Ankenævnet for Forsikring

901/12

Den 15. oktober 2012 blev i sag nr. 81.941:

xxxxx xxxxxxx
xxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at anerkende, at forsikringen er tegnet uden selvrisiko.

Selskabet gør gældende, at forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 30.000 kr. pr. skade, og at selskabet ikke er bundet af, at det i et brev ved en fejl har anført, at forsikringen var tegnet uden selvrisiko.

Den 25/1 2011 rettede klageren henvendelse til selskabet med henblik på at tegne ejerskifteforsikring og villaforsikring. Anmodningen blev registreret som en hastesag, og en selskabsmedarbejder fremsendte den 26/1 2011 kl. 17.09 en mail med tilbud på tegning af ejerskifteforsikring og villaforsikring til klageren. Af fremsendelsesbrevet fremgik, at "Forsikringerne er uden SELVRISIKO". Af det medsendte tilbud på tegning af ejerskifte fremgik imidlertid under punktet "selvrisiko" følgende: "30.000 kr. pr. dækningsberettigende skade. Den samlede selvrisiko kan ikke overstige 30.000 kr. i hele forsikringsperioden". Af den medsendte acceptblanket fremgik endvidere: "Selvrisiko på kr.: 30.000".

Selskabet gør gældende, at klageren - umiddelbart efter at hun modtog selskabets mail med bilag - kontaktede selskabsmedarbejderen for at oplyse, at der nok var tale om en

fejl i fremsendelsesbrevet, idet det dér var anført, at der ikke var en selvrisiko på ejerskifteforsikringen. Ifølge selskabets oplysninger meddelte medarbejderen herefter klageren, at der i fremsendelsesbrevet skulle have stået, at forsikringen var tegnet med en selvrisiko på 30.000 kr. Dette har klageren bestridt.

Selskabet gør gældende, at selskabsmedarbejderen foranlediget af klagerens henvendelse fremsendte nye tilbud på tegning af ejerskifteforsikring og villaforsikring til klageren kl. 18.34. Af det nye fremsendelsesbrev, som selskabet har fremlagt, fremgår bl.a. følgende:

> "Villaforsikringen vil være uden selvrisiko! Ejerskifteforsikring - 30.000 kr. pr. dækningsberettiget skade. Den samlede selvrisiko kan ikke overstige 30.000 kr. i hele forsikringsperioden. Beklager fejlen for tidligere fremsendt tilbud."

Som dokumentation for fremsendelsen af de nye tilbud har selskabet fremlagt udskrift af mail fra selskabsmedarbejderen til klageren afsendt den 26/1 2011 kl. 18.34. Heraf fremgår bl.a.: "hermed fremsendes tilbuddene igen. Vi beklager fejlen for tidligere fremsendt tilbud".

Klageren gør gældende, at hun aldrig har modtaget denne mail, men alene mailen afsendt den 26/1 2011 kl. 17.09.

Den 12/2 2011 accepterede klageren telefonisk at tegne ejerskifteforsikring i selskabet.

Klageren modtog den 20/9 2011 forsikringsoversigten, hvoraf fremgik, at der var en selvrisiko på 30.000 kr. Herefter fulgte korrespondance mellem parterne vedrørende selvrisikoen. Sagen er indbragt for nævnet den 24/1 2012.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> 26.01.2011 modtages tilbud på ejerskifteforsikring hvor der står: 'Forsikringerne er uden SELVRISIKO!'
> 12.02.2011 accepteres tilbuddet via mobiltelefon fra Paris
> 20.09.2011 modtages forsikringsoversigt hvoraf det fremgår, at der er en selvrisiko på kr. 30.000
> 20.12.2011 skrivelse fra Tjenestemændenes Forsikring, hvor de fastholder selvrisikoen.

3. 81.941

Tjenestemændenes forsikring har under hele forløbet oplyst, at de har en underskrevet begæring hvoraf det fremgår, at der er selvrisiko.
Begæringen kan Tjenestemændenes Forsikring ikke fremvise, hvilket er naturligt, da accepten er foretaget telefonisk som oplyst fra Paris."

Hertil har selskabet i brev af 3/2 2012 til nævnet bl.a. anført:

"**Argumentation.**
Den 26. januar 2011 fremsendes to tilbud til kunden inden for mindre end 1½ time.
I den ene fremsendelsesskrivelse er det ved en fejl anført, at forsikringerne er tegnet uden selvrisiko, men sammen med fremsendelsesskrivelsen fulgte både selve tilbuddet og en blanket til accept af tilbuddet. Begge disse steder er det anført, at der er en selvrisiko på 30.000 kr.

På grund af denne uoverensstemmelse retter kunden telefonisk henvendelse til os, hvorefter der udarbejdes og fremsendes et nyt fremsendelsesbrev.
I det nye fremsendelsesbrev er selvrisikoen for så vidt angår ejerskifteforsikringen ændret, således at den stemmer overens med det i tilbuddet og acceptblanketten anførte, og vores tillidsmanden beklager samtidig fejlen i det første fremsendelsesbrev.

Dette tilbud sendes ligeledes via e-mail, og først den 12. februar 2011 eller mere end 17 dage efter modtagelsen af tilbuddene accepterer kunden tilbuddene via telefon fra Paris.

Spørgsmålet om, hvorvidt der er indgået en forsikringsaftale, er reguleret efter Aftalelovens bestemmelser, herunder Aftalelovens § 32.

Af denne bestemmelse fremgår det blandt andet, at den, der har afgivet en viljeserklæring, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra hans side har fået et andet indhold end tilsigtet, er ikke bundet af erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.

Ved fremsendelsen af det første tilbud, er det ved en fejl anført, at der ikke er selvrisiko på forsikringerne. Imidlertid fulgte såvel selve tilbuddet, som accepten af tilbuddet denne fremsendelsesskrivelse, og af disse fremgår det, at der er selvrisiko på policen.

Det er derfor vores opfattelse, at kunden allerede ved modtagelsen af mailen kl. 17.09 burde have indset, at der var tale om en fejl i fremsendelsesskrivelsen, og at denne fejl ikke ville kunne binde os.

Ud fra det oplyste rettede kunden da også henvendelse til os, hvorefter der blev udarbejdet et nyt fremsendelsesbrev, som via e-mail blev sendt til kunden kl. 18.34.

Det er således vores opfattelse, at vores kunde, på tidspunktet for telefoniske sin henvendelse til os, har været bekendt med, at der var tale om en fejlskrift, og senest ved fremsendelse af det sidste tilbud har været bekendt hermed.

Endvidere kan det konstateres, at kunden først 17 dage efter fremsendelsen af tilbuddene har accepteret disse, hvilket indebærer, at vores kunde på tidspunktet for accepten har været bekendt med, at det første fremsendelsesbrev indeholdt en fejl vedrørende selvrisikoen.

Det er således vores opfattelse, at fejlskrivningen i det første fremsendelsesbrev ikke har været bestemmende for kundens valg af at tegne ejerskifteforsikring hos os.

Ud fra det foreliggende er det således vores opfattelse, at vores kunde er i juridisk ond tro, når kunden påberåber sig, at ejerskifteforsikringen skulle være tegnet uden selvrisiko."

Heroverfor har klageren i brev af 1/3 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"Netop hjemkommet fra ferie har vi modtaget skrivelse af 13.02.2012 vedlagt kopi af nogen mailkorrespondance startende med vor mail, hvor der anmodes om tilbud, efter er den øvrige mailkorrespondance mellem Tjenestemændenes Forsikring og …, men desværre må det konstateres, at der ingen dokumentation er vedlagt.

Der er vedlagt et skærmprint hvoraf det fremgår, at der er sendt 2 mails til '…', men intet om indholdet.

Det er korrekt, at jeg kontaktede …, der oplyste, at det var korrekt, at der ingen selvrisiko var på ejerskifteforsikringen. At der så nu er vedlagt en kopi af et tilbud af 26.1.2011 er ikke ensbetydende med, at dette er videresendt til os.

Samtidig har Tjenestemændenes Forsikring hele tiden oplyst, at der fandtes en skriftlig accept - den er ikke vedlagt som ønsket…"

Hertil har selskabet i brev af 23/3 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Kundens brev indeholder ikke nye oplysninger, der kan give anledning til en ændret opfattelse af sagen.

Vi vedlægger kopi af brødteksten på de to mails, som var sendt til kunden den 26. januar henholdsvis kl. 17:09 og 18:34.

Mailen af 18:34 er, ifølge oplysninger fra sagsbehandleren genereret på baggrund af en henvendelse fra vores kunde, hvor vores kunde netop gjorde opmærksom på, at det af det første tilbud fremgik, at der ikke var selvrisiko på ejerskifteforsikringen

Vedrørende den skriftlige accept må vi meddele, at vi ikke kan se, at der foreligger en sådan. Dette er imidlertid også i overensstemmelse med kundens egne oplysninger i klagen, hvor kunden oplyser, at tilbuddet blev accepteret ved en telefonsamtale fra Paris.

Det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed."

Herefter har klageren i brev af 14/4 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"De fremsendte bilag belyser ikke sagen yderligere, idet vi i vor skrivelse af 01.03.2012 oplyste, at vi aldrig har modtaget mere end den første mail.

Tjenestemændenes forsikring har under hele forløbet oplyst, at der fandtes en underskrevet aftale - denne aftale bedes fremlagt i anken."

5. 81.941

Nævnet udtaler:
Selskabet fremsendte den 26/1 2011 kl. 17.09 pr. mail et tilbud på bl.a. tegning af ejerskifte, hvor det ved en fejl i fremsendelsesbrevet var angivet, at der ikke var nogen selvrisiko, mens det fremgik af tilbudsdokumentet og acceptblanketten, der var medsendt, at der var en selvrisiko på 30.000 kr.

Det bemærkes, at der almindeligvis ikke tegnes ejerskifteforsikringer uden selvrisiko.

På baggrund af den af selskabet fremlagte mailkorrespondance finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren efter modtagelsen af denne mail henvendte sig til selskabet vedrørende en fejl i det første tilbud. Nævnet finder endvidere at måtte lægge til grund, at selskabet herefter sendte en mail til klagerne kl. 18.34, hvor fremsendelsesbrevet i overensstemmelse med tilbudsdokumentet og acceptblanketten angav, at der var en selvrisiko på 30.000 kr. Den 12/2 2011 accepterede klageren telefonisk at tegne ejerskifteforsikring i selskabet.

På denne baggrund finder nævnet det godtgjort, at klageren indså eller burde have indset, at det var en fejl, at selskabet i det første fremsendelsesbrev angav, at ejerskifteforsikringen var uden selvrisiko. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet under henvisning til aftalelovens § 32, stk. 1, har afvist at anerkende, at ejerskifteforsikringen er tegnet uden selvrisiko.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand