785/07

Den 5. december 2007 blev i sag nr. 71.278:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx x

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i TrygVesta Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med det anmeldte tyveri.

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/7 2006 anmeldte, at en taxachauffør havde stjålet hendes Louis Vuitton tasker og Cartier ur i Bangkok, Thailand. Den samlede værdi af de stjålne genstande, heriblandt en minkpels til 55.000 kr. og Cartier uret til 93.600 kr., er opgjort til ca. 256.000 kr.

Selskabet har anerkendt erstatningspligten og har - trods manglende dokumentation - udbetalt 106.400 kr., svarende til 10 % af forsikringssummen på 1.064.000 kr., hvilket er forsikringens maksimumdækning under rejser.

Klageren påstår over for nævnet selskabet tilpligtet at forhøje erstatningen. Til støtte herfor henviser klageren til, at hun den 2/2 2006 - som følge af, at hun blev alene - fik sat indbosummen ned fra to millioner til en million. Om ændringen, der ifølge klageren blev aftalt med selskabets medarbejder T.H., anfører klageren bl.a.:

> "Han forsikrede mig om, at mine smykker ville være forsikrede hjemme som i udlandet, at jeg sagtens kunne tage smykker med el. købe, som jeg ville (bare jeg holdt mig inden for beløbet 280.000 kr.), så var jeg forsikret, hvis der skulle ske noget med smykkerne.

> Jeg fik d. 2/2-06 hævet min smykkeforsikr. fra 159.600 kr. til 213.000 kr.
> ...
> Jeg ville aldrig have ændret min forsikr. fra 2 mill. til 1 mill d. 2/2, hvis jeg vidste jeg var ringere stillet ved udlandsrejser (rejser meget)."

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at klageren har fået den erstatning, hun er berettiget til. Til støtte herfor anfører selskabet i skrivelse af 2/4 2007 bl.a.:

> "Da vi allerede har udbetalt den maximale dækning på 10 % under rejser, giver klagen os ikke anledning til at ændre vores afgørelse.
>
> Endelig skal det oplyses, at selvom vores kunde havde haft en større indbosum, havde det ikke ændret på vores afgørelse, da der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation for kravets størrelse.
>
> Endvidere gør vi opmærksom på, at vores kundes forsikring, før ændringen i januar 2006, havde en sum på 1.595.000 kr. og dækning for særlige værdier (smykker) var på 240.000 kr. Efter ændringen i januar 2006 var summen på 1.095.000 kr. og dækning for særlige værdier 219.000 kr."

Om selskabets medarbejder T.H., som ifølge klageren bistod hende i forbindelse med ændring af forsikringen, anfører selskabet i skrivelse af 1/10 2007 bl.a.:

> "T.H. er ansat i Tryg som løsøretaksator og har til sagen oplyst, at han ikke har været i kontakt med forsikringstager i forbindelse med tegning af forsikringen.
>
> Første gang T.H. stifter bekendtskab med forsikringstager er i juli 2006, hvor han mødes med forsikringstager i hendes lejlighed... i forbindelse med opgørelse af skaden."

Heroverfor anfører klageren i skrivelse af 15/10 2007 bl.a.:

> "Det er muligt, jeg kan snart ikke huske det længere, ...
> ...
> Men om det var T.H. eller en anden ansat hos Tryg (en anden mandlig ansat) der dengang fortalte mig, at selvom min police blev lavet om, så ville jeg i forhold til den 'gamle' police være næsten lige så godt dækket ind i tilfælde af tyveri gennem den nye police som vi aftalte at han skulle tegne for mig over telefonen. Altså gav vedkommende mig lovning på, at min nye police (ligesom den jeg tidligere havde), ville dække værdien af bl.a. mine smykker fuldt ud uafhængig af om jeg befandt mig i Danmark ell. på en af mine mange rejser i udlandet."

Hertil svarer selskabet i skrivelse af 25/10 2007 bl.a.:

> "Vi kan se, at policen i 2006 er ændret af vores kunderådgiver A.R., som vi har forelagt sagen.
>
> A.R. oplyser, at han ikke kan huske kunden, men at han aldrig i forbindelse med en almindelig ændring af en forsikring til en lavere forsikringssum orienterer nærmere om, hvad det kommer til at betyde for de forskellige max. dækninger, der fremgår af forsikringsbetingelserne.

> En sådan orientering omkring forsikringens forskellige max. dækninger er heller ikke normal praksis i forbindelse med en almindelig ændring af forsikringen. Max. dækningerne fremgår af forsikringsbetingelserne, som kunden er i besiddelse af.
>
> Vi fastholder således vores afgørelse i sagen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger, har klageren i skrivelse af 13/11 2007 til nævnet bl.a. anført:

> "... jeg erindrer da jeg ændrede i min forsikring, at jeg spurgte meget ind til om mine smykker var fuldt dækket, idet jeg ejer en del værdifulde smykker. Endvidere blev jeg fortalt, at de var dækket ind i både ind- og udland.
>
> Jeg talte længe med kunderådgiveren, da jeg var usikker på hvilke konsekvenser en ændring af min police ville få hvis uheldet var ude.
>
> Jeg følte efter vores snak mig sikker på, at jeg fortsat ville være dækket fuldt ind i både ind- og udland."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**5. Dækning under rejser**
>
> **Stk. 5.1**
> **Forsikringen dækker med indtil 10 % af forsikringssummen for indboforsikring.**"

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren selv at sikre, at forsikringssummen er fastsat korrekt.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ud fra de foreliggende oplysninger ikke godtgjort, at selskabets medarbejdere har givet klageren tilsagn om dækning ud over de gældende forsikringsbetingelser eller på anden måde har ydet fejlagtig vejledning i forbindelse med ændring af forsikringen i 2006. Det findes således ikke sandsynliggjort, at selskabet har ydet en sådan rådgivning, at det har pådraget sig et erstatningsansvar.

Herefter, og da nævnet finder, at selskabet har udbetalt erstatning i overensstemmelse med de fastsatte betingelser, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson