsel anført, at klageren ifølge skadesanmeldelsen konstaterede forholdet den 6/5 2021. Forældelsesfristen skal derfor regnes fra denne dato, hvorfor kravet som udgangspunkt er forældet den 6/5 2024. Selskabet afviste første gang kravet den 30/8 2021, hvorfor sagen også er forældet efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5. Selskabet har i anden række anført, at der i henhold til betingelsernes punkt 6 alene er dækning for genhusning, hvis fraflytningen skyldes en dækningsberettigende skade. Utryghed og den anførte brandfare er ikke omfattet af forsikringens dækningsområde.

Selskabet har anført, at skaden på tæppe forårsaget af klagerens hund skal vurderes under dækning for "pludselig skade", som undtager skader forvoldt af dyr. De efterfølgende eksempler i forsikringsbetingelserne punkt 5.9. er ikke udtømmende.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.9, at forsikringen dækker pludselig skade på ting, der er omfattet af forsikringen. Forsikringen dækker ikke skade, der er forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting, eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting vælter.

Det følger af forældelseslovens § 2 og § 3, at den almindelige forældelsesfrist for krav på forsikringsdækning er 3 år, som regnes fra det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne kræve for-

Ankenævnet for Forsikring

19.

101689

dringen opfyldt. Dette er efter praksis det tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at der er rimelig anledning til at anmelde skaden til selskabet.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., at hvis en skade er anmeldt til selskabet inden forældelsesfristens udløb, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvist afviser kravet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens eventuelle krav for tyveri af staffeli og genhusning/taxa var forældet, da klageren indgav sin klage til nævnet den 20/5 2024. Nævnet finder, at skaden på tæppet ikke er dækket, idet forsikringen undtager pludselige skader forvoldt af dyr. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale compensation for den moralske skade, som klageren har oplyst, at hun har lidt. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den 3-årige forældelsesfrist vedr. staffeli ikke kan regnes fra et senere tidspunkt end 15/9 2020, hvor klageren ifølge skadeanmeldelsen opdagede et tyveri. Den 3-årige forældelsesfrist vedr. genhusning og taxakørsel kan ikke regnes fra et senere tidspunkt end 6/5 2021, hvor klageren opdagede forholdet.

Nævnet har også lagt vægt på, at den 1-årige tillægsforældelsesfrist løber fra selskabets første afvisning, hvilket er den 30/9 2021 for så vidt angår staffeli og den 3/8 2021 for så vidt angår genhusning og taxakørsel.

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 :

Ankenævnet for Forsikring

20.

101689

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Jens Kruse Mikkelsen
formand