

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. juni 2025 blev i sag nr. 101711:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hus-, fritidshus- og indboforsikring samt to bilforsikringer. I klageskema af 23/5 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg modtog i sin tid forsikringstilbud på alle mine forsikringer fra Tryg. Jeg accepterede forsikringstilbuddet, og Tryg opsagde herefter mine forsikringer i [selskab2].

Det viser sig senere, at de ikke kan forsikre mit fritidshus, som er et bjælkehus, uden forbehold efter, at det er besigtiget af en taksator.

Det var meget overraskende. Jeg havde helt fra starten i processen nævnt, at der var tale om et bjælkehus, og jeg spurgte endda ind til, om de mente, at de kunne forsikre det uden forbehold. Det fik jeg bekræftet i starten af processen. Det blev heller ikke nævnt, at huset skulle besigtiges af en taksator.

Bemærk, at Tryg uopfordret havde henvendt sig til mig for at få flyttet mine forsikringer over, da de var blevet [bank]s nye samarbejdspartner. Jeg er kunde i banken, og før det, havde jeg mine forsikringer i [selskab2], som var [bank]s hidtidige samarbejdspartner.

Det viser sig senere, at Tryg ikke kan forsikre mit fritidshus, som er et bjælkehus, uden forbehold.

Da mine forsikringer i [selskab2] blev opsagt af Tryg, skulle jeg forsikres der på nye ændrede vilkår i [selskab2], som viser sig at være dårligere end dem, jeg havde tidligere. Særligt kunne jeg ikke opnå tilfredsstillende dækning på mit fritidshus, som var helt afgørende for mig, da det er mit væsentligste aktiv.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101711

Som følge heraf er jeg nødt til at tegne nye forsikringer i [selskab3] Forsikring, som er væsentligt dyrere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har opgjort mit erstatningskrav til 45.558 kr. i vedhæftede korrespondance med [bank]/Tryg, hvortil henvises."

Selskabet har den 7/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klager er utilfreds med, at selskabet skulle have opsagt alle hans forsikringer i hans tidligere selskab, hvorefter det viste sig, at klagers fritidshus ikke kunne blive forsikret i selskabet uden forbehold, da der var tale om et bjælkehus.

Da klager efterfølgende vendte tilbage til hans tidligere forsikringsselskab, skulle han ifølge hans forklaring forsikres på nye ændrede vilkår, som viste sig at være dårligere end dem, han havde tidligere. Det skulle især være gældende for fritidshusforsikringen, da klager ifølge hans forklaring ikke kunne opnå en tilfredsstillende dækning på denne forsikring.

Klager valgte derfor indhente tilbud fra et nyt forsikringsselskab, hvor priserne var væsentligt dyrere. Klager ønsker derfor at få en erstatning på 45.558 kr., hvilket er prisforskellen i 6 år på de forsikringer, som klager skulle have haft i selskabet pr. 1. juli 2021 og de tilbud klageren har indhentet fra det nye forsikringsselskab.

Ifølge klagers brev af 16. oktober 2023 til hans bank er kravet baseret på forskel i præmie på hus-, fritidshus- og indboforsikring samt på 2 bilforsikringer.

Sagsfremstilling

Selskabet holdt møde med klager den 26. april 2021, hvorefter der blev sendt et tilbud til ham på en hus-, fritidshus-, indbo- og personforsikring samt på to bilforsikringer.

Klager vendte tilbage til selskabet den 3. maj 2021 med nogle ændringer til det fremsendte tilbud. Der blev den 4. maj 2021 fremsendt et nyt tilbud, hvor det blandt andet fremgik af tilbuddet på fritidshuset, at:

'Det kan være nødvendigt at foretage en besigtigelse af ejendommen inden endelig accept'.

Kopi af tilbuddet af 4. maj 2021 angående fritidshusforsikringen fremlægges som bilag 1.

Den 10. maj blev der indgået en aftale med klager og den 11. maj 2021 blev der sendt et *Aftalebrev* til klager og et aftalebrev til klagers ægtefælle. Det fremgik af brevet til klager, at fritidshuset skulle undersøges af vores taksator, og indtil da ville huset ikke være forsikret mod insektangreb, råd og svamp. Aftalebrevene fremlægges som **bilag 2**.

Samme dag da aftalen var indgået blev der sendt opsigelser til klagers daværende selskab på de aftalte forsikringer, bortset på fritidshusforsikringen, da huset først skulle besigtiges.

Den 11. maj 2021 blev der sendt en sms til klager, hvoraf det fremgik, at det var aftalt at forsikre fritidshuset, og at der inden for de næste 14 dage ville komme en taksator forbi. Sms'en fremlægges

Ankenævnet for Forsikring

3.

101711

som **bilag 3**.

Fritidshuset blev besigtiget den 27. maj 2021. Samme dag blev der sendt en sms til klager, hvoraf det fremgik, at huset nu var blevet vurderet, og at der ville blive sendt et brev til ham inden for få dage. Sms'en vedlægges som **bilag 4**.

Selskabet sendte den 27. maj 2021 et brev til klager, hvoraf det fremgik, at fritidshuset ikke kunne forsikres mod insekt, svamp og råd. Det fremgik ligeledes, at hvis han ønskede de nævnte forbehold uddybet, kunne han kontakte selskabet inden 8 dage, og hvis selskabet ikke hørte fra klager inden 14 dage, ville forsikringen træde i kraft med de nævnte forbehold. Brevet fremlægges som **bilag 5**.

Der var herefter en korrespondance mellem klager og selskabets assurandør. Klager skrev den 30. maj 2021, at han havde fået et tilbud på en fritidshusforsikring som ikke omfattede svamp og insekt, og at han gik ud fra, at der var tale om en fejl, da de flere gange havde talt om, at forudsætningen for at skifte selskab var, at klager ikke blev dårligere stillet. Klager nævnte tillige, at han havde nævnt over for assurandøren, at der var tale om et bjælkehus som omfattede svamp og insekt, men ikke råd. Klager bad derfor om at få tilsendt et nyt tilbud og gjorde i den forbindelse opmærksom på, at hvis der ikke var tale om en fejl, ønskede han ikke at skifte selskab på nogen af forsikringerne.

Selskabets assurandør svarede tilbage til klager den 1. juni 2022. Det undrede assurandøren, at der var dækninger, der var blevet undtaget, da det ikke var noget han havde oplevet før. Han ville undersøge det og herefter vende tilbage til klager. Bilaget ses fremlagt af klager.

Fristen for indsigelse til indtegnning af fritidshusforsikringen med forbehold udløb den 10. juni 2021. Idet der ikke forelå en endelig fortrydelse fra klagerens side, blev der samme dag automatisk sendt en opsigelse af fritidshusforsikringen til klagerens daværende forsikringsselskab.

Den 10. juni 2021 sent om aftenen sendte klager en mail til selskabets assurandør, hvoraf det fremgik, at han var utilfreds med forløbet. Den 11. juni 2021 vendte assurandøren tilbage til klager med svar. Bilaget ses fremlagt af klager.

Den 14. juni 2021 modtog selskabet en afvisning af opsigelsen af klagerens fritidshusforsikring fra klagers daværende selskab. Kopi af afvisningen fremlægges som **bilag 6**.

Den 15. juni 2021 blev fritidshusforsikringen dog sat i kraft pr. 1. juli 2021 hos selskabet, selvom opsigelsen ikke var anerkendt, og der blev sendt en forsikringsaftale (police) til klager.

Den 16. juni 2021 modtog selskabet en fortrydelse fra klagers daværende selskab, som bad om at overtage forsikringen pr. 1. juli 2021. Fortrydelsen blev anerkendt og fritidshusforsikringen blev herefter slettet i selskabet. Det skal bemærkes, at der ikke var betalt præmie på forsikringen. **Bilag 7**.

Selskabet hørte herefter ikke fra klager angående den omhandlende sag. Først den 30. oktober 2023 – eller knap 2,5 år senere – blev selskabet bekendt med en skrivelse fra klager og hans hustru af 16. oktober 2023, som de havde sendt til deres bank.

Henvendelsen blev herefter overdraget til Kvalitetsafdelingen, som er selskabets klageansvarlige afdeling. Sagen blev gennemgået og den 7. december 2023 blev der sendt svar til klager og hans hustru, hvoraf det fremgik, at selskabet ikke kunne imødekomme deres krav. Kvalitetsafdelingen hørte herefter ikke fra klager og hans hustru.

Den 28. maj 2024 blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har i klageskemaet til nævnet anført, at han vil have erstatning på 45.558 kr. fra selskabet svarende til differencen mellem prisen tilbudt af selskabet og den pris, han har fået tilbud på hos et andet selskab.

Kravet vedrører ifølge klagerens opgørelse både prisen for to bilforsikringer, en husforsikring, indboforsikring og fritidshusforsikring for en periode på seks år. Klageren ses at rette kravet imod selskabet på erstatningsretligt grundlag på baggrund af et forløb om tegning af forsikring hos selskabet i 2021.

Den 26. april 2021 havde klager møde med selskabets assurandør. Klageren fik tilsendt et tilrettede tilbud, hvoraf dækninger, betingelser og priser på forsikringerne fremgik, og på tilbuddet på fritidshusforsikringen fremgik det, at det kunne være nødvendigt at besigtige ejendommen inden endelig accept.

Den 10. maj 2021 indgik klager en aftale med selskabet om tegning af hus, fritidshus, 2 personbiler og indbo på baggrund af de fremsendte tilbud. Den 11. maj 2021 fik klager et *Aftalebrev*, hvoraf det fremgik, at fritidshuset skulle besigtiges, og der blev ligeledes sendt en sms til klager med information om besigtigelse af fritidshuset.

Klager kontaktede herefter ikke selskabet med spørgsmål til den forestående besigtigelse, hvorfor selskabet formoder at klager var orienteret herom, og det var som aftalt med selskabets assurandør.

Den 27. maj 2021 blev fritidshuset besigtiget, og der blev den samme dag sendt brev til klager med information om forbehold på forsikringen.

Herefter var der korrespondance mellem klageren og assurandøren, hvor klageren bl.a. meddelte, at han ikke ønskede at tegne forsikringer i selskabet, hvis det ikke beroede på en fejl, at fritidshuset alene kunne indtegnes med forbehold, og det blev aftalt, at assurandøren skulle undersøge dette nærmere.

Den 10. juni 2021 sendte selskabet en opsigelse på klagers fritidshusforsikring til hans daværende selskab, som dog blev afvist af det daværende selskab den 14. juni 2021. Denne opsigelse af fritidshusforsikringen blev således ikke effektueret.

Efter forløbet vedrørende fritidshuset ønskede klageren ikke at have sine forsikringer i selskabet, og selskabet modtog derfor fortrydelse af tegning af alle forsikringerne – hus, fritidshus, indbo og to bilforsikringer – fra klagerens daværende forsikringsselskab. Forsikringerne var sat til at skulle træde i kraft den 1. juli 2021.

Herefter hørte selskabet intet fra klageren førend oktober 2023, hvor han henvendte sig til sin bank med sit erstatningskrav.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige erstatningsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelse af sit krav, herunder at selskabet har handlet ansvarspådragende, og at en eventuel ansvarspådragende handling fra selskabets side har medført et tab hos klageren.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet ansvarspådragende i forbindelse med forløbet i april-juni 2021 vedrørende tegning af forsikringer i selskabet. Derudover er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et uundgåeligt tab som følge af forløbet. Selskabet afviser derfor klagerens krav.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren igennem hele forløbet er blevet oplyst, at fritidshuset muligvis skulle besigtiges, inden forsikringen kunne tegnes i overensstemmelse med det fremsendte tilbud. Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at der var dialog omkring tilbuddene, hvor klageren havde ønsker til rettelser, hvorfor det må lægges til grund, at klageren har læst de fremsendte tilbud.

Selskabet har også lagt vægt på, at opsigelsen af fritidshusforsikringen blev afvist af klagerens daværende forsikringsselskab, og at denne opsigelse således aldrig har været effektueret. Den omstændighed, at klageren ifølge eget udsagn ikke kunne vedblive med at have fritidshusforsikringen på de samme vilkår, er derfor selskabet udvekommende.

I tillæg dertil bemærker selskabet, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at hans daværende fritidshusforsikring ikke kunne fortsætte som hidtil, og selskabet tillader sig at stille sig tvivlende overfor klagerens daværende forsikringsselskabs adgang til at ændre i fritidshusforsikringen

på baggrund af en afvist opsigelse, hvis ændringen i øvrigt ikke var til forsikringens hovedforfald. Såfremt ændringen var til forsikringens hovedforfald, så har ændringen de facto intet med selskabet at gøre.

Den omstændighed, at selskabet til trods for dialogen mellem klageren og assurandøren om forbeholdet på fritidshusforsikringen, ikke stoppede den automatiske opsigelse af klagerens daværende forsikring og oprettede en fritidshusforsikring med ikrafttræden den 1. juli 2021, ændrer ikke på, at opsigelsen blev afvist, og at klageren aldrig har betalt præmie for forsikringen, hvorfor dette ikke kan have påført klageren et tab.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren for så vidt angår hans øvrige forsikringer – hus, indbo og to bilforsikringer – fik fremsendt tilbud med præcist de dækninger og til den pris, som klageren blev præsenteret for i det fremsendte tilbud, og som klageren havde accepteret. Klageren kunne således have valgt at beholde disse forsikringer og fortsat fritidshusforsikringen i sit daværende selskab.

Den omstændighed, at klageren på grund af forbeholdet på fritidshusforsikringen slet ikke ønskede at have forsikringer hos selskabet, var klagerens egen beslutning, hvilket ikke kan lægges selskabet til last, og det, at klageren efter eget udsagn ikke kunne fortsætte sine forsikringer i det daværende selskab, kan således heller ikke lægges selskabet til last.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at klageren heller ikke har fremlagt dokumentation for, at han ikke kunne opnå de samme dækninger i sit daværende selskab på hus-, indbo- og bilforsikringerne.

Såfremt nævnet måtte finde, at selskabet har handlet ansvarspådragende i sagen, og at klageren har dokumenteret at have lidt et tab som følge deraf, skal selskabet subsidært anfægte klagerens opgørelse af sit erstatningskrav.

Klagerens krav vedrører en præmiedifference på hans forsikringer mellem det, selskabet tilbød, og det han har fået tilbud på hos et andet selskab set over en seksårig periode.

En privat forsikringsaftale tegnes typisk for ét år ad gangen, hvorefter aftalen automatisk bliver fornyet, medmindre andet bliver meddelt. Dette betyder, at det er muligt at lave ændringer i præmie, i dækninger, indeksreguleringer mv. til forsikringens hovedforfald, ligesom et selskab har mulighed for at opsigse en kunde med korrekt varsel.

Klageren er dermed alene sikker på at have de pågældende forsikringer til de angivne priser i op til ét år, ligesom klageren alene var sikret at have de tilbudte forsikringer hos selskabet i op til ét år. Et eventuelt tab kan derfor alene vedrøre præmiedifferencen for maksimalt ét år og ikke for en seksårig periode.

Klageren fik som nævnt også tilbudt alle andre forsikringer end fritidshusforsikringen til den pris og med de vilkår, som han havde accepteret et tilbud på, hvorfor klagerens eventuelle erstatningskrav alene vil kunne vedrøre fritidshusforsikringen.

Derudover har klageren alene fremsendt tilbud på forsikringerne, der ligger til grund for hans erstatningskrav. Der er ikke fremlagt dokumentation for, at han har indhentet tilbud fra andre selskaber med henblik på at afdække, om forsikringerne kunne tegnes billigere andetsteds, ligesom der ikke er fremlagt dokumentation for, at klageren rent faktisk har accepteret de fremlagte tilbud fra det pågældende selskab.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet ansvarspådragende i forbindelse med forløbet i april til juni 2021 om indtegnning af forsikringer hos selskabet.

Derudover er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret at have lidt et tab som følge af forløbet.

Subsidiært er det selskabets vurdering, at såfremt nævnet måtte finde, at klageren har dokumenteret, at selskabet har handlet ansvarspådragende, og at klageren har dokumenteret at have lidt et tab som følge deraf, så udgør klagerens maksimale tab alene en 1-årigt periode og ikke en 6-årig periode, som klageren har rettet krav om, dertil kommer, at klageren på alt andet end fritidshusforsikringen fik forsikringer med samme vilkår og til samme priser som tilbud og accepteret af klageren, hvorfor et eventuelt krav alene vil kunne vedrøre fritidshusforsikringen."

Ankenævnet for Forsikring

7.

101711

Klageren har i brev af 15/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har flere gange i forløbet kontaktet [bank] og gjort gældende, at vi havde indgået en bindende aftale med Tryg, og at sagsforløbet var meget utilfredsstillende, og at vi som følge heraf havde krav på kompensation, jf. vedhæftede korrespondance med ... i [bank] (bilag A). Vi rettede henvendelse til [bank] og ikke Tryg, da den pågældende medarbejder, som solgte os forsikringerne, benævnte sig som 'Bankassurandør i [bank]', og da vi gennem mange år har haft et kundeforhold i [bank], som havde indgået en ny samarbejdsaftale med Tryg.

Som det fremgår af vores korrespondance med [bank] i bilag A skrev ... i [bank] to gange til os, at de havde kontaktet Tryg, og at vi ville blive ringet op af Trygs klageafdeling. Vi fik dog aldrig en opringning fra Tryg.

[Klageren] havde som tidligere ansat i [bank] medarbejderfordele i [...], hvor [selskab2] leverede forsikringerne i sin egenskab af [bank]s faste samarbejdspartner på forsikringsområdet. Vi havde derfor allerede fordelagtige forsikringer hos [selskab2]. Som følge heraf har vi aldrig talt med andre forsikringsselskaber om at skifte selskab, idet dette ikke havde noget formål. Baggrunden for, at vi alligevel valgte at indlede en dialog med Tryg, var ene og alene, at vi uopfordret var blevet kontaktet af en person ansat i [bank] om at flytte forsikringerne til den nye samarbejdspartner.

Vi indvilgede herefter i at indgå i en dialog med Tryg, da der måtte være en speciel god grund til, at de som [bank]s nye samarbejdspartner gerne ville tale med os. [klageren] blev herefter kontaktet af bankassurandøren, som lige fra starten lovede os guld og grønne skove - dvs. mindst lige så gode dækninger, bare billigere. Set i bakspejlet var det tydeligt, at der var igangsat en strategi i [bank]/Tryg, som skulle sikre, at så mange kunder som muligt skiftede fra [selskab2] til Tryg.

Den 26. april 2021 afholdte vi et møde med bankassurandøren, hvor vi gennemgik forsikringerne hos [selskab2] og fik oplysninger om, hvad Tryg konkret kunne tilbyde os. På mødet blev det aftalt, at vi skulle sende dem policerne på vores forsikringer i [selskab2].

Den 3. maj 2021 sendte [klageren] en e-mail til Tryg indeholdende policerne på vores forsikringer i [selskab2] (bilag B). I policen for fritidshusforsikringen var det specifikt nævnt, at vores fritidshus er et bjælkehus med græstag, og at forsikringen omfatter svampe og insektdækning (bilag C).

Med hensyn til fritidshusforsikringen i [selskab2] anfører [klageren] i e-mailen til Tryg: 'Der er ingen selvrisiko på denne forsikring. Vi vil gerne have dækning af råd på den nye'.

Den 4. maj 2021 modtager vi en e-mail fra Tryg (bilag D), med følgende indhold: 'Tusind tak for tilsendte så jeg kunne få fuldstændigt sammenlignet forsikringerne og det er jeg rigtig glad for da der var nogle fejl i forhold til jeres nuværende forsikringer.

Jeg har vedhæftet et opdateret tilbud.

Hjemforsikring:

(.....)

Fritidshus og fritidshus indbo:

Selvrisiko er blevet sat til 0 kr. ved bygnings skader og indbo skade.

Råd dækning er også inkluderet.

Ankenævnet for Forsikring

8.

101711

Summen på indbo er sat til 250.000 kr. som også inkludere de 3 cykler og værktøj for 35.000 kr. Den overordnede sum kan godt hæves til 455.000 kr. til en merpris af 167 kr. årligt (.....)
Prisen for forsikringerne hos Tryg lyder på 17037 kr. årligt (Hertil skal der lægges 8% i årlig bonus retur til jer som kunde som vil svare til 1362 kr. i årlig bonus) (.....)'

E-mailen var vedhæftet et opdateret forsikringstilbud, jf. bilag 1, fremlagt af Tryg. Vi opfattede mailen således, at vores nye fritidshusforsikring i Tryg ubetinget omfattede dækning af insekt-svampe- og rådkader, idet det ikke i e-mailen var nævnt, at ejendommen skulle besigtiges eller andet, som kunne forhindre at forsikringen trådte i kraft på de anførte betingelser.

Den 10. maj 2021 accepterede vi tilbuddet, hvorefter der var indgået en bindende aftale med Tryg om, at de skulle overtage samtlige forsikringer. Samtidig hermed opsagde Tryg vores forsikringer hos [selskab2], jf. Trygs svarbrev af 7. august 2021, hvor det specifikt på side 2 øverst i brevet nævnes, at Tryg samme dag, den 10. maj 2021, opsagde forsikringerne hos [selskab2], dog ifølge brevet med undtagelse af fritidshusforsikringen.

Den 11. maj 2021 blev der til [klageren] sendt sms med følgende indhold, jf. bilag 3, fremlagt af Tryg:

'Hej [klageren], vi har aftalt at forsikre dit fritidshus på [adresse]. Inden for 14. dage kommer vores taksator forbi for at se på huset. Du behøver ikke at være hjemme, da taksatoren kun vurderer huset udefra. Hvis der er brug for at se på det indvendigt kontakter vi dig. Med venlig hilsen Tryg.'

Da det fremgår af sms'en, at der var en aftale om at forsikre vores fritidshus opfattede vi ikke sms'en sådan, at der kunne blive tale om, at vores fritidshus ikke kunne forsikres mod insekt-, svampe og rådkader. Vi reagerede ikke på denne sms, idet vi anså besigtigelsen for at være en standardprocedure ved alle nytegninger af husforsikringer, og vi havde også en forventning om, at besigtigelsen ikke ville give anledning til forbehold af nogen art, da vores fritidshus er opført i 2016 i de bedste materialer på markedet. Vi vedlægger et billede af huset fra Sande Bjælkehusets hjemmeside (bilag E), idet det bemærkes, at vi har givet dem tilladelse til at anvende et billede af vores hus i markedsføringen.

Fritidshuset blev herefter besigtiget af Tryg den 27. maj 2021 og samme dag modtog vi et brev fra Tryg, hvoraf det fremgik, at fritidshuset alligevel ikke kunne forsikres mod insekt, svamp og råd (bilag F).

[Klageren] sender den 30. maj 2021 en mail til Tryg med følgende indhold (bilag G):

'Jeg vedhæfter jeres tilbud på fritidshusforsikring, hvoraf fremgår at forsikringen desværre ikke dækker svamp og insekt.

Som vi flere gange har talt om, så var det en forudsætning for vores skifte til Tryg, at vi ikke blev dårligere stillet rent dækningsmæssigt, end vi er hos [selskab2]. Hos [selskab2] dækker vores nuværende forsikring som bekendt svamp og insekter. Jeg nævnte endda, at der var tale om et bjælkehus med græstag, og at vores nuværende forsikring omfatter svamp og insekter, men ikke råd, hvilket du sagde I kunne matche eller endda gøre bedre.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101711

Jeg tillader mig derfor at gå ud fra, at det er en fejl, at I ikke tilbyder mig denne dækning, og jeg skal derfor venligst bede jer om at fremsende et nyt tilbud med den omhandlede dækning. For god ordens skyld skal jeg oplyse, at jeg umiddelbart ikke ønsker at skifte selskab på nogen af forsikringerne, hvis det mod forventning skulle vise sig, at der ikke er tale om en fejl.

Med venlig hilsen'

Assurandøren svarede ved e-mail af 1. juni 2021, at det undrede ham, at dækningen var undtaget, da det ikke var noget, han havde oplevet før. Han oplyste desuden, at han ville undersøge sagen og vende tilbage.

Den 9. juni 2021 forsøger [klageren] at kontakte assurandøren telefonisk uden held. [klageren] modtager samme dag en e-mail fra assurandøren i [bank] med følgende indhold.

'Hej [klageren]

Jeg kan se du har ringet til mig i dag.

Jeg er lige i møde.

Jeg afventer svar fra taksator omkring fritidshus og har rykket for det i går da jeg synes svar tiden er lige langsom nok for min smag.

Venlig hilsen'

Som følge af, at Tryg den 10. maj 2021, havde opsagt forsikringerne i [selskab2], blev [klageren] på et tidspunkt efter denne dato uopfordret ringet op af [selskab2], som tilbød os igen at blive kunder hos [selskab2], hvilket vi accepterede. Den 9. juni 2021 sendte [selskab2] os et aftalebrev (bilag H), hvor det blev bekræftet, at vi havde bestilt nye forsikringer i [selskab2], og at de ville op-sige vores forsikringer i Tryg.

Den 10. juni 2021 sendte [klageren] en e-mail til Tryg (bilag I):

'Hej [assurandør]

Jeg tillader mig lige at komme med lidt konstruktiv kritik af forløbet.

Jeg synes faktisk det er temmelig dårligt, at I ikke kan finde ud af at vende tilbage omkring svampe- og insektdækningen, når du nu lovede, at I kunne matche [selskab2] på dette punkt.

[Selskab2] har i øvrigt kontaktet mig. De siger, at jeres forsikringer generelt er væsentligt dårligere dækningsmæssigt end [selskab2]s. De har også oplyst, at bonus er skattepligtig som personlig indkomst. Det har jeg heller aldrig fået at vide af dig.

Alt i alt havner vi desværre et sted, hvor jeres tilbud slet ikke er konkurrencedygtigt. Det stemmer ikke overens med, at du oplyste mig, at I ville matche [selskab2] med dækninger.

Det eneste jeg har opnået ved jeres manøvre, hvor [bank] kontaktede mig og foreslog at jeg skulle tage en drøftelse med bankens nye samarbejdspartner, er, at I har opsagt mine forsikringer hos [selskab2] på grundlag af det samtykke jeg gav på et urigtigt grundlag. Jeg er nu blevet tilbudt nogle nye forsikringer af [selskab2], som er dårligere og dyrere end dem jeg havde i [selskab2] tidligere. De er dog stadig bedre end jeres.

Det er meget utilfredsstillende og faktisk burde I give mig en økonomisk kompensation for den tid jeg har brugt og for det forhold, at jeg nu er endt ud med dyrere og dårligere forsikringer hos [selskab2].'

[klageren] orienterede herefter første gang vores rådgiver hos [bank] om forløbet, jf. bilag A.

Ved e-mail af 14. juni 2021 skrev Tryg følgende til os (bilag J):

'Hej [klageren]

Jeg har nu endelig fået svar fra taksator i forhold til afgørelsen omkring insekt, svamp og rådskaade. Årsagen til vi ikke tilbyder denne dækning til er fordi man simpelthen ikke tør tage risikoen ved det da hvis det måtte opstå så kan man ikke bare lige udskifte den del af hvor måtte skaden måtte være, så med andre ord bliver det desværre for omfattende.

Beklager den meget lange proces og ikke mindste den kedelig melding som vi begge har ventet lang tid på.

Jeg er heldigvis blevet klogere på mit eget produkt og har taget dette med som læring så det ikke sker igen og kan kun beklage mange gange for forløbet.

Giv gerne en melding på om hvad du ønsker vi eventuelt gør.

Venlig hilsen'

Ved e-mail af 15. juni 2021 skrev [klageren] følgende til Bankassurandøren i [bank]

'Hej [assurandør]

Tak for tilbagemelding. Det er jeg ked af og skuffet over at høre.

Jeg synes desværre det er temmelig problematisk, at I var så hurtige til at opsige alle mine forsikringer hos [selskab2], og at det dernæst tager så lang tid for at få behandlet dette spørgsmål. Det har sat mig en dårlig situation og medført en masse ekstraarbejde, som kunne have være undgået, jf. min tidligere mail.

Jeg kan oplyse, at jeg ikke er interesseret i at flytte mine forsikringer til Tryg, og jeg skal venligst bede om, at jeg afregistreres i jeres systemer og at jeg ikke modtager nogle opkrævninger eller andet.

Med venlig hilsen'

Den 21. juni 2021 skriver [klageren] følgende besked til [selskab2] (bilag K):

'Hej [selskab2] Det er en længere historie. Tryg, som er [bank]s nye samarbejdspartner, kontaktede mig i min egenskab af kunde i [bank] og tilbød mig nogle gunstige forsikringer hos Tryg. De var meget hurtigt til at opsige alle mine forsikringer hos [selskab2]. I kontaktede mig på baggrund af opsigelsen og tilbød nu nogle forsikringer på jeres nye vilkår. Jeg har ikke været helt tilfreds med forløbet hos [bank]/Tryg og for at løse dette skulle de angiveligt have lavet en aftale med [...] om, at jeg kan komme tilbage på de gamle vilkår i [selskab2]. Jeg har talt med en sød sagsbehandler hos jer i dag, som lovede at jeg ville blive ringet op herom. Jeg tillader mig dog lige at sende mailen også. Håber det er ok. Tak for hjælpen. Mvh [klageren]'

Den 29. juni blev [klageren] ringet op af [selskab2], som oplyste, at vi var flyttet over på de nye vilkår både med hensyn til fritidshusforsikringen og alle de øvrige forsikringer. De nye forsikringer var generelt både dyrere og dårligere end vores tidligere forsikringer i [selskab2], da jeg mistede mine medarbejderfordele.

Da vi ikke længere kunne opnå dækning mod insekt-, svampe- og rådskaader på fritidshuset hos [selskab2], så vi ikke anden udvej end at skifte forsikringsselskab og tegne forsikringerne hos [sel-

skab3]. Vi henviser til de forsikringstilbud, der blev fremsendt til Ankenævnet for Forsikring sammen med vores klage. Som dokumentation for, at forsikringerne blev tegnet hos [selskab3] og fortsat er gældende, fremlægges breve fra [selskab3] af 17. september 2024, hvoraf fremgår af præmierne opkræves på vores konti (bilag L og M). Inden vi tegnede forsikringer hos [selskab3] undersøgte vi markedet nøje, hvor vi kunne konstatere, at alle de kommercielle selskaber inden for de senere år havde indsat bestemmelser i deres forsikringsvilkår, som undtog bjælkehuse fra dækningen for insekt-, svampe- og råds-kader. [selskab3] var således det eneste selskab, hvor vi kunne opnå dækning mod insekt-, svampe- og råds-kader.

Bemærkninger til Trygs besvarelse af klagen

Den 26. april 2021 afholdte vi på opfordring af [bank]/Tryg et indledende møde med Tryg om, at de skulle overtage samtlige vores forsikringer fra [selskab2], da [bank] havde skiftet fast samarbejdspartner fra [selskab2] til Tryg. På mødet blev det drøftet, hvilke dækninger Tryg kunne tilbyde, og det blev flere gange nævnt, at de nye forsikringer under alle omstændigheder ville være billigere og bedre end vores daværende forsikringer hos [selskab2]. På mødet blev det aftalt, at [klageren] skulle sende Tryg en kopi af policerne på forsikringerne i [selskab2].

[Klageren] sendte ved e-mail af den 3. maj 2021 til Tryg en kopi af samtlige vores policer i [selskab2], jf. bilag B. Af policen for fritidshusforsikringen fremgik det udtrykkeligt, at der var tale om et bjælkehus med græstag, og at fritidshuset hos [selskab2] var forsikret imod insekt- og svampe-skader, jf. bilag C.

I e-mailen anførte [klageren] udtrykkeligt, at vi også ønskede dækning for råds-kader hos Tryg.

Dagen efter den 4. maj 2021 sendte Tryg os en e-mail. I e-mailen bekræfter assurandøren udtrykkeligt og uden forbehold, at vi også kan få dækning mod råds-kader hos Tryg, jf. bilag D. E-mailen var vedhæftet et opdateret forsikringstilbud med dækning for insekt-, svampe og råds-kader på fritidshuset, jf. bilag 1 fremlagt af Tryg. Det var ikke i e-mailen nævnt, at ejendommen skulle besigtiges eller andet, som kunne forhindre, at forsikringen ville træde i kraft på de vilkår, som var lovet os.

Den 10. maj 2021 accepterede vi tilbuddet fra Tryg på de anførte vilkår og priser. Der var således pr. denne dato indgået en bindende aftale med Tryg om de pågældende forsikringer, herunder at fritidshusforsikringen var indgået på det vilkår, at huset var forsikret mod insekt-, svampe- og råds-kader.

Dagen efter modtog [klageren] en sms fra Tryg om, at fritidshuset skulle besigtiges, jf. bilag 3, fremlagt af Tryg. Det tænkte vi var led i en almindelig standardprocedure, som var iværksat for at se, om der var særlige forhold ved huset, hvad angår vedligeholdelsesstanden, som kunne betinge, at selskabet ville tage forbehold for enkelte bygningsdele i forsikringen.

Den 27. maj 2021 blev huset besigtiget af taksatoren, og samme dag modtog vi meget overraskende et brev fra Tryg, hvori de meddelte os, at vores fritidshus alligevel ikke kunne forsikres mod insekt-, svampe- og råds-kader. Tryg anfører i deres svarbrev, at vi i det forsikringstilbud (bilag 1), som var vedhæftet Trygs e-mail af 4. maj (bilag D, var anført, at 'det kan være nødvendigt at foretage en besigtigelse af ejendommen inden endelig accept'. Tryg gør således først i svarbrevet til ankenævnet gældende, at vi burde være klar over, at besigtigelsen kunne medføre ændringer i policen.

Tryg anfører i deres svarbrev, at vi igennem hele forløbet var blevet oplyst, at fritidshuset muligvis skulle besigtiges, inden forsikringen kunne tegnes i overensstemmelse med det fremsendte tilbud. Tryg bemærker i denne forbindelse, at der var dialog omkring tilbuddene, hvor vi havde ønsker til rettelser, hvorfor det må lægges til grund, at vi har læst de fremsendte tilbud.

Denne påstand er ikke dokumenteret og ikke korrekt. Der var i forsikringstilbuddet anført (bilag 1), at det kan være nødvendigt at foretage en besigtigelse af ejendommen inden endelig accept, men som det fremgår af sagsfremstillingen blev Tryg allerede den 3. maj 2021 ved fremsendelsen af vores policer hos [selskab2] gjort opmærksom på, at der var tale om en bjælkehus. Som det fremgår af [klagerens] e-mail af 30. maj 2021 til Tryg (bilag G), har vi under hele forløbet fra starten af gjort opmærksom på, at der var tale om et bjælkehus, hvilket assurandøren i sine efterfølgende e-mails ikke har benægtet. Det skal understreges, at vi ikke på daværende tidspunkt vidste, at Tryg generelt ikke tilbød dækninger mod insekt-, svampe- og råds-kader på bjælkehuse ifølge deres forsikringsbetingelser, og at det først er noget vi blev opmærksom på, da vi senere undersøgte markedet for fritidshusforsikringer og besluttede for at skifte til [selskab3].

Bankassurandøren anførte således i sin e-mail af 14. juni 2021 følgende til [klageren]:

'Jeg har nu endelig fået svar fra taksator i forhold til afgangelsen omkring insekt, svamp og råds-kade. Årsagen til vi ikke tilbyder denne dækning til er fordi man simpelthen ikke tør tage risikoen ved det da hvis det måtte opstå så kan man ikke bare lige udskifte den del af hvor måtte skaden måtte være, så med andre ord bliver det desværre for omfattende.

Beklager den meget lange proces og ikke mindst den kedelig melding som vi begge har ventet lang tid på.

Jeg er heldigvis blevet klogere på mit eget produkt og har taget dette med som læring så det ikke sker igen og kan kun beklage mange gange for forløbet.'

Bankassurandøren forklarer således indledningsvis, at Tryg ikke tilbyder dækning af insekt-, svampe og råds-kader på bjælkehuse, da det er vanskeligt og dyrt at udskifte de enkelte bygningsdele/bjælker. Dernæst tilføjer bankassurandøren, at han var blevet klogere på sit eget produkt, dvs. på Trygs vilkår for forsikring af bjælkehuse.

Vi skal derfor gøre gældende, at Tryg ikke som hævdet i deres svarbrev har afvist at forsikre fritidshuset mod insekt-, svampe- og råds-kader på grundlag af taksatorens besigtigelse af huset. men alene fordi forsikringsbetingelserne ikke gav mulighed for at forsikre bjælkehuse med disse dækninger. Vi har da også noteret os, at Tryg i deres svarbrev ikke har nævnt, at der var fundet fejl og mangler ved huset. Bankassurandørens uvidenhed om Trygs produkter og hans misinformation af os, skal dog ikke komme os til skade, idet vi havde en berettiget forventning om, at assurandøren havde et basalt kendskab til forsikringerne og hvad de dækkede.

Sammenfattende kan det således konkluderes, at der den 10. maj 2021 blev indgået en bindende aftale med Tryg om forsikring af vores fritidshus med dækning for insekt-, svampe og råds-kader.

Vi skal desuden gøre gældende, at erstatningskravet støttes på, at der blev indgået en bindende aftale om at forsikre os på de anførte vilkår, og at det er Tryg, der har besluttet sig for ikke at ville opfylde deres del af aftalen.

Da tilbuddet blev givet som følge af, at bankassurandøren ikke havde den nødvendige basale viden om Trygs fritidshusforsikringer, blev der handlet ansvarspådragende fra Trygs side. Tryg er dermed forpligtet til at erstatte os aftalens positive opfyldelsesinteresse og stille os økonomisk som om, at aftalen er behørigt opfyldt.

Vi skal desuden fastholde, at vores erstatningskrav skal beregnes på grundlag af prisforskellen mellem forsikringerne hos Tryg og [selskab3]. Det bemærkes, at bankassurandøren hos Tryg udtrykkeligt lovede os, at vi ville få en bonus på 8 % af præmien, jf. bilag D.

Vi skal desuden fastholde, at erstatningen skal beregnes ud fra prisforskellen i en periode på 6 år, idet bemærkes, at vi har brugt meget tid på denne sag, og at vi ikke har udvist egen skyld.

Tryg anfører i deres svarbrev, at en privat forsikringsaftale tegnes typisk for ét år ad gangen, hvorefter aftalen automatisk bliver fornyet, medmindre andet bliver meddelt. Dette betyder, at det er muligt at lave ændringer i præmie, i dækninger, indeksreguleringer mv. til forsikringens hovedforfald, ligesom et selskab har mulighed for at opsige en kunde med korrekt varsel. Klageren (vi) er dermed alene sikker på at have de pågældende forsikringer til de angivne priser i op til ét år, ligesom klageren alene var sikret at have de tilbudte forsikringer hos selskabet i op til ét år. Et eventuelt tab kan derfor alene vedrøre præmiedifferencen for maksimalt ét år og ikke for en seksårig periode.

Disse synspunkter kan ikke tiltrædes. Det må have formodningen imod sig, at Tryg ville ændre prisen på deres forsikringer efter en periode på et år, idet det ville være i strid med god markedsføringsetik først at forsøge at få os til at skifte forsikringer fra [selskab2] til Tryg ved anvendelse af en meget offensiv markedsføringsstrategi, hvorefter præmierne skulle forhøjes året efter. Vi mener derfor, at vi kunne påregne at have de tilbudte dækninger til de anførte priser i en længere periode, som passende kan sættes til 6 år. Vores præmier hos [selskab3] er samlet set heller ikke steget i perioden fra 2021 til i dag, jf. bilag L og M.

Tryg anfører desuden, at vi også blev tilbudt alle andre forsikringer end fritidshusforsikringen til den pris og med de vilkår, som vi havde accepteret et tilbud på, hvorfor vores eventuelle erstatningskrav alene kan vedrøre fritidshusforsikringen. Dette synspunkt kan vi heller ikke tiltræde, idet det er vigtigt for os - på samme måde som for alle andre forsikringstagere - at have vores forsikringer samlet et sted, hvilket typisk også er en betingelse for at kunne opnå gunstige vilkår og priser.

Tryg gør videre gældende, at vi alene har fremsendt tilbud på forsikringerne i [selskab3], der ligger til grund for vores erstatningskrav, og at der er ikke fremlagt dokumentation for, at vi har indhentet tilbud fra andre selskaber med henblik på at afdække, om forsikringerne kunne tegnes billigere andetsteds, ligesom der ikke er fremlagt dokumentation for, at vi rent faktisk har accepteret de fremlagte tilbud fra det pågældende selskab. I den forbindelse bemærkes, at vi har rettet henvendelse til flere forsikringsselskaber, men at det i dag kun er ganske få forsikringsselskaber, som tilbyder dækning mod insekt-, svampe og rådskeader på bjælkehuse, og at vi konkret kun har fundet [selskab3]. [Familiemedlem] er [...] og har derfor medlemsfordele i [selskab3], som generelt tilbyder medlemmerne forsikringer på gunstige vilkår, hvor andre kommercielle selskaber har vanskeligt ved at være med både i forhold til dækninger og priser. Til dokumentation af, at vi i dag har forsikringer hos [selskab3], henvises til bilag L og M.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

101711

Ankenævnet for Forsikring

15.

101711

Erstatningskravet kan herefter opgøres som følger:

Årlig forsikringspræmie iht. tilbud fra Tryg

Forsikring Årlig præmie i kr.

Bil (...) 2.636

Bil (...) 3.842

Husforsikring 3.339

Indboforsikring 3.063

Fritidshusforsikring 3.130

I alt 16.010

Årlig bonus på 8 pct. -1.280

I alt efter forventet årlig bonus 14.730

Årlig forsikringspræmie hos [selskab3]

Forsikring Årlig præmie i kr.

Bil (...) 2.879

Bil (...) 6.152

Husforsikring 4.489

Fritidshusforsikring 6.875

Indboforsikring. 1.928

I alt 22.323

Forskel 7.593

Erstatningskrav 6 år x 7.593 **kr. 45.558**

Forløbet omkring opsigelsen af vores forsikringer hos [selskab2]

I det følgende fremkommer vi med vores bemærkninger til Trygs redegørelse i svarbrevet, om forløbet omkring Trygs opsigelse af vores forsikringer hos [selskab2].

Uanset om fritidshusforsikringen blev opsagt den 10. maj eller den 10. juni 2021 som hævdet af Tryg, gør vi gældende, at det ikke har betydning for sagen. Tryg burde under ingen omstændigheder have opsagt forsikringen, hverken den 10. maj eller 10. juni 2021, idet der på dette tidspunkt ifølge Tryg ikke var klarhed over, om vi kunne få den ønskede dækning på fritidshusforsikringen. Desuden gør vi gældende, at Tryg ikke burde have opsagt de øvrige forsikringer den 10. maj 2021, når der ifølge Tryg var usikkerhed om, hvorvidt fritidshuset kunne forsikres på de ønskede vilkår, idet det måtte stå klart for Tryg, at det var en væsentlig forudsætning for os, at alle forsikringerne samlet skulle overtages af Tryg.

Vi bemærker desuden, at Tryg med deres svarbrev ikke har fremsendt dokumentation for, at opsigelsen af fritidshusforsikringen først blev sendt til [selskab2] den 10. juni 2021. Tryg har alene medsendt bilag 6, som viser, at [selskab2] afviste opsigelsen pr. denne dato. Hvis Ankenævnet vurderer mod forventning, at det skulle have betydning for sagen, skal vi anmode om, at Tryg fremsender dokumentation for tidspunktet for opsigelsen af fritidshusforsikringen.

Sammenfatning

Vi skal sammenfattende gøre gældende:

- At der ved vores accept af 10. maj 2021 af Trygs forsikringstilbud, jf. bilag D, blev indgået en bindende aftale om, at Tryg skulle overtage forsikringerne fra [selskab2] på de anførte vilkår, herunder at fritidshusforsikringen skulle dække insekt-, svampe og rådkader.
- At Tryg på tidspunktet for aftalens indgåelse skriftligt var informeret om, at vores fritidshus var et bjælkehus med græstag, og at vi dermed ikke skal bære risikoen for bankassurandørens uvidenhed om Trygs almindelige forsikringsbetingelser for forsikring af bjælkehuse.
- At forbeholdet i det fremsendte forsikringstilbud om, at det kunne være nødvendigt at besigtige fritidshuset, ikke kan medføre et andet resultat, da der ikke ved besigtigelsen blev fundet konkrete fejl og mangler ved fritidshuset, som betød, at fritidshuset ikke kunne forsikres mod insekt-, svampe- og rådkader.
- At fritidshuset var et næsten nyopført hus i de bedste materialer, og at afvisningen ene og alene skyldtes, at huset er et bjælkehus med græstag, som Tryg internt åbenbart har truffet en beslutning om, at de ikke ønsker at forsikre, men som assurandøren klart og utvetydigt i forsikringstilbuddet lovede os at forsikre mod insekt-, svampe- og rådkader.
- At vi ikke, som anført af Tryg, blot kunne tegne de øvrige forsikringer i Tryg, da vi generelt har et berettiget ønske om at samle vores forsikringer hos et og samme forsikringsselskab, hvilket er en forudsætning for at få gode dækninger og priser mv.
- At Tryg herefter er pligtige til at stille os, som om at aftalen er behørigt opfyldt fra deres side, hvorved de økonomisk skal erstatte os den positive opfyldelsesinteresse, herunder også vores tidsforbrug på sagen.
- At erstatningen skal beregnes ud fra priserne på vores nuværende forsikringer hos [selskab3], da vi ikke havde mulighed for at opnå dækning på fritidshusforsikringen mod insekt-, svampe- og rådkader hos andre selskaber, og at erstatningen skal beregnes ud fra en periode på 6 år, idet vi kunne forvente at præmierne ville være uændret i denne periode.
- At det ikke har betydning, hvornår Tryg opsigte vores fritidshusforsikring hos [selskab2], idet vi under alle omstændigheder allerede den 10. maj 2021 havde indgået en bindende aftale med Tryg om, at de skulle overtage vores forsikringer på de tilbudte vilkår og priser.
- At vi i forløbet har klaget flere gange til [bank] og anmodet om erstatning, idet vi er blevet betjent af en person, der betegnede sig som 'Bankassurandør i [bank]'.

...

Vi håber at ovennævnte forklarer sagens rette sammenhæng.

Vi skal ikke undlade at nævne, at vi føler os forsøgt ført bag lyset af Tryg/[bank]s aggressive markedsføring i forbindelse med, at Tryg blev [bank]s faste samarbejdspartner. Denne sag burde efter vores opfattelse være løst i mindelighed for lang tid siden. Tryg har desværre ikke ønsket at indgå i en dialog og har heller ikke kontaktet os, som aftalt.

Vi anser sagen for principiel og forventer derfor også at få medhold i vores påstand."

Selskabet har i brev af 13/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens supplerende bemærkninger til sagen. Idet selskabets første svarskrift i sagen i det hele fastholdes, skal selskabet her komme med sine supplerende bemærkninger.

Klageren ses at gøre gældende, at han ved assurandørens mail af den 4. maj 2021 blev lovet, at huset kunne indtegnes med rådsdækningsdækning. Selskabet skal hertil bemærke, at den pågældende mail vedrører fremsendelsen af et tilbud på forsikringen – sagens bilag 7 – og at der i dette tilbud fremgår, at det kan være nødvendigt at foretage en besigtigelse af ejendommen inden endelig accept.

Det er således selskabets opfattelse, at klageren ikke blev lovet dækningen, men at han alene fik fremsendt et tilbud med en pris for forsikringen påført råddækningen med forbehold for at huset skulle besigtiges inden endelig accept, og at dette blev gentaget i det efterfølgende aftalebrev.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at der ikke blev indgået en bindende aftale med klageren om dækning for råd-, svampe og insektskade på klagerens fritidshus.

Derudover er det fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret at have lidt et tab, idet selskabet ikke opsagde klagerens daværende fritidshusforsikring, og selskabet tilbød klageren de øvrige forsikringer på de vilkår og til de priser, han havde accepteret. Selskabet skal i øvrigt bemærke, at klageren ikke nærmere har redegjort for eller dokumenteret forløbet omkring fritidshusforsikringen i sit tidligere forsikringsselskab.

Selskabet skal ydermere bemærke, at de fremlagte bilag vedrørende betaling af forsikringer hos et andet selskab ikke dokumenterer, at klageren alene kunnet tegne sine forsikringer i det pågældende selskab, ligesom det ikke dokumenterer hvilket dækninger, selvriski mv., som klageren har valgt på sine nuværende forsikringer.

For så vidt angår dokumentation for fremsendelsen af opsigelsen af fritidshusforsikringen – som det daværende selskab afviste – fremlægges dokumentation herfor som bilag 8.

Med ovenstående bemærkninger og med henvisning til første svarskrift i sagen fastholdes selskabets vurdering."

Klageren har i brev af 20/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fremkommer nedenfor med vores bemærkninger til Trygs supplerende svarbrev af 13. december 2024 (uploaded til klageportalen den 17. december 2024).

Tryg gør i brevet gældende, at der ikke er indgået en endelig aftale med os om dækning for råd-, svampe og insektskade på vores fritidshus. Tryg henviser til, at der i forsikringstilbuddet af 4. maj 2021, jf. **bilag 7** (retteligt skulle henvisningen være til **bilag 1**), var anført, at det kan være nødvendigt at foretage en besigtigelse af ejendommen inden den endelige accept, og at dette blev gentaget i det efterfølgende aftalebrev.

Vi gør heroverfor gældende, at Tryg ikke har taget et sådant forbehold, idet forholdet ikke var gentaget i aftalebrevet af 11. maj 2021 (**bilag 2**). På side 1 i aftalebrevet fremgik følgende (citater):

...

Aftalebrevet angår således både forsikringen på vores hus og fritidshusforsikringen, og der står udtrykkeligt i aftalebrevet, at det er 'dit hus', der kan blive tale om at besigtige, dvs. vores helårshus og ikke vores fritidshus. Fritidshuset skulle ifølge aftalebrevet ikke besigtiges.

Der er således ved fremsendelsen af aftalebrevet indgået en klar og udtrykkelig aftale om, at vores fritidshus kunne forsikres for råd-, svampe og insektskade, som det udtrykkeligt blev lovet os af bankassurandøren ved e-mail af 4. maj 2021, jf. **bilag D**. Det var derfor i strid med aftalen og meget overraskende for os, at Tryg senere meddelte, at fritidshuset ikke kunne forsikres med de omtalte dækninger.

Vi skal, som vi også har fremført i vores supplerende klage af 15. oktober 2024, desuden subsidiært anføre følgende til støtte for, at forbeholdet i forsikringstilbuddet (**bilag 1**) ikke kan tillægges betydning:

- at Tryg allerede den 3. maj 2021 ved fremsendelsen af policen på vores hidtidige fritidshusforsikring i [selskab2] og inden afgivelsen af Trygs forsikringstilbud er gjort bekendt med, at der er tale om et bjælkehus, jf. **bilag C**,
- at det i forsikringstilbuddet er anført, at tilbuddet er baseret på oplysninger fra os og BBR, og der kan blive tale om at besigtige fritidshuset
- at dette standardforbehold ikke har betydning, idet dækningen for råd-, svampe og insektskade udelukkende er afvist som følge af, at der er tale om et bjælkehus, (som allerede var oplyst af os), som ikke kan opnå disse dækninger ifølge Trygs standardbetingelser, jf. forbeholdet for bjælkehuse i punkt 4.5. i vedhæftede forsikringsbetingelser (**bilag N**)
- at Tryg - skønt de er blevet opfordret hertil i vores supplerende klage - ikke har oplyst i det supplerende svarbrev, hvilke forhold i forbindelse med besigtigelsen, som konkret har givet anledning til, at fritidshuset ikke kunne opnå dækningerne, f.eks. vedligeholdelsesstanden eller kvaliteten af huset, hvilket dokumenterer vores påstand om, at det alene skyldes, at der var tale om et bjælkehus

Der er således blevet indgået en endelig aftale med Tryg om forsikringen af vores bjælkehus med dækning for råd-, svampe og insektskade ved vores accept af tilbuddet den 10. maj 2021 og ved Trygs fremsendelse af aftalebrevet af den 11. maj 2021 (**bilag 2**) til os, hvilket berettiger os til erstatning.

For god ordens skyld bemærkes, at det ikke er korrekt, når det på side 2 i Trygs svarbrev af 7. august 2024 side 2, øverst, nævnes, at det i aftalebrevet (**bilag 2**) var nævnt, at fritidshuset skulle undersøges af taksator, idet det var helårshuset, som skulle undersøges af taksator. Nederst på samme side nævner Tryg desuden, at de skulle have sendt os en police den 15. juni 2021, hvilket vi heller mener er korrekt, idet vi aldrig har modtaget policen.

Tryg gør desuden gældende, at vi ikke har dokumenteret, at vi var nødsaget til at tegne fritidshusforsikringen hos [selskab3], og at det ikke er dokumenteret, hvilke dækninger og selvrisici, vi har hos selskabet.

Som det fremgår af vedhæftede mailkorrespondance med [trætypehus] (**bilag O**), som har opført vores fritidshus, skrev vi den 29. juni 2021 til husfirmaet og oplyste, at vi ikke kunne opnå de omtalte dækninger hos [selskab2], Tryg og ... og spurgte, om husfirmaet var bekendt med selskaber, som tilbød denne dækning. Som det fremgår af korrespondancen oplyste husfirmaet, at de ikke var bekendt med selskaber, der tilbød denne dækning for bjælkehuse.

Vi undersøgte således markedet, inden vi valgte at tegne forsikringerne hos [selskab3]. Til dokumentation af vores nuværende dækninger og selvrisici på fritidshusforsikringen fremlægger vi policen for fritidshusforsikringen i [selskab3] som bilag P."

Ankenævnet for Forsikring

19.

101711

Selskabet har i brev af 25/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren anfører i sit indlæg, at aftaledokumentet af 11. maj 2021, **Bilag 2**, henviser til klagerens hus, og at klager derfor ikke var bekendt med, at der var tale om en besigtigelse af klagerens fritidshus.

Som det fremgår af sagen **Bilag 1**, var der i tilbuddet på fritidshuset sendt den 4. maj 2021 taget forbehold i tilbuddet for en besigtigelse af fritidshuset. Samtidig fremgår det af SMS sendt til klager den 11. maj. Jfr. **Bilag 3**, at taksatoren ville besigtige ejendommen beliggende ...

Klageren kan således ikke have været uvidende om, at det var fritidshuset, der skulle besigtiges af en taksator, for at denne kunne vurdere, om forsikringen kunne indtegnes på de planlagte vilkår.

Det fastholdes at selskabet har været berettiget til at indsætte forbeholdet efter besigtigelsen, samt at klageren ikke kan have været uvidende om, at aftalen ikke var endelig indgået, før end efter denne besigtigelse.

I den forbindelse kan det oplyses, at den undtagelse afviger fra, hvad der kan konstateres i branchen, og i den forbindelse henvises til klagerens **Bilag O**, hvor producenten i mail af 1. juli 2021 bekræfter, at der er tale om et almindeligt forekommende forbehold hos de fleste forsikringsselskaber.

Herudover fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed."

Klageren har i brev af 23/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg fastholder i deres svarbrev af 25. februar 2025, at de efter besigtigelsen af fritidshuset var berettiget til at indsætte forbeholdet om, at de alligevel ikke ville forsikre vores fritidshus mod insekt-, svampe- og rådskeader, samt at vi ikke kunne være uvidende om, at aftalen ikke var endeligt indgået før besigtigelsen var foretaget. Tryg oplyser i den forbindelse, at det nævnte dækningsforbehold ikke afviger fra, hvad der er gældende i branchen, dvs. at en del andre forsikringsselskaber har tilsvarende vilkår for bjælkehuse.

Vi mener, at Tryg med disse udsagn bekræfter vores tidligere fremførte påstand om, at Tryg ved besigtigelsen ikke har fundet fejl og mangler ved vores fritidshus, som kunne begrunde, at det nævnte dækningsforbehold blev indsat i fritidshusforsikringen, og at forbeholdet ene og alene blev indsat, fordi der var tale om et bjælkehus.

Vi mener desuden, at det ikke skal lægges os til last, at bankassurandøren, som betjente os, ikke havde kendskab til, at Tryg ikke ønskede at forsikre bjælkehuse med de omtalte dækninger. At det rent faktisk forholdte sig sådan bekræftes i øvrigt af, at bankassurandøren i bilag J efterfølgende oplyste os (citater) 'Jeg er heldigvis blevet klogere på mit eget produkt og har taget dette med som læring så det ikke sker igen og kan kun beklage mange gange for forløbet.'

Til støtte for, at Tryg var berettiget til at indsætte forbeholdet, henviser Tryg desuden til sms'en af 11. maj 2021 (bilag 3), som havde følgende indhold:

Ankenævnet for Forsikring

20.

101711

'Hej [klageren], vi har aftalt at forsikre dit fritidshus på [adresse]. Inden for 14 dage kommer vores taksator forbi for at se på huset. Du behøver ikke at være hjemme, da taksatoren kun vurderer huset udefra. Hvis der er brug for at se på det indvendigt, kontakter vi dig. Med venlig hilsen Tryg.'

Sms'en bekræfter således vores påstand om, at der allerede var indgået en bindende aftale om at forsikre vores fritidshus, jf. understregningen, og den kan ikke som fremført af Tryg tages til indtægt for, at de var berettiget til at indsætte dækningsforbeholdet. Som tidligere nævnt, var det i aftalebrevet (bilag 2) alene angivet, at det var vores helårshus og ikke vores fritidshus, der skulle besigtiges af taksator. Vi opfattede derfor også helt naturligt sms'en sådan, at Tryg alene ville besigtige fritidshuset for at sikre sig, at det var blevet løbende vedligeholdt mv.

Vi gør således gældende, at et forbehold for dækning mod insekt-, svampe- og rådskeer kun rent undtagelsesvist kunne have kommet på tale, hvis vi mod bedre vidende havde tilbageholdt oplysninger, eller der var fundet fejl og mangler på fritidshuset, som det med rimelighed kunne forventes, var blevet oplyst af os.

Det er imidlertid ikke tilfældet. Ved e-mail af 3. maj 2021 fremsendte vi vores daværende police i [selskab2] (bilag C) til Tryg, som viste, at der var tale om et bjælkehus, og på basis heraf tilbød bankassurandøren os ved e-mail af 4. maj 2021 (bilag D) en forsikring uden forhold, og det blev endda udtrykkeligt nævnt i e-mailen, at vi også kunne få dækning mod råd (vi havde kun dækning mod svamp og insekt hos [selskab2]).

Vi accepterede tilbuddet den 10. maj 2021, hvorefter der var indgået en bindende aftale om at samtlige vores forsikringer skulle overføres til Tryg på de aftalte vilkår, hvilket bekræftes af, at Tryg samme dag opsagde vores forsikringer hos [selskab2].

Tryg har således ikke været berettiget til at undtage fritidshuset for de nævnte dækninger. Vi fastholder derfor erstatningskravet med de argumenter, vi tidligere har fremført i sagen".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 3/5 2021 fra selskab2 fremgår bl.a.:

"Murtype ... Bjælkehus
Forsikringen dækker ... Svamp og Insekt".

Af klagerens mail af 3/5 2021 til selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne have ca. samme dækninger på de nye forsikringer, dog i visse tilfælde med nogle forhøjelser, se nedenfor.

...

Fritidshusforsikring

Der er ingen selvrisiko på denne forsikring. Vi vil gerne have dækning af råd på den nye".

Ankenævnet for Forsikring

21.

101711

Af mail af 4/5 2021 fra selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"Tusind tak for tilsendte så jeg kunne få fuldstændigt sammenlignet forsikringerne og det er jeg rigtig glad for da der var nogle fejl i forhold til jeres nuværende forsikringer.

Jeg har vedhæftet et opdateret tilbud.

Hjemforsikring:

Jeg har hævet særlige værdier til ... kr. så det matcher jeres behov.
... er ikke den del af dette da det betegnes som almindeligt indbo.

Fritidshus og fritidshus indbo:

Selvrisko er blevet sat til 0 kr. ved bygnings skader og indbo skade.
Råd dækning er også inkluderet

...

Hus Forsikring:

Hus forsikring manglede der nogle udvidet dækninger. I havde ikke blot basispakken som vi to tog udgangspunkt i, men derimod alle dækninger så dette er nu blevet tilføjet i tilbuddet. (Med denne pakke får i mulighed for, at få opsat en gratis rottespærre på vores regning)

...

Ekstra dækninger:

Indbo/hjem forsikring har fået 0 kr. i selvrisko på alt hvor i i dag har minimum 1200 kr. eller 600 kr. på elektronik

...

Så er ... stillet med samme dækning og vilkår som ...

Prisen for jeres nuværende forsikringer lyder på 18990 kr. årligt

Prisen for forsikringerne hos Tryg lyder på 17037 kr. årligt (Hertil skal der lægges 8% i årlig bonus retur til jer som kunde som vil svare til 1362 kr. i årlig bonus)".

Af selskabets tilbud på fritidshusforsikring af 4/5 2021 fremgår bl.a.:

"Forudsætninger

...

Det kan være nødvendigt at foretage en besigtigelse af ejendommen inden endelig accept.

...

Forsikringen omfatter

Brand, Storm m.m, Insekt/svamp, Rådskadedækning, Rør/kabel og Stikledning".

Af aftalebrev af 11/5 2021 fremgår bl.a.:

"Tak fordi du har valgt at forsikre dig hos os.

Før du besluttede dig for at købe de viste forsikringer, afdækkede vi dine forsikringsbehov og forventninger til dækning.

...

Her kan du se, hvad vi har aftalt:

Ankenævnet for Forsikring

22.

101711

...

Hus
Fritidshus
Personbil
Indbo

...

Vi venter på de sidste oplysninger, så aftalen kan falde helt på plads. I mellemtiden er du dækket, som vi har aftalt. Dit hus skal undersøges af vores taksator. Indtil vi får svar fra taksatoren, er du derfor ikke forsikret mod insektangreb, råd og svamp. Du får besked, hvis vi har ændringer til det, vi har aftalt.

...

Vi må opsige dine forsikringer

Du har også sagt ja til, at vi må opsige dine nuværende forsikringer i dit tidligere forsikringselskab. Vi opsiger naturligvis kun de forsikringer, som vi har aftalt med dig."

Af selskabets sms af 11/5 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"vi har aftalt at forsikre dit på [adresse]. Inden for de næste 14 dage kommer vores taksator forbi for at se på huset. Du behøver ikke at være hjemme, da taksatoren kun vurderer huset udefra. Hvis der bliver brug for at se på det indvendigt, kontakter vi dig."

Af selskabets sms af 27/5 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"vores taksator har nu vurderet dit fritidshus, og vi sender dig et brev med resultatet inden for få dage. Du får den endelige forsikringsaftale kort tid inden, forsikringen starter."

Af selskabets brev af 27/5 2021 fremgår bl.a.:

"Vi har vurderet dit hus, og kan oplyse, at din forsikring kan træde i kraft med følgende forbehold:

Ejendommen er ikke antaget til insekt- og svampeskadeforsikring.

Ejendommen er ikke antaget til Råds-kade.

Ønsker du at få uddybet forbeholdet, er du velkommen til at kontakte os på nedenstående telefonnummer inden otte dage.

Hører vi ikke fra dig inden 14 dage fra brevets dato, træder forsikringen i kraft med de nævnte forbehold."

Af klagerens mail af 30/5 2021 til selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"Jeg vedhæfter jeres tilbud på fritidshusforsikring, hvoraf fremgår at forsikringen desværre ikke dækker svamp og insekt.

Som vi flere gange har talt om, så var det en forudsætning for vores skifte til Tryg, at vi ikke blev dårligere stillet rent dækningsmæssigt, end vi er hos [selskab2]. Hos [selskab2] dækker vores nu-

Ankenævnet for Forsikring

23.

101711

værende forsikring som bekendt og svamp og insekter. Jeg nævnte endda, at der var tale om et bjælkehus med græstag, og at vores nuværende forsikring omfatter svamp og insekter, men ikke råd, hvilket du sagde I kunne matche eller endda gøre bedre.

Jeg tillader mig derfor at gå ud fra, at det er en fejl, at I ikke tilbyder mig denne dækning, og jeg skal derfor venligst bede jer om at fremsende et nyt tilbud med den omhandlede dækning. For god ordens skyld skal jeg oplyse, at jeg umiddelbart ikke ønsker at skifte selskab på nogen af forsikringerne, hvis det mod forventning skulle vise sig, at der ikke er tale om en fejl."

Af mail af 1/6 2021 fra selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"Det undrer mig meget, at det er blevet undtaget fordi det har jeg ikke oplevet før.

Jeg undersøger lige sagen og vender tilbage."

Af mail af 9/6 2021 fra selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"Jeg afventer svar fra taksator omkring fritidshus og har rykket for det i går da jeg synes svar tiden er lige langsom nok for min smag."

Af klagerens mail af 10/6 2021 til selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"Jeg synes faktisk det er temmelig dårligt, at I ikke kan finde ud af, at vende tilbage omkring svampe- og insektdækningen, når du nu lovede, at I kunne matche [selskab2] på dette punkt.

[Selskab2] har i øvrigt kontaktet mig. De siger, at jeres forsikringer generelt er væsentligt dårligere dækningsmæssigt end [selskab2]s. De har også oplyst, at bonus er skattepligtig som personlig indkomst. Det har jeg heller aldrig fået at vide af dig.

Alt i alt havner vi desværre et sted, hvor jeres tilbud slet ikke er konkurrencedygtigt. Det stemmer ikke overens med, at du oplyste mig, at I ville matche [selskab2] med dækninger.

Det eneste jeg har opnået ved jeres manøvre, hvor [bank] kontaktede mig og foreslog at jeg skulle tage en drøftelse med bankens nye samarbejdspartner, er, at I har opsagt mine forsikringer hos [selskab2] på grundlag af det samtykke jeg gav på et urigtigt grundlag. Jeg er nu blevet tilbudt nogle nye forsikringer af [selskab2], som er dårligere og dyrere end dem jeg havde i [selskab2] tidligere. De er dog stadig bedre end jeres.

Det er meget utilfredsstillende og faktisk burde I give mig en økonomisk kompensation for den tid jeg har brugt og for det forhold, at jeg nu er endt ud med dyrere og dårligere forsikringer hos [selskab2]."

Af mail af 11/6 2021 fra selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"Kritik kan man altid bruge og jeg helt enig i din konklusion. Jeg står desværre kun for indtegningen og kan ikke gå udenom taksator beslutning, men når det så er sagt så afventer jeg stadigvæk et svar fra taksator omkring beslutningen og jeg er enig i, at det tager for lang tid.

I henhold til, at matche det som du har fra [selskab2] så er forsikringerne matchet 1-1 dog har du fået bedre dækninger samt selvrisiko på **alle** dine forsikringer i forhold til hvad du havde hos [selskab2] ligeledes har du selv sammenlignet de to tilbud og taget en beslutning ud fra dette og må selv være kommet frem til den konklusion, at Tryg Forsikring ville være bedre for dig.

Dækningsmæssigt kan jeg ikke forstå det som [selskab2] fortæller dig i forhold til dækning. De må være kommet med nogle eksempler og dem vil jeg meget gerne følge op på.

Tryg og [selskab2] er stort set identisk på dækninger, betingelser og vilkår dog med en lille fordel til Tryg på nogle punkter og [selskab2] på nogle andre punkter.

Jeg vil meget gerne sende disse til dig hvis du måtte have behov for det.

I forhold til, at du skifter tilbage til [selskab2] så stiller jeg mig meget uforstående overfor hvorfor du IKKE kan komme tilbage på din gamle aftale. Forsikringer hos mig ville først træde i kraft pr. 01072021 så i princippet er du stadigvæk deres kunde frem til pr. 01072021 med dine eksisterende vilkår og i henhold til fortrydelsesretten så burde de give dig det samme du havde før – Det ville vi i hvert fald gøre til trods for et fortrudt selskabsskifte.

For en god ordens skyld så tillader jeg mig, at sammenligne hvad du har hos [selskab2] og hvad du fik hos mig da jeg er meget uforstående over du fortæller mig du var blevet dårligere stillet

...

Ud fra hvad jeg kan forstå ved ovenstående sammenligning som er lavet 1-1 til ud fra de policer du har sendt mig og hvad jeg har tilbudt dig, så er der én forskel på forsikringerne og det er på fritidshuset omkring insekt, svamp og rådskaade ligeledes har du faktisk slet ikke rådskaade inkluderet i din police hos [selskab2], men derimod kun insekt og svamp.

Det er en konkret sammenligning i forhold til de to selskaber omkring hvilke dækninger der er med i forsikringerne.

Hvis du er mere interesseret i vilkår og betingelser så laver jeg gerne en sammenligning over dette ligeledes, men alt i alt kan jeg i hvert fald konkludere ud fra dækningsomfanget, at Tryg Forsikring 'vinder' på 4/5 forsikringer. Fritidshuset er undtagelse lige pt. Da vi jeg stadigvæk afventer en afgørelse."

Af mail af 14/6 2021 fra selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"Jeg har nu endelig fået svar fra taksator i forhold til afgørelsen omkring insekt, svamp og rådskaade. Årsagen til vi ikke tilbyder denne dækning til er fordi man simpelthen ikke tør tage risikoen ved det da hvis det måtte opstå så kan man ikke bare lige udskifte den del af hvor måtte skaden måtte være, så med andre ord bliver det desværre for omfattende.

Beklager den meget lange proces og ikke mindste den kedelig melding som vi begge har ventet lang tid på.

Jeg er heldigvis blevet klogere på mit eget produkt og har taget dette med som læring så det ikke sker igen og kan kun beklage mange gang for forløbet.

Giv gerne en melding på om hvad du ønsker vi eventuelt gør."

Ankenævnet for Forsikring

25.

101711

Af klagerens mail af 29/6 2021 til [trætypehusfirma] fremgår bl.a.:

"Vores nuværende forsikringsselskab, [selskab2], har desværre meddelt, at de ikke længere ønsker at forsikre huset mod insekt og svamp, da der er tale om et bjælkehus, og det samme har Tryg og ... Jeg vil derfor høre, om du er bekendt med andre selskaber, som vil forsikre huset."

Af mail af 1/7 2021 fra [trætypehusfirma] fremgår bl.a.:

"Det kan jeg ikke umiddelbart. Det lader til at være et almindeligt forekommende forbehold hos de fleste forsikringsselskaber i dag."

Af klagerens mail af 18/8 2021 til [trætypehusfirma] fremgår bl.a.:

"Vil blot lige vende tilbage med en status. [Familiemedlem] er ... og kan dermed blive forsikret hos [selskab3]. De dækker både råd svamp og insekter på deres fritidshusforsikring også for bjælkehus. Vi har derfor valgt at skifte selskab."

Af klagerens erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

"Årlig forsikringspræmie iht. tilbud fra Tryg

Forsikring Årlig præmie i kr.

Bil (...) 2.636

Bil (...) 3.842

Husforsikring 3.339

Indboforsikring 3.063

Fritidshusforsikring 3.130

I alt 16.010

Årlig bonus på 8 pct. -1.280

I alt efter forventet årlig bonus 14.730

Årlig forsikringspræmie hos [selskab3]

Forsikring Årlig præmie i kr.

Bil (...) 2.879

Bil (...) 6.152

Husforsikring 4.489

Fritidshusforsikring 6.875

Indboforsikring. 1.928

I alt 22.323

Forskel 7.593

Erstatningskrav 6 år x 7.593 kr. **45.558"**.

Af udskrift 5/8 2024 fra selskabets sagsbehandlingssystem fremgår bl.a.:

"Opsigelse og svar (vis)

Ikraft Fritidshus

Afvisning af opsigelse

Selskab: [selskab2]

Ankenævnet for Forsikring

26.

101711

Opsig.årsag: Kort opsig.

Sendt via: EDI 10-06-2021

...

Afvis.årsag: 19 Police under nytegn., accept ej modtaget".

Af udskrift 6/8 2024 fra selskabets sagsbehandlingssystemfremgår bl.a.:

"Fra: [selskab2]

...

EDI-dokument: Opsigelse

Produktgruppe.: Privatforsikring, bygning

Opsigelsesdato: 01-07-2021 Opsigelsesårsag: Anden årsag

Opsigelse sendt fra andet selskab: 15-06-2021

Accepter: J".

Af udskrift 13/12 2024 fra selskabets sagsbehandlingssystemfremgår bl.a.:

"14-06-2021 ... Afvisning af opsigelse

10-06-2021 ... Opsigelse/foresp. rekvireret

10-06-2021 ... Kundeaccept er udløbet

Opsigelse til [selskab2] – den 10.6.2021".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker ikke:

Insektangreb

- Insektangreb, hvor træværkets bæreevne ikke er svækket.
- Skader forårsaget af murødelæggende insekter fx murbier.
- Rådborebilleangreb og bekæmpelse af disse.

Insektbekæmpelse

Bekæmpelse af insekter, medmindre der er tale om aktive angreb af husbukke.

Svamp

- Svampeskader, der konstateres i eller udbreder sig fra bindingsværk, bjælker i bjælkehuse og pudsede træydervægge.
- Svampeskader, der konstateres i eller udbreder sig fra bygningkonstruktioner i rum med svømmebassin, spa og lignende, medmindre der er tale om en følge af anden skade, som er dækket af forsikringen.
- Svampeskader som følge af tillukning af nødvendige ventilationsåbninger.

Råd

Følgeskader i form af råd, medmindre du har tegnet dækning for rådskade."

Ankenævnet for Forsikring

27.

101711

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet opsagde hans forsikringer i selskab2 – i henhold til selskabets tilbud af 4/5 2021 og klagerens accept heraf – hvorefter selskabet ikke ønskede at tilbyde fritidshusforsikring af klagerens bjælkehus med svamp/insekt og rådskaadeskadedækning. Klageren kontaktede selskab2, der ikke ville tilbyde klageren forsikringer på samme vilkår, som han hidtil havde haft. Klageren tegnede herefter forsikringer hos selskab3, der var dyrere end selskabets tilbud. Klageren ønsker en erstatning på 45.558 kr. svarende til differencen mellem selskabets tilbud og den pris, som han har betalt til selskab3 for husforsikring, indboforsikring, fritidshusforsikring og to bilforsikringer i en periode på 6 år. Selskabet har afvist at yde erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, dels at selskabet har handlet ansvarspådragende, dels at han har lidt et uundgåeligt tab som følge af forløbet.

Selskabet har oplyst følgende om hændelsesforløbet: "Fristen for indsigelse til indtegnning af fritidshusforsikringen med forbehold udløb den 10. juni 2021. Idet der ikke forelå en endelig fortrydelse fra klagerens side, blev der samme dag automatisk sendt en opsigelse af fritidshusforsikringen til klagerens daværende forsikringsselskab. Den 10. juni 2021 sent om aftenen sendte klager en mail til selskabets assurandør, hvoraf det fremgik, at han var utilfreds med forløbet. Den 11. juni 2021 vendte assurandøren tilbage til klager med svar. ... Den 14. juni 2021 modtog selskabet en afvisning af opsigelsen af klagerens fritidshusforsikring fra klagers daværende selskab. ... Den 15. juni 2021 blev fritidshusforsikringen dog sat i kraft pr. 1. juli 2021 hos selskabet, selvom opsigelsen ikke var anerkendt, og der blev sendt en forsikringsaftale (police) til klager. Den 16. juni 2021 modtog selskabet en fortrydelse fra klagers daværende selskab, som bad om at overtage forsikringen pr. 1. juli 2021. Fortrydelsen blev anerkendt og fritidshusforsikringen blev herefter slettet i selskabet. Det skal bemærkes, at der ikke var betalt præmie på forsikringen. ... Selskabet hørte herefter ikke fra klager angående den omhandlende sag. Først den 30. oktober 2023 – eller knap 2,5 år senere – blev selskabet bekendt med en skrivelse fra klager og hans hustru af 16. oktober 2023, som de havde sendt til deres bank".

Klageren har anført, at selskabet den 3/5 2021 var gjort bekendt med, at der var tale om et bjælkehus, og at det fremgår af tilbuddet, at det er baseret på oplysninger fra klageren og BBR, og at der kan blive tale om at besigtige huset. Klageren har anført, at dette standardforbehold ikke har betydning, idet dækningen for råd-, svampe og insektskade udelukkende blev afvist som følge af, at et bjælkehus ikke kan opnå disse dækninger ifølge selskabets standardbetingelser. Klageren har anført, at han accepterede tilbuddet den 10/5 2021, hvorefter der var indgået en bindende aftale om, at samtlige forsikringer skulle overføres til selskabet på de aftalte vilkår, hvilket bekræftes af, at selskabet samme dag opsagde forsikringerne hos selskab2. Klageren har anført, at fritidshuset ifølge aftalebrevet ikke skulle besigtiges. Klageren har anført, at der ved fremsendelsen af aftalebrevet var indgået en klar og udtrykkelig aftale om, at fritidshuset kunne forsikres for råd-, svampe og insektskade. Det var selskabet, der ikke ville opfylde deres del af aftalen. Klageren har anført, at tilbuddet blev givet som følge af, at bankassurandøren ikke havde den nødvendige basale viden om selskabets fritidshusforsikringer. Selskabet er dermed forpligtet til at erstatte aftalens positive opfyldelsesinteresse. Klageren undersøgte markedet ved at skrive til [trætypehusfirma], da han ikke havde kunnet opnå dækningerne hos selskabet, selskab2 og andet forsikringsselskab. Klageren har anført, at det må have formodningen imod sig, at selskabet ville ændre prisen på deres forsikringer efter en periode på et år, idet det ville være i strid med god markedsføringsskik først at forsøge at få ham til at skifte fra selskab2 ved anvendelse af en meget offensiv markedsføringsstrategi, hvorefter præmierne skulle forhøjes året efter. Klageren har anført, at han kunne påregne at have de tilbudte dækninger til de anførte priser i en længere periode, som passende kan sættes til 6 år. Klageren har anført, at præmierne hos selskab3 samlet set ikke er steget i perioden fra 2021. Klageren har anført, at selskabet alene har "medsendt bilag 6, som viser, at [selskab2] afviste opsigelsen pr. denne dato. Hvis Ankenævnet vurderer mod forventning, at det skulle have betydning for sagen, skal vi anmode om, at Tryk fremsender dokumentation for tidspunktet for opsigelsen af fritidshusforsikringen".

Selskabet har anført, at klageren gennem hele forløbet fik oplyst, at fritidshuset muligvis skulle besigtiges, inden forsikringen kunne tegnes i overensstemmelse med det fremsendte tilbud.

Der var ligeledes dialog om tilbuddene, og klageren havde ønsker til rettelser. Selskabet har anført, at opsigelsen af fritidshusforsikringen blev afvist af selskab2, og at denne opsigelse aldrig har været effektueret. Det er selskabet uvedkommende, at klageren ikke kunne vedblive med at have fritidshusforsikringen på de samme vilkår hos selskab2. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at hans daværende fritidshusforsikring hos selskab2 ikke kunne fortsætte som hidtil, og selskabet stiller sig tvivlende overfor selskab2's adgang til at ændre i fritidshusforsikringen på baggrund af en afvist opsigelse, hvis ændringen i øvrigt ikke var til forsikringens hovedforfald. Såfremt ændringen var til forsikringens hovedforfald, så har ændringen intet med selskabet at gøre. Selskabet har anført, at klageren aldrig har betalt præmie, hvorfor dette ikke kan have påført klageren et tab. Selskabet har anført, at klageren for så vidt angår de øvrige forsikringer – hus, indbo og to bilforsikringer – fik fremsendt tilbud med præcist de dækninger og til den pris, som klageren blev præsenteret for i det fremsendte tilbud, og som klageren havde accepteret. Klageren kunne have valgt at beholde disse forsikringer og fortsat fritidshusforsikringen i daværende selskab2. Selskabet har anført, at det var klagerens egen beslutning, at han på grund af forbeholdet på fritidshusforsikringen ikke ønskede at have forsikringer hos selskabet. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at han ikke kunne opnå de samme dækninger i daværende selskab2 på hus-, indbo- og bilforsikringerne. Selskabet har for så vidt angår erstatningsopgørelsen anført, at en privat forsikringsaftale tegnes typisk for ét år ad gangen, hvorefter aftalen automatisk bliver fornyet, medmindre andet bliver meddelt. Dette betyder, at det er muligt at lave ændringer i præmie, i dækninger, indeksreguleringer mv. til forsikringens hovedforfald, ligesom selskabet har mulighed for at opsiges en kunde med korrekt varsel. Klageren er dermed alene sikker på at have de pågældende forsikringer til de angivne priser i op til ét år, ligesom klageren alene var sikret at have de tilbudte forsikringer hos selskabet i op til ét år. Et eventuelt tab kan derfor alene vedrøre præmiedifferencen for maksimalt ét år og ikke for en seksårig periode. Selskabet har anført, at der ikke er fremlagt dokumentation for, at klageren har indhentet tilbud fra andre selskaber med henblik på at afdække, om forsikringerne kunne tegnes billigere andetsteds.

Ankenævnet for Forsikring

30.

101711

Det fremgår af police af 3/5 2021 fra selskab2, at klagerens fritidshus er et bjælkehus, og at "forsikringen dækker ... svamp og insekt".

Det fremgår af klagerens mail af 3/5 2021 til selskabets assurandør, at "Jeg vil gerne have ca. samme dækninger på de nye forsikringer, dog i visse tilfælde med nogle forhøjelser, se nedenfor ... Fritidshusforsikring Der er ingen selvrisiko på denne forsikring. Vi vil gerne have dækning af råd på den nye".

Det fremgår af mail af 4/5 2021 fra selskabets assurandør, at "Tusind tak for tilsendte så jeg kunne få fuldstændigt sammenlignet forsikringerne og det er jeg rigtig glad for da der var nogle fejl i forhold til jeres nuværende forsikringer. Jeg har vedhæftet et opdateret tilbud ... Fritidshus og fritidshus indbo: Selvrisiko er blevet sat til 0 kr. ved bygnings skader og indbo skade. Råd dækning er også inkluderet".

Det fremgår af selskabets tilbud på fritidshusforsikring af 4/5 2021, at "Det kan være nødvendigt at foretage en besigtigelse af ejendommen inden endelig accept ... Forsikringen omfatter Brand, Storm m.m, Insekt/svamp, Rådskadedækning, Rør/kabel og Stikledning".

Det fremgår af aftalebrev af 11/5 2021, at "Vi venter på de sidste oplysninger, så aftalen kan falde helt på plads. I mellemtiden er du dækket, som vi har aftalt. Dit hus skal undersøges af vores taksator. Indtil vi får svar fra taksatoren, er du derfor ikke forsikret mod insektangreb, råd og svamp. Du får besked, hvis vi har ændringer til det, vi har aftalt ... Du har også sagt ja til, at vi må opsige dine nuværende forsikringer i dit tidligere forsikringsselskab. Vi opsiger naturligvis kun de forsikringer, som vi har aftalt med dig".

Det fremgår af selskabets sms af 11/5 2021, at "vi har aftalt at forsikre dit på [adresse]. Inden for de næste 14 dage kommer vores taksator forbi for at se på huset. Du behøver ikke at være hjemme, da taksatoren kun vurderer huset udefra".

Ankenævnet for Forsikring

31.

101711

Det fremgår af selskabets sms af 27/5 2021, at "vores taksator har nu vurderet dit fritidshus, og vi sender dig et brev med resultatet inden for få dage. Du får den endelige forsikringsaftale kort tid inden, forsikringen starter".

Det fremgår af selskabets brev af 27/5 2021, at "Vi har vurderet dit hus, og kan oplyse, at din forsikring kan træde i kraft med følgende forbehold: Ejendommen er ikke antaget til insekt- og svampeskadeforsikring. Ejendommen er ikke antaget til Rådskade. Ønsker du at få uddybet forbeholdet, er du velkommen til at kontakte os på nedenstående telefonnummer inden otte dage. Hører vi ikke fra dig inden 14 dage fra brevets dato, træder forsikringen i kraft med de nævnte forbehold".

Det fremgår af klagerens mail af 30/5 2021 til selskabets assurandør, at "Jeg vedhæfter jeres tilbud på fritidshusforsikring, hvoraf fremgår at forsikringen desværre ikke dækker svamp og insekt. Som vi flere gange har talt om, så var det en forudsætning for vores skifte til Tryg, at vi ikke blev dårligere stillet rent dækningsmæssigt, end vi er hos [selskab2]. Hos [selskab2] dækker vores nuværende forsikring som bekendt og svamp og insekter. Jeg nævnte endda, at der var tale om et bjælkehus med græstag, og at vores nuværende forsikring omfatter svamp og insekter, men ikke råd, hvilket du sagde I kunne matche eller endda gøre bedre. Jeg tillader mig derfor at gå ud fra, at det er en fejl, at I ikke tilbyder mig denne dækning, og jeg skal derfor venligst bede jer om at fremsende et nyt tilbud med den omhandlede dækning. For god ordens skyld skal jeg oplyse, at jeg umiddelbart ikke ønsker at skifte selskab på nogen af forsikringerne, hvis det mod forventning skulle vise sig, at der ikke er tale om en fejl".

Det fremgår af mail af 14/6 2021 fra selskabets assurandør, at "Jeg har nu endelig fået svar fra taksator i forhold til afgørelsen omkring insekt, svamp og rådskade. Årsagen til vi ikke tilbyder denne dækning til er fordi man simpelthen ikke tør tage risikoen ved det da hvis det måtte opstå så kan man ikke bare lige udskifte den del af hvor måtte skaden måtte være, så med andre ord bliver det desværre for omfattende ... Jeg er heldigvis blevet klogere på mit eget produkt og

Ankenævnet for Forsikring

32.

101711

har taget dette med som læring så det ikke sker igen og kan kun beklage mange gang for forløbet".

Det fremgår af udskrift af 6/8 2024 fra selskabets sagsbehandlingssystem, at "Opsigelse sendt fra andet selskab[2]: 15-06-2021 Acceptor: J".

Det fremgår af udskrift 13/12 2024 fra selskabets sagsbehandlingssystem, at "Opsigelse til [selskab2] – den 10.6.2021 ... 10-06-2021 Kundeaccept er udløbet ... 14-06-2021 Afvisning af opsigelse".

Det fremgår af klagerens erstatningsopgørelse, at "Årlig forsikringspræmie iht. tilbud fra [selskabet] Fritidshusforsikring 3.130 ... Årlig forsikringspræmie hos [selskab3] Fritidshusforsikring 6.875".

Nævnet bemærker, at selskabet ikke handlede i overensstemmelse med god skik, da selskabet den 10/6 2021 meddelte selskab2, at klagerens fritidshusforsikring skulle opsiges. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 11/5 2021 skrev til klageren, at "Dit hus skal undersøges af vores taksator. Indtil vi får svar fra taksatoren, er du derfor ikke forsikret mod insektangreb, råd og svamp". Efter nævnets vurdering bør selskabet først opsiges en forsikring i et andet forsikringsselskab, når selskabet har vished om, at selskabet kan tilbyde kunden den forsikring, som kunden har efterspurgt. Selskabet burde derfor ikke den 10/6 2021 have opsagt klagerens fritidshusforsikring.

Nævnet henviser i den forbindelse til sag 86960, hvor nævnet fandt, "at det må have formodningen imod sig, at en ny kunde måtte ønske, at hans eksisterende forsikringer opsiges omgående, før han har haft lejlighed til at gennemgå et skriftligt aftalegrundlag vedrørende de nye forsikringer, hvortil kunden har fortrydelsesret, jf. § 34 i forsikringsaftaleloven. Efter nævnets opfattelse bør selskabet uden anden konkret aftale med kunden i en sådan situation, hvor hurtig opsigelse ikke er nødvendiggjort af opsigelsesfrister i kundens eksisterende forsikringsaftale-

Ankenævnet for Forsikring

33.

101711

forhold, tilrettelægge sin sagsbehandling således, at selskabet ikke meddeler opsigelse til kundens tidligere selskab, før kunden skriftligt er gjort bekendt med det nærmere indhold af de nye aftaler mellem kunden og selskabet samt orienteret om, at selskabet efter en nærmere angiven periode vil foretage opsigelse af kundens eksisterende aftaler".

Spørgsmålet er herefter, om selskabet ifalder et erstatningsansvar herfor.

Nævnet finder, at der henset til sagens konkrete omstændigheder ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning til klageren.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabets anmodning om opsigelse af klagerens eksisterende fritidshusforsikring blev afvist af selskab2 den 14/6 2021, hvorfor nævnet må lægge til grund, at det ikke var selskabets opsigelse af 10/6 2021, der er årsagen til, at selskab2 meddelte klageren, at hans daværende fritidshusforsikring ikke kunne fortsætte på de samme/hidtidige vilkår. Selskabets uhensigtsmæssige handlemåde i forhold til opsigelse af fritidshusforsikringen kan derfor ikke udgøre et ansvarsgrundlag, som betyder, at klageren har ret til erstatning, fordi han efterfølgende valgte at flytte sine forsikringer til selskab3.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

Ankenævnet *for* Forsikring

34.

101711

formand