884/12

Den 18. januar 2012 blev i sag nr. 80.559:

xxxxxxx xxxxx xxxxx
xxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familiens Basisforskring II i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i forbindelse med en brand den 18/12 2010.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen først trådte i kraft den 1/1 2011 og således ikke var i kraft på tidspunktet for forsikringsbegivenheden.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...**
Min nabo har i starten af december 2010 en vandskade, hvilket bekymrer mig så meget, at jeg ringer ind til Tryg og bestiller en indboforsikring d. 7.12.2010. Under samtalen oplyser jeg agenten om naboens vandskade og vi aftaler at forsikringen skal træde i kraft samme dag. Jeg modtager ikke nogen bekræftelse skriftligt i de næstkommende dage.
Lørdag d.18.12.2010 tidligt om morgenen opstår der en meget voldsom brand i vores hjem, hvor vi mister alt. Min mand får reddet sig ud i sidste øjeblik og har mange fysiske og psykiske følger. Jeg ringer ind til Tryg mandag d. 20.12.2010 og orienterer om branden. Vedkommende der tager imod min henvendelse oplyser, at min forsikring først træder i kraft d. 1.1.2011, hvilket jeg er meget forundret over. Jeg taler desuden med en anden forsikringsagent, som vi kender, som oplyser det samme og oplyser os om, at der ikke noget at gøre.
De følgende måneder går med, at vi prøver at komme os mentalt og får os etableret i en midlertidig bolig mens vores hus er under genopbygning. Nogle måneder efter kommer vi til en følelse af forurettelse og retter atter henvendelse til Tryg og taler med flere, bl.a. agenten der i sin tid tegnede forsikringen. Alle dem vi har talt med inde hos Tryg har givet udtryk for, at de er forundrede over sagen, og har henvist til, at det er den forsikringsagent der i sin tid tegne-

de forsikringen, der skal ind og ændre på ikrafttrædelsestidspunktet. Men hun har nægtet at have gjort noget forkert i sagen, på trods af at den police vi fik sendt ud i januar 2011 indeholdt betydelige fejl, bl.a. stod der, at vi har haft 2 andre skader, hvilket ikke er korrekt, vi har aldrig haft nogen skader, hverken hos Tryg eller andre steder. Det skal lige bemærkes, at vi selv opsagde vores indboforsikring i Tryg i foråret 2010 pga. økonomiske vanskeligheder. Jeg beder så agenten om at fremsende et sagsoverblik sammen med det bekræftelsesbrev hvor hun mener, at det fremgår, at forsikringen først træder i kraft 1. januar 2011, men det eneste jeg modtager er vedlagte 'sagsoverblik'. Endnu engang modtager leg ikke noget bekræftelsesbrev over den aftale vi indgik.
Vi er kommet nogenlunde over oplevelsen med at have mistet vores hjem og alle vores ting ved branden, men vi kan ikke slippe fornemmelsen af at vi er blevet snydt. Jeg ringede netop ind d. 7.12.10 fordi min nabo havde haft vandskade af frygt for at samme vandskade kunne ramme os og bad flere gange om at forsikringen skulle træde i kraft med det samme. Jeg kan på ingen måde have ønsket, at forsikringen først skulle træde i kraft 23 dage senere, når der var et problem her og nu, hvilket forsikringsagenten sagtens kunne forstå og bekræftede over telefonen, at det sagtens kunne lade sig gøre at lade forsikringen træde i kraft med det samme.
Under alle omstændigheder har jeg ikke modtaget bekræftelsen vores aftale, hvis jeg havde fået den ville jeg med det samme have ringet ind og fået rettet fejlen, hvis jeg opdagede, at ikrafttrædelsestidspunktet ikke var det vi aftalte. Forsikringsagenten har efterfølgende sagt til mig over telefonen, at jeg havde 14 dages fortrydelses- og indsigelsesret. Denne må i virkeligheden først være udløbet d. 21.12.10, dvs. flere dage efter branden, men dette blev jeg heller ikke rådgivet om, da jeg ringede ind og forklarede om branden d. 20.12.2010.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Jeg ønsker at opnå, at de erkender, at min indboforsikring var gældende på brandtidspunktet da jeg havde aftalt, at den skulle træde i kraft med det samme pga. naboens vandskade, Jeg kan på ingen måder have ønsket at den træder i kraft meget senere."

Selskabet har i brev af 29/6 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
Kunden havde tidligere haft en indboforsikring hos os, som udgik pga. restance. Kunden betalte ikke sin fornyelse for året '1.3.2010 - 1.3.2011', og vi sendte derfor flere rykkere til kunden. Da præmien stadig ikke blev betalt udgik forsikringen den 16. april 2010. Den 17. august 2010 blev sagen overdraget til vores Inkassoafdeling, som skrev til kunden den 8. september 2010. Her opgjorde vi vores krav for perioden '1.3.2010 - 16.4.2010'. Kunden betalte det skyldige beløb den 6. oktober 2010.

Vores kunde henvendte sig til os igen den 7. december 2010, for at tegne en indboforsikring. I forbindelse med samtalen oplyste kunden, at hun var kommet i arbejde igen, og derfor igen ønskede en indboforsikring. Det blev - i overensstemmelse med vores acceptregler - aftalt, at forsikringen skulle træde i kraft den 1. januar 2011.

Vi sendte et aftalebrev til kunden den 11. december 2010, hvor det fremgår, at forsikringen skal træde i kraft den 1. januar 2011. (bilag …)

Forsikringen bliver udstedt den 14. december 2010 med i kraftdato den 1. januar 2011, og der bliver umiddelbart efter, fremsendt en police og et indbetalingskort til kunden. (bilag …)

Den 21. december 2010 henvendte kunden sig til os for at høre, hvornår dækningen træder i kraft.

Den 3. januar 2011 modtog vi kundens indbetaling for perioden '1.1.2011-1.7.2011'.

Den 2. februar 2010 kontakter kunden vores kunderådgiver, som har tegnet deres forsikring, og oplyser, at der er en fejl i policen mht. oplysninger om tidligere skader. Kunden har ikke haft nogen skader, og vores kunderådgiver sørger for, at det bliver noteret på forsikringen.

Særligt vedrørende skade den 18. december 2010
Vi kan desværre ikke se, at kunden har henvendt sig til os den 20. december 2010 ang. deres brandskade. Vi har først fået en telefonisk anmeldelse fra kunden den 22. marts 2011. Her afviser vi, at dække skaden, da kundens forsikring først trådte i kraft den 1. januar 2011.

Det skal anføres, at vi ikke kender til de nærmere omstændigheder omkring skaden, da den er afvist allerede, fordi forsikringen ikke var trådt i kraft.

Det skal også bemærkes, at kunden ikke har tegnet villaforsikring hos os.

Vores kommentarer til sagen
Efter vi har modtaget klagen, har vi gennemgået sagen igen.

Vores kunderådgiver har behandlet sagen helt efter vores acceptregler i 2010.

Af vores acceptregler fremgår:
'Familiens Basis - Acceptregler - Ikraftdato:
Generelt må forsikringer ikke træde i kraft på en 'skæv' dato, men skal tegnes pr. den 1. i en måned. Der er meget sjældent behov for at tegne en forsikring på en 'skæv' dato.
Er forsikringssøgende lige flyttet hjemmefra, eller er en familie flyttet fra hinanden, vil der være dækning på den eksisterende forsikring, indtil ny forsikring er tegnet, dog max. 3 mdr. Husk, at forsikringens ikraftdato aldrig må ligge før datoen for begæringens indtastningsdato'

Vi har kontaktet vores kunderådgiver, der har redegjort for sagen. Vi henviser til vores brev af 28. marts 2011 til kunden. (bilag …)

Vi finder, at det kan lægges til grund:

- At vores kunderådgiver i telefonsamtalen den 7. december 2010 orienterede kunden om, at forsikringen først kunne træde i kraft den 1. januar 2011
- At kunden accepterede dette, hvorefter der var indgået en aftale
- At den indgåede aftale efterfølgende er bekræftet ved vores aftalebrev og police

Kunden har ikke henvendt sig til os, da hun modtager aftalebrevet og policen.

Vi må derfor fastholde den indgåede aftale om, at forsikringen først skulle træde i kraft den 1. januar 2011.

Vores kunde har bl.a. anført over for ankenævnet, at hun, grundet en vandskade hos sin nabo, skulle have anmodet om, at forsikringen trådte i kraft den 7. december 2010.

Vi bestrider dette. Vi har ingen notater om 1) at kunden skulle have ønsket forsikringen samme dag og 2) at vi skulle have accepterede dette og således fraveget udgangspunktet om, at forsikringen træder i kraft pr. den 1. i en måned. Det er vores kunde, der har bevisbyrden for, at der skulle være indgået sådan en aftale, og den er ikke løftet.

Herefter må vi også fastholde, at vi ikke kan dække brandskaden den 18. december 2010.

Det skal afslutningsvis bemærkes, at vi ikke har taget stilling til den anmeldte skade, herunder størrelsen af et evt. krav."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at det i forbindelse med den telefoniske tegning af forsikringen den 7/12 2010 blev aftalt, at forsikringen - i strid med selskabets interne acceptregler - skulle træde i kraft allerede samme dag. Nævnet finder herefter at måtte lægge til grund, at forsikringen - som anført på klagerens police udstedt den 14/12 2010 - først trådte i kraft den 1/1 2011. Da forsikringen således ikke var trådt i kraft på tidspunktet for branden den 18/12 2010, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson