

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 102636:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren har begæret ejerskifteforsikring. I klageskema af 19/11 2024 har han bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I anledning af min erhvervelse af ejendommen beliggende ..., henvendte jeg mig til Gjensidige Forsikring med henblik på tegning af ejerskifteforsikring. Ejendommens overdragelse var planlagt til d. 1. juli 2024, hvorfor forsikringen skulle have virkning fra senest samme dato.

Den 6. juni 2024 fremsendte Gjensidige Forsikring et tilbud på en husforsikring med ikrafttrædelsesdato den 1. juli 2024. Senere samme dag modtog jeg en e-mail fra Gjensidige Forsikring A/S, hvori købet af den pågældende forsikring blev bekræftet.

Den 7. juni 2024 kom jeg i besiddelse af ejendommens el- og tilstandsrapport fra den involverede ejendomsmægler. Disse dokumenter blev straks videresendt til Gjensidige Forsikring med henblik på udarbejdelse af tilbud på den ønskede ejerskifteforsikring.

Endvidere kontaktede jeg telefonisk Gjensidige Forsikring den 7. juni 2024 med anmodning om at fremrykke ejerskifteforsikringens ikrafttrædelsesdato, idet ejendommens overtagelse var blevet fremrykket den 9. juni 2024. I samme telefoniske henvendelse blev vigtigheden af at have ejerskifteforsikringen på plads forud for ejendommens overtagelse understreget. Denne information blev ligeledes noteret af Gjensidige Forsikring i deres interne system, jf. vedhæftede svar på klage af 4. oktober 2024, øverst side 2. Senere samme dag modtog jeg en forsikringspolice for husforsikringen. Som trådte i kraft den 9. juni 2024.

Den 10. juni 2024 modtog jeg en e-mail fra ... fra Gjensidige Forsikring, hvori det blev meddelt, at både hus- og ejerskifteforsikringen dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato. Ved modtagelsen af denne mail fik jeg opfattelsen af, at både hus- og ejerskifteforsikringen, som jeg har aftalt med Gjensidige Forsikring at tegne, var på plads.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102636

Denne opfattelse delte ... fra [finansieringsselskab] ligeledes, som per mail den 10. juni 2024 meddelte ejendomsmægler, ..., at der var tegnet ejerskifteforsikring jf. vedhæftede mail.

Det viste sig imidlertid ved anmeldelse af skade den 18. juli 2024 til Gjensidige Forsikring, at forsikringsselskabet afviste af yde dækning under henvisning til, at ejerskifteforsikringen ikke var registreret som værende aktiv. I Gjensidige Forsikrings svar på min klage af 4. oktober 2024 fremgår blandt andet:

'Ved vores gennemgang af sagen kan vi desværre konstatere, at vores rådgiver ikke har sørget for at sende EL- og tilstandsrapport samt supplerende oplysninger videre til rette afdeling for udarbejdelse af tilbud'

[...]

'Vi beklager, at vores rådgiver ikke sendte relevante oplysninger videre i systemet, hvilket er en fejl fra vores side'.

Gjensidige Forsikrings svar på klage af 4. oktober 2024 samt mails fra Gjensidige Forsikring og [finansieringsselskab] er vedlagt som PDF-filer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå, at Gjensidige Forsikring anerkender, at der var tegnet en gyldig ejerskifteforsikring på ejendommen ...

Som forsikringstager bestrider jeg Gjensidige Forsikrings afvisning af min skadeanmeldelse med henvisning til manglende tegning af ejerskifteforsikring.

Det gøres gældende, at der ved ejendommens overtagelse den 9. juni 2024 var etableret gyldig ejerskifteforsikring i forbindelse med erhvervelsen af ovennævnte ejendom. Dette begrundes med i) den løbende korrespondance mellem Gjensidige Forsikring og mig via telefon og e-mail forud for overtagelsesdatoen, ii) e-mail af 10. juni 2024 modtaget fra ... fra Gjensidige Forsikrings rådgivere, hvori det blev bekræftet, at der var forsikringspålæg 30 dage før den oprindeligt fastsatte overtagelsesdato for både hus- og ejerskifteforsikring.

I al kommunikation med Gjensidige Forsikring har jeg utvetydigt tilkendegivet mit ønske om at tegne den omhandle ejerskifteforsikring. På intet tidspunkt har jeg fremsat forbehold eller betingelser, der kunne begrunde, at ejerskifteforsikringen ikke skulle anses for tegnet.

Gjensidige Forsikring har i deres svarskrivelse af 4. oktober 2024 erkendt og beklaget interne fejl. Det er min opfattelse, at disse fejl, som er begået af Gjensidige Forsikring, ikke kan påberåbes til skade for mig som forbruger, da jeg har haft en berettiget forventning om, at tingene var på plads. Endvidere bestrider jeg Gjensidige Forsikrings påstand i deres svarskrivelse af 4. oktober 2024 om, at jeg skulle have udtalt, at 'jeg ikke har accepteret ejerskifteforsikringen'. Denne påstand er udokumenteret og bestrides i sin helhed.

På baggrund af ovenstående samt vedhæftede materiale anmoder jeg hermed Ankenævnet for Forsikring om at vurdere Gjensidige Forsikrings afvisning af eksistensen af en gyldig ejerskifteforsikring for den omhandlede ejendom.

Jeg er naturligvis indstillet på at betale præmien for forsikringen."

Selskabet har den 9/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager (benævnt klager) klager over, at der i forbindelse med køb af ejendommen på ... ikke er udstedt en ejerskifteforsikring.

I forbindelse med vores revurdering og klagebehandling af sagen, har vi fastholdt, at vi ikke kan tilbyde klager at indtegne en ejerskifteforsikring for ejendommen på ...

Fakta

Den 06.06.2024 oprettes tilbud for en husforsikring for ejendommen på ... Det fremgår af tilbudet, at forsikringen træder i kraft pr. den 1. juli 2024.

Samme dag noterer vores rådgiver (1) i vores forsikringssystem: *'Lavet tilbud på hus og guidet igennem handlekurv hjulpet med pbs da den fejlede og ... sendt ops til ... med ejerskifte på hus'.*

En e-mail med bekræftelse for købet fremsendes til klager pr. e-mail, ligeledes fremsendes en forsikringspolice.

Den 07.06.2024 kl. 07:37 fremsender ejendomsmægleren EL- og tilstandsrapport til klager.

Senere samme dag den 07.06.2024 kl. 14.18 fremsender klager EL- og tilstandsrapport til rådgiver (1) og skriver følgende til vores rådgiver: *'Hermed el og tilstandsrapport til brug for tilbud på ejerskifteforsikring. Jeg tænker, at det måske er nok med 5 år, hvad syntes du?'*

Ligeledes samme dag, kl. 14.45, har klager telefonisk kontakt med en anden rådgiver (2) i kundeservicecenteret. Af rådgiverens note til samtalen fremgår, at klager oplyser, at klager overtager huset allerede den 09.06.2024, og at forsikringen skal være i gang inden da. Klager oplyser også, at han skal have en ejerskifteforsikring, og at EL- og tilstandsrapport er fremsendt til rådgiver (1).

I forbindelse med samtalen noterer rådgiveren kl. 14.45: *'... Ft får nørgler til huset 09-06 og ønsket startdato rettet til det.'*

Samme dag fremsendes en forsikringspolice for husforsikringen, hvoraf det fremgår, at forsikringens startdato er ændret til 09.06.2024.

Den 10.06.2024 kl. 12:54 kontakter klager igen kundeservicecenteret og taler med en rådgiver (3). Klager oplyser i samtalen, at han skulle have modtaget et tilbud på en ejerskifteforsikring, og om rådgiver kan se den i systemet. Rådgiveren oplyser, at klager har accepteret tilbud på husforsikringen, men at der ikke foreligger en ejerskifteforsikring. Klager oplyser, at han ikke har accepteret ejerskifteforsikringen. Rådgiver oplyser, at rådgiver (1) vil kontakte klager herom. Klager oplyser, at han skal have nøglerne samme dag, og om han kan få en opringning snarest, hvilket bekræftes.

Samme dag den 10.06.2024 kl. 13:14 fremsender rådgiver (1) en mail til klager om, at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato på både hus og ejerskifteforsikring.

Den 10.06.2024 kl. 13:16 noterer rådgiver (1), som modtog EL- og tilstandsrapport, følgende i systemet: *'Afv ejerskifte med et tilbud på ejerskifte'.*

Ankenævnet for Forsikring

4.

102636

Den 11.06.2024 modtager rådgiver (1) svar pr. mail fra kollega, som skal hjælpe med udarbejdelse af tilbud. Det fremgår af mail, at rådgiver (1) bedes fremsende forskellige relevante oplysninger for sagen til Partnercenteret, f.eks. navn på kunde, udbudspris etc.

Den 18.07.2024 henvender klager sig til skadeafdelingen i forbindelse med anmeldelse af en skade på ejerskifteforsikringen. Skadeafdelingen konstaterer, at klager ikke har en aktiv ejerskifteforsikring hos os. Skadebehandler sender derfor sagen til Partnerafdelingen for afklaring og noterer samtidig i systemet:

'Kunden oplyser, at han har accepteret forsikringen og siger også at han har fået accept fra os på, at den dækker 30 dage inden overtagelse.'

Samme dag noterer vores kollega fra Partnerafdelingen: *'Der er ikke givet tilbud på ejerskifte. - og der er sket overtagelse.'* Sagen sendes til rådgiver (1), som bedes behandle sagen.

Den 29.07.2024 noterer rådgiver (1): *'Skrevet til partner og afv svar, kan ej se en ejerskifteforsikring i systemet'*

Den 30.07.2024 noterer rådgiver (1): *'Oplyser at vi afviser ejerskifteforsikring - der aldrig er blevet tegnet...'*

Den 08.08.2024 fremsender klager en klage til den Klageansvarlige Enhed i Gjensidige Forsikring.

Den 04.10.2024 besvarer den Klageansvarlige Enhed klagen og fastholder afvisningen.

Herefter indbringes sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vurdering

Ved fremsendelse af tilbud for en ejerskifteforsikring har vores kunder mulighed for at vurdere tilbuddet, herunder især pris og dækninger, inden eventuel accept af tilbud. Hvis kunden accepterer tilbuddet, så fremsendes en faktura og en forsikringspolice, som også er en bekræftelse på købet.

Det er i sagen ubestridt, at vi aldrig har fremsendt et tilbud på en ejerskifteforsikring til klager, ligesom klager heller ikke på noget tidspunkt har fremsendt en accept herpå. Der er således ikke tegnet en ejerskifteforsikring.

Ud fra de foreliggende oplysninger i sagen må vi lægge til grund, at klager er fuldt ud bekendt med proceduren i forbindelse med fremsendelse af tilbud og accept, da klager i relation til husforsikringen har modtaget tilbud på husforsikringen, som klager accepterede ved hjælp af Mit-ID.

Dette underbygges også af, at klagers oplysning om, at han ikke har 'accepteret ejerskifteforsikringen'. Klager oplyste i telefonen ved samtale af 10.06.2024 kl. 12:54 – samme dag som han får nøglerne – at *'jeg ikke har accepteret ejerskifteforsikringen.'* (Den optagne samtale kan fremsendes til

nævnet, hvis ønsket).

Klager har således på dagen for overtagelsen været fuldt ud bekendt med, at vi ikke havde fremsendt et tilbud til klager på ejerskifteforsikringen, og at han ikke havde underskrevet en accept på ejerskifteforsikringen.

Klager reagerer efterfølgende ikke på, at han fortsat ikke har modtaget et tilbud på en ejerskifteforsikring trods overtagelsen, førend 6 uger efter hvor han anmelder en skade på ejerskifteforsikringen.

Vi har i denne periode på 6 uger heller ikke fremsendt hverken forsikringspolice eller faktura for betaling af en ejerskifteforsikring. Vi bemærker, at ejerskifteforsikringen er en forholdsvis 'beko-stelig' forsikring i forhold til f.eks. husforsikring, hvorfor han også i den henseende burde være bekendt med, at der ikke var tegnet en ejerskifteforsikring.

Det fremgår af klagen, at vores rådgiver den 10. juni i år skrev *'Jeg bekræfter, at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato på både hus og ejerskifteforsikring'*. Klager betragter dette som en bekræftelse på, at der foreligger en aktiv ejerskifteforsikring.

At hus- og ejerskifteforsikring dækker 30 dage før startdatoen, er helt korrekt. Dette er dog en generel oplysning, som ikke implicit kan betragtes som en bekræftelse på, at der foreligger en aktiv forsikring. Igen må vi bemærke, at en aktiv forsikring forudsætter, at kunden har modtaget og accepteret et tilbud, hvilket ikke er sket i denne sag som ovenfor anført, ligesom klager heller ikke har modtaget en efterfølgende police eller opkrævning.

Vi beklager, at vores rådgiver ikke sendte relevante oplysninger videre i systemet, hvilket er en fejl fra vores side.

Vi mener dog jf. ovenstående, at klager har været bekendt med, at han ikke har modtaget et tilbud, ikke har accepteret et tilbud, ikke har modtaget en police eller faktura for betaling heraf, og at der dermed ikke forelå en aktiv ejerskifteforsikring – også når der henses til, at klager netop har været igennem samme proces med husforsikringen, hvor han underskrev en accept med Mit-ID.

Desværre er det ikke muligt at tegne en ejerskifteforsikring, når ejendommen er overtaget. Dette skyldes, at det ikke skal være muligt at 'spekulere' i, om der kan være skader i bygningen, som medfører, at man bør tegne en ejerskifteforsikring. Det er således ikke muligt at købe en ejerskifteforsikring, når man har opnået kendskab til ejendommen.

Med henvisning til ovenstående gennemgang fastholder vi, at klager ikke har indtegnet en ejerskifteforsikring, og at vi således ikke kan anerkende forsikringsdækning for det anmeldte forhold på ejerskifteforsikringen. Vi bemærker i den henseende, at vi grundet manglende ejerskifteforsikring ikke har realitetsbehandlet det anmeldte forhold."

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

"Gjensidige har anført, at jeg ved telefonsamtalen den 10. juni 2024 kl. 1254 oplyste, at jeg ikke havde accepteret ejerskifteforsikringen, og at den optagne samtale kan fremsendes. At jeg har udtalt dette, erindrer jeg ikke, og det passer ikke med mailen 20 minutter senere.

Telefonsamtalen lå forud for bekræftelsesmailen den 10. juni 2024 kl. 1315, hvori Gjensidige bekræftede tegningen af ejerskifteforsikringen.

Derfor forekommer dette forhold irrelevant for vurderingen af, hvorvidt der er indgået en aftale om tegning af ejerskifteforsikring.

At jeg var i dialog med Gjensidige telefonisk om en ejerskifteforsikring, sammenholdt med mailen af 10. juni 2024 kl. 1315, er tilstrækkeligt til at fastslå, at der er indgået en bindende og gyldig aftale mellem Gjensidige og undertegnede.

Gjensidige bemærker, at jeg ikke reagerede på, at der over en periode på 6 uger ikke blev fremsendt en forsikringspolice samt en faktura for betaling af en ejerskifteforsikring. Efter Gjensidiges opfattelse burde jeg være bekendt med, at der ikke var tegnet en ejerskifteforsikring, idet denne er forholdsvis bekostelig.

Det bestrides, at jeg havde en reaktionspligt heroverfor. Dette skyldes, at fakturering af forsikringspræmier ofte sker årligt eller kvartalsvis, hvorfor en faktura naturligt kunne have været fremsendt på et senere tidspunkt end 6 uger. Desuden har jeg, som forbruger, ikke en skærpet pligt til at sikre mig, at en ejerskifteforsikring er indgået ved selvstændigt at rekvirere forsikringspræmier og fakturaer.

I øvrigt bemærkes det, at det ikke er en forudsætning for en bindende aftale, at forsikringstager har underskrevet ved hjælp af Mit-ID. Ligesom en aftale ikke kan fraviges med henvisning til, at der ikke er sket digital signering.

I telefonsamtalen af 10. juni 2024 gav jeg udtryk for, at jeg ønskede at tegne en ejerskifteforsikring, og var på intet tidspunkt tvetydig i min kommunikation herom. Derfor burde jeg med rette kunne forvente, at der var indgået en bindende og gyldig aftale den 10. juni kl. 1315, da Gjensidige skrev følgende:

'Jeg bekræfter at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato på både hus og ejerskifteforsikring'.

Gjensidige skriver videre i svaret af 9. december 2024, at ovenstående er udtryk for en *'generel oplysning, som ikke implicit kan betragtes som en bekræftelse på, at der foreligger en aktiv forsikring'*.

Dette udsagn rejser dog spørgsmål om, hvorfor Gjensidige vælger at inkludere sådan en information i en direkte kommunikation til en forsikringstager, hvis det blot er *generel information* uden specifik relevans for modtageren.

I Gjensidiges svar af 9. december 2024 beklager Gjensidige endnu engang en intern fejl. Heroverfor skal jeg gentage, at disse er fejl, som er begået af Gjensidige. De kan ikke påberåbes til skade for mig som forbruger, da jeg har haft en berettiget forventning om, at tingene var på plads.

Med henvisning til ovenstående fastholdes således, at der er indgået en bindende og gyldig aftale om en ejerskifteforsikring mellem Gjensidige og undertegnede."

Ankenævnet for Forsikring

7.

102636

Selskabet har i brev af 24/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser, at han ikke erindrer samtalen med vores rådgiver den 10. juni 2024 kl. 12.54. I forbindelse med vores besvarelse af nærværende sag, har vi lyttet til samtalen, som er optaget og gemt, indtil sagen er afsluttet. En kopi af samtalen kan fremsendes til Ankenævnet.

Det fremgår af samtalen, at vores rådgiver oplyser til klager, at der ikke findes en aktiv ejerskifteforsikring, ligesom klager i samtalen bekræfter, at han ikke har accepteret et tilbud for ejerskifteforsikringen.

Det er korrekt, at rådgiveren ganske kort skriver til klager pr. mail:

'Jeg bekræfter at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato på både hus og ejerskifteforsikring'.

Som anført i vores tidligere skrivelse er der alene tale om en generel oplysning. Dette underbygges

af, at klager kort forinden – mundtligt – tydeligt blev gjort opmærksom på, at han netop ikke havde

en aktiv ejerskifteforsikring, og at han ved samme lejlighed bekræftede, at han ikke havde accepteret et tilbud for en ejerskifteforsikring.

Det er ubestridt, at vi aldrig har fremsendt et tilbud på en ejerskifteforsikring til klager, og klager er

derfor ikke præsenteret for en pris, eventuelle klausuler eller øvrige vilkår for en ejerskifteforsikring

hos os. Klager har jf. ovenstående ikke accepteret et tilbud for en ejerskifteforsikring, hverken med

MitID, skriftlig signatur eller mundtligt.

Gjensidige Forsikring fastholder fortsat, at klager ikke har indtegnet en ejerskifteforsikring, at vi ikke kan tilbyde at udarbejde et tilbud for en ejerskifteforsikring med tilbagevirkende kraft, og at vi af samme årsag ikke kan anerkende forsikringsdækning for det anmeldte forhold på ejerskifteforsikringen."

Klageren har i brev af 19/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Gjensidige Forsikring oplyser at have optaget og gemt telefonsamtalen den 10. juni 2024, og anfører i den forbindelse, at jeg under samtalen skulle have bekræftet ikke at have accepteret et tilbud om ejerskifteforsikring.

Da jeg ikke præcist erindrer indholdet af den pågældende samtale, kan jeg naturligvis ikke tage stilling til denne påstand, før jeg har haft mulighed for at gøre mig bekendt med, hvad der konkret blev sagt.

Jeg skal derfor anmode Gjensidige Forsikring om at fremsende alle lydoptagelser, som er journaliseret på sagen til mig på ..., således at jeg har adgang til det samme relevante og nødvendige materiale med henblik på en fyldestgørende vurdering af sagen, herunder den samtale, hvor Gjensidige Forsikrings medarbejder erkendte sin klare fejl.

Jeg forbeholder mig samtidig ret til at fremkomme med yderligere bemærkninger, når jeg har haft lejlighed til at gennemgå lydfilerne.

Selv i tilfælde af, at jeg skulle have udtalt mig som anført under samtalen, skal det understreges, at jeg havde en berettiget forventning om, at der var tegnet en ejerskifteforsikring, hvilket fremgik af den e-mail, jeg modtog den 10. juni kl. 13.15.

Jeg bestrider derfor, at der alene er tale om en generel oplysning, og gør gældende, at der er indgået en bindende aftale om ejerskifteforsikring.

Afslutningsvis henviser jeg til mine tidligere henvendelser af henholdsvis 9. december 2024 og 6. februar 2025."

Selskabet har i kommentar af 4/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Gjensidige Forsikring har i dag fremsendt de 2 samtaler som er optaget, og gemt, i forbindelse med nærværende sag. Samtalerne er fremsendt til klagers e-mail, efter ønske fra klager, jf. sagens dokumenter den 20.05.2025."

Klageren har i brev af 16/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gennemlyttet de to lydoptagelser, som Gjensidige fremsendte til mig den 6. juni 2025. Optagelserne vedrører alene husforsikring og andre forsikringer og således ikke ejerskifteforsikringen.

Det er min opfattelse, at Gjensidige er i besiddelse af yderligere lydoptagelser, idet jeg har haft telefonisk kontakt med Gjensidige ved flere lejligheder og ved hver samtale har givet samtykke til optagelse.

Jeg opfordrer derfor Gjensidige til at fremsende (evt. udenom nævnet) samtlige lydfiler, som måtte være lagret i relation til mig som forsikringstager. For det tilfælde at Gjensidige skulle påstå ikke at have flere end de to, som allerede er fremsendt, så opfordres Gjensidige til at dokumentere, at man ikke er i besiddelse af flere end de to.

Mit teleselskab er aktuelt i færd med at udarbejde en oversigt over mine telefonsamtaler i sommeren 2024. Når denne foreligger, vil jeg kunne dokumentere, at jeg har haft telefonisk kontakt med Gjensidige ved flere lejligheder end blot den 7. og 10. juni 2024 – herunder samtalen med ... fra Gjensidige, hvor hun udtrykkeligt erkender at have begået en fejl.

Jeg tilslutter mig Gjensidiges bemærkning om, at de nævnte lydoptagelser fra den 7. og 10. juni 2024 ikke fremlægges for nævnet, idet de ikke vurderes at have selvstændig relevans.

Når jeg har modtaget opkaldsoversigten fra mit teleselskab, forbeholder jeg mig at fremlægge denne som dokumentation for, at der har fundet flere end to (indgående) telefonsamtaler sted mellem Gjensidige og undertegnede."

Ankenævnet for Forsikring

9.

102636

Selskabet har i brev af 6/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er ikke enige med klager i at lydoptagelserne som vi tidligere har fremsendt til klager, ikke også vedrører ejerskifteforsikringen, jf. vores tidligere fremsendte uddrag heraf. Samtalerne fandt sted fredag den 7. juni og mandag den 10. juni 2024.

Der lægges til grund, at forsikringstager er enig i vores uddrag af samtalerne.

For øvrige telefonsamtaler er det korrekt, at klager har været i kontakt med selskabet flere gange, men vi gemmer alene telefonsamtaler i 3 måneder, hvorfor vi ikke længere er i besiddelse heraf.

Vi understreger at de for denne sag relevante telefonsamtaler (som er fra den 7. og 10. juni 2024) er gemt og tidligere fremsendt til klager. Samtalerne kan fremlægges for nævnet såfremt klager eller nævnet ønsker dette."

Klageren har i kommentar af 2/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Der har været telefonsamtaler mellem undertegnede og Gjensidige vedrørende Ejerskifteforsikringen, hvor Gjensidige har bekræftet at en sådan var tegnet. Der bør derfor tillægges Gjensidige processuel skadevirkning, at de ikke er i stand til at fremlægge al telefon korrespondance. Vi har ikke yderligere og henviser til tidligere breve og bemærkninger."

Selskabet har i brev af 16/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Da klagers skrivelse af den 02. september især vedrører telefonsamtaler, er det vores vurdering, at der ikke bringes nyt til sagen. Vi henviser til klagers seneste skrivelse og til vores bemærkninger, fremsendt til nævnet den 06. august 2025."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens mail af 7/6 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Hermed el og tilstandsrapport til brug for tilbud på ejerskifteforsikring. Jeg tænker, at det måske er nok med 5 år, hvad syntes du.?"

Af selskabets mail af 10/6 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg bekræfter at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato på både hus og ejerskifteforsikring."

Af klagerens mail af 10/6 2024 til ejendomsmægler fremgår bl.a.:

"Jeg har for en sikkerheds skyld også sendt dokumentation hvor Gjensidige bekræfter at ejerskifte og husforsikring er ok."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog ejendommen den 1/7 2024. Den 18/7 2024 anmeldte han en skade, som han ønskede dækket på ejerskifteforsikring. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har tegnet en ejerskifteforsikring. Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende, at han har tegnet en gyldig ejerskifteforsikring.

Klageren har anført, at han i telefonsamtale den 10/6 2024 fremsatte ønske om at tegne en ejerskifteforsikring, og at han på intet tidspunkt var tvetydig. Derfor burde han med rette kunne forvente, at der var indgået en bindende og gyldig aftale den 10/6 kl. 13.15, da selskabet skrev: "Jeg bekræfter at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato på både hus og ejerskifteforsikring". Klageren har anført, at fakturering af forsikringspræmier ofte sker årligt eller kvartalsvis, hvorfor en faktura kunne være fremsendt senere end efter 6 uger. Han har som forbruger ikke en skærpet pligt til at sikre, at en ejerskifteforsikring er indgået, ved at rekvirere forsikringspræmie og fakturaer. Klageren har anført, at det ikke er en forudsætning for en bindende aftale, at han har underskrevet med Mit-ID, ligesom en aftale ikke kan fragås af selskabet, fordi der ikke er sket digital signering. Klageren har anført, at selskabets optagelser af telefonsamtaler alene vedrører husforsikring og andre forsikringer og således ikke ejerskifteforsikringen. Klageren har anført, at der har været telefonsamtaler, hvor selskabet har bekræftet, at en ejerskifteforsikring var tegnet. Det bør tillægges selskabet processuel skadevirkning, at selskabet ikke er i stand til at fremlægge optagelser fra alle samtaler.

Selskabet har anført, at det er ubestridt, at selskabet aldrig har fremsendt et tilbud på en ejerskifteforsikring til klageren, ligesom klageren ikke på noget tidspunkt har fremsendt en accept herpå. Der er således ikke tegnet en ejerskifteforsikring. Når selskabet sender et tilbud på en ejerskifteforsikring, har kunden mulighed for at vurdere pris og dækninger, inden kunden eventuelt accepterer tilbuddet. Selskabet har anført, at klageren er fuldt bekendt med proceduren for tilbud og accept, idet klageren modtog et tilbud på husforsikring, som han accepterede med Mit-ID. Dette underbygges også af, at klageren oplyste i telefonen den 10/6 2024 kl. 12:54 – samme dag som han skulle have nøglerne – at "jeg ikke har accepteret ejerskifteforsikringen". Klageren var således på overtagelsesdagen fuldt bekendt med, at selskabet ikke havde sendt et

Ankenævnet for Forsikring

11.

102636

tilbud på ejerskifteforsikring, og at han ikke havde underskrevet en accept. Klageren reagerede efterfølgende ikke på, at han trods overtagelsen af ejendommen fortsat ikke modtog et tilbud på ejerskifteforsikring, før han 6 uger senere anmeldte en skade. Selskabet har i de 6 uger ikke fremsendt forsikringspolice eller faktura for betaling af en ejerskifteforsikring. Selskabet har anført, at ejerskifteforsikringen er en forholdsvis bekostelig forsikring, hvorfor klageren også derfor burde være bekendt med, at der ikke var tegnet en ejerskifteforsikring. Selskabet har anført, at det er korrekt, som det fremgår af selskabets mail til klageren af 10/6 2024, at hus- og ejerskifteforsikring dækker 30 dage før startdatoen. Dette var dog en generel oplysning, der ikke implicit kunne betragtes som en bekræftelse på, at der forelå en aktiv forsikring.

Det fremgår af klagerens mail af 7/6 2024 til selskabet, at "Hermed el og tilstandsrapport til brug for tilbud på ejerskifteforsikring. Jeg tænker, at det måske er nok med 5 år, hvad syntes du?"

Det fremgår af selskabets mail af 10/6 2024 til klageren, at "Jeg bekræfter at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato på både hus og ejerskifteforsikring".

Det fremgår af klagerens mail af 10/6 2024 til ejendomsmægler, at "Jeg har for en sikkerheds skyld også sendt dokumentation hvor Gjensidige bekræfter at ejerskifte og husforsikring er ok".

Det fremgår af selskabets brev af 4/10 2024 til klageren, at "Ved vores gennemgang af sagen kan vi desværre konstatere, at vores rådgiver ikke har sørget for at sende EL- og tilstandsrapport samt supplerende oplysninger videre til rette afdeling for udarbejdelse af et tilbud. På baggrund heraf har vi ikke fremsendt et tilbud på en ejerskifteforsikring til dig ... Vi beklager, at vores rådgiver ikke sendte relevante oplysninger videre i systemet, hvilket er en fejl fra vores side af".

Det fremgår af selskabets brev af 9/12 2024 til nævnet, at "Den 06.06.2024 oprettes tilbud for en husforsikring for ejendommen på ... Det fremgår af tilbuddet, at forsikringen træder i kraft pr. den 1. juli 2024. Samme dag noterer vores rådgiver (1) i vores forsikringssystem: 'Lavet til-

bud på hus og guidet igennem handlekurv hjulpet med pbs da den fejlede og ... sendt ops til [andet forsikringsselskab] med ejerskifte på hus'. En e-mail med bekræftelse for købet fremsendes til klager pr. e-mail, ligeledes fremsendes en forsikringspolice. Den 07.06.2024 kl. 07:37 fremsender ejendomsmægleren EL- og tilstandsrapport til klager. Senere samme dag den 07.06.2024 kl. 14.18 fremsender klager EL- og tilstandsrapport til rådgiver (1) og skriver følgende til vores rådgiver: 'Hermed el og tilstandsrapport til brug for tilbud på ejerskifteforsikring. Jeg tænker, at det måske er nok med 5 år, hvad syntes du?' Ligeledes samme dag, kl. 14.45, har klager telefonisk kontakt med en anden rådgiver (2) i kundeservicecenteret. Af rådgiverens note til samtalen fremgår, at klager oplyser, at klager overtager huset allerede den 09.06.2024, og at forsikringen skal være i gang inden da. Klager oplyser også, at han skal have en ejerskifteforsikring, og at EL- og tilstandsrapport er fremsendt til rådgiver (1). I forbindelse med samtalen noterer rådgiveren kl. 14.45: '... Ft får nøgler til huset 09-06 og ønsket startdato rettet til det.' Samme dag fremsendes en forsikringspolice for husforsikringen, hvoraf det fremgår, at forsikringens startdato er ændret til 09.06.2024. Den 10.06.2024 kl. 12:54 kontakter klager igen kundeservicecenteret og taler med en rådgiver (3). Klager oplyser i samtalen, at han skulle have modtaget et tilbud på en ejerskifteforsikring, og om rådgiver kan se den i systemet. Rådgiveren oplyser, at klager har accepteret tilbud på husforsikringen, men at der ikke foreligger en ejerskifteforsikring. Klager oplyser, at han ikke har accepteret ejerskifteforsikringen. Rådgiver oplyser, at rådgiver (1) vil kontakte klager herom. Klager oplyser, at han skal have nøglerne samme dag, og om han kan få en opringning snarest, hvilket bekræftes. Samme dag den 10.06.2024 kl. 13:14 fremsender rådgiver (1) en mail til klager om, at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagesdato på både hus og ejerskifteforsikring. Den 10.06.2024 kl. 13:16 noterer rådgiver (1), som modtog EL- og tilstandsrapport, følgende i systemet: 'Afv ejerskifte med et tilbud på ejerskifte'. Den 11.06.2024 modtager rådgiver (1) svar pr. mail fra kollega, som skal hjælpe med udarbejdelse af tilbud. Det fremgår af mail, at rådgiver (1) bedes fremsende forskellige relevante oplysninger for sagen til Partnercenteret, f.eks. navn på kunde, udbudspris etc. Den 18.07.2024 henvender klager sig til skadeafdelingen i forbindelse med anmeldelse af en skade på ejerskifteforsikringen".

Ankenævnet for Forsikring

13.

102636

Det fremgår af selskabets mail af 6/8 2025 til nævnet, at "Vi er ikke enige med klager i at lydoptagelserne som vi tidligere har fremsendt til klager, ikke også vedrører ejerskifteforsikringen ... Samtalerne fandt sted fredag den 7. juni og mandag den 10. juni 2024 ... For øvrige telefonsamtaler er det korrekt, at klager har været i kontakt med selskabet flere gange, men vi gemmer alene telefonsamtaler i 3 måneder, hvorfor vi ikke længere er i besiddelse heraf. Vi understreger at de for denne sag relevante telefonsamtaler (som er fra den 7. og 10. juni 2024) er gemt og tidligere fremsendt til klager".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har indgået en aftale om en ejerskifteforsikring, eller at selskabet ved mail af 10/6 2024 eller på anden måde har givet ham en berettiget forventning om, at han har tegnet en ejerskifteforsikring. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at anerkende, at klageren har en ikraftværende ejerskifteforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke har fremsendt et tilbud til klageren, hvorfor der heller ikke foreligger nogen accept. Klageren har således ikke fået forelagt et tilbud med vilkår om blandt andet pris og dækning, som han kunne tage stilling til, og klageren har heller ikke modtaget en police eller en opkrævning. Nævnet bemærker, at præmien for en ejerskifteforsikring betales på én gang i forbindelse med tegningen af forsikringen, og at forsikringen dækker skadeforhold, som var til stede på overtagelsestidspunktet.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at selskabets mail af 10/6 2024 ikke kan betragtes som en bekræftelse på, at klageren har tegnet en ejerskifteforsikring. Det fremgår alene af mailen, at "Jeg bekræfter at vi dækker 30 dage før oprindelig overtagelsesdato på både hus og ejerskifteforsikring", hvilket må forstås sådan, at et eventuelt forsikringstilbud fra selskabet skulle have det omtalte begyndelsestidspunkt.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabet havde fremsendt et forsikringstilbud til klageren.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

102636

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

15.

102636

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand