Ankenævnet for Forsikring

903/12

Den 26. november 2012 blev i sag nr. 82.196:

xxxxxx xxx
xxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring og årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af dækning.

Det fremgår af sagen, at klageren sammen med sin kone var på en længere bådrejse og at de den 9/5 2011 havarerede i Grækenland, da skruen på deres båd blev påvirket af et fremmedelement, hvilket bevirkede, at båden sejlede ind i en betonklods, hvorpå den tog vand ind, og en lang række genstande blev ødelagt. Selskabet har i henhold til indboforsikringen udbetalt 40.320 kr. for kortslutningsskader på el-apparater. I henhold til årsrejseforsikringen har selskabet ydermere udbetalt 35.109,27 kr. for bagage, erstatningsbolig og forplejning.

Klageren klagede den 22/9 2012 til selskabet over erstatningsopgørelsen. Af klagerens brev fremgik bl.a.:

> "Vores første møde med Erhvervsassurandør ... angående forsikringer om vores rejse, var i oktober år 2009.
>
> Alle vores forsikringer blev grundig gennemgået. Her fortalte ..., at båden og hunden, kunne Tryg ikke forsikre når vi rejste udenfor Danmark, derfor blev disse forsikringer flyttet over til andre forsikrings selskaber. Der skulle kun tegnes en udvidet rejseforsikring, ellers var resten ok, vi var fuld dækket ind af vores indboforsikring.

I ca. marts måned år 2011, havde vi igen et møde med …, angående årsrejseforsikringen og tegning af denne, som … sagde: Nu er i dækket godt ind til jeres lange rejse.

Vi sejlede TRYGT af sted på vores drømmerejse.

D. 9. maj 2011 skete uheldet. Vi havde nok at gøre med båden og de græske myndigheder, så vi ringede først til [assurandøren] d. 10 eller 11. maj og fortalte ham hvad der var sket, som han sagde, at heldigvis var vi dækket ind af jeres forsikringer, I skal bare selv ringe til årsrejse- og indbo forsikringen.

Der blev ringet til Tryg forsikringer, hvor der var forskellige informationer om, at forsikringerne dækkede og ikke dækkede.
…
Da vi kom hjem kontaktede vi [assurandøren] og spurgte om vi ikke kunne få et møde med ham og hans forsatte.
Det blev til et møde d. 6.juni kl.8.30 i …[by] med [assurandøren] og … samt [klageren] og [klagerens ægtefælle].
[Assurandøren] sagde endnu engang, at han troede, at vi var dækket af vores indbo- og årsrejse forsikring og derfor skulle der jo ikke tegnes andre forsikringer.
Mødet sluttede med at … sagde, vi skulle lave en liste over alt vores indbo, så måtte de se hvad de kunne gøre. Vi skulle også lave en liste over alt vores EL udstyr, som han sagde, de ville erstatte fuld ud. Listen skulle afleveres til [assurandøren] …

Vi lavede listen og kørte ned for at aflevere den. [Assurandøren] spurgte om det hele var på listen, hvortil der blev svaret nej, ikke det vi mente hørte til båden, her sagde [assurandøren], at al el udstyr skulle vi skrive på, så vi måtte hjem og skrive mere på listen og en tur til …[by] igen. Listerne blev afleveret om torsdagen, hvor [assurandøren] gik på ferie om fredagen.

Selskabet forhøjede derefter den 14/12 2011 erstatningen med et mindre beløb, men afviste de øvrige klagepunkter. Klageren indbragte efterfølgende sagen for nævnet.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Vi havde møde med Trygs assurandør … i vores hjem, hvor vi gennemgik alle vores forsikringer, da vi ville ud at sejle i Europa i 1½ år, det var i oktober 2009. Vi havde igen et møde med assurandør … i marts måned 2010, hvor vi igen gennemgik vores forsikringer og, havde tegnet nye forsikringer som kunne dække i udlandet, som tryg ikke kunne dække i udlandet, samtidig tegnede vi en udvidet Årsrejse forsikring, [Assurandøren] sagde, at nu var alt dækket ind og ønskede os god tur.
Så Tryg forsikrings selskab kendte alt til vores tur i 1½ år.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
FULD ERSTATNING, SOM VI VAR BLEVET LOVET INDEN UHELDET."

Selskabet har i brev af 30/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsforløb:**

Vores kunde anmeldte den 10. maj 2011, at deres båd var gået i stykker, og at der nok var nogle ting, der havde taget skade. De oplyste, at der var kommet noget ind i skruen på båden, så den sejlede ind i en betonklods. Båden var dermed blevet fuld af vand, og kunden kunne ikke på anmeldelsestidspunktet oplyse, hvilke ting der var ødelagt, hvorfor han ville vende tilbage.

Sagsbehandleren oplyste kunden ved anmeldelsen, at vi kun dækkede de ting, der var kortsluttet af vandet.

12. maj 2012 [2011] kontaktede kunden os igen og oplyste, at vores assurandør … havde lovet dækning.

Sagsbehandler kontaktede assurandøren, der oplyste, at han ikke havde lovet dækning, men havde henvist kunden til skadeafdelingen.

Sagsbehandler forsøgte herefter samme dag at komme igennem til et mobilnummer i Grækenland, hvor kunden befandt sig, men uden held.

Senere samme dag kontaktede vores kunde os igen, og fik igen oplyst at vi kun dækkede kortslutningsskaderne. I samme forbindelse bad vi vores kunde om at tage fotos af de ødelagte ting.

Vores kunde var meget chokeret over uheldet med båden, og sagsbehandleren gav dem tlf.nr. til vores krisehjælp, som de ville kontakte senere på dagen. Ligeledes fik de et tlf.nr., som de kunne kontakte vedr. eventuel hjemtransport.

9. juni 2012 [2011] kontaktede kunden vores kontor i … og talte med salgschef … om sagen. Under mødet kontaktede vores salgschef skadeafdelingen og spurgte ind til skadesagen. Sagsbehandleren forklarede, at forsikringen kun dækkede de kortsluttede genstande, da der ikke var tale om indskrevet rejsegods.

Samme dag fremsendte vi en opgørelsesliste til kunden og bad dem returnere den i udfyldt stand med de ting, der var kortsluttet.

20. juli 2012 [2011] modtog vi opgørelseslister fra vores kunde både til brug for den anmeldte skade på indboforsikringen og til skaden på rejseforsikringen.

Vi skrev herefter til kunden den 23. august 2012 [2011]. I brevet gjorde vi opmærksom på, at det var en fejl at vi havde lovet dækning for kortslutning af indbogenstandene, idet vi ikke ved anmeldelsen havde været opmærksomme på, at de havde været væk i mere end 3 mdr. Vi fastholdt dog, at vi gerne ville dække de kortsluttede indbogenstande som lovet og bad om at få dokumentation tilsendt på nogle specifikke genstande.

Vores kunde kontaktede os den 13. september 2011 og oplyste, at de ikke havde anden dokumentation end de fremsendte fotos. De kunne ikke oplyse nærmere omkring hvilke modeller der var tale om.

Vi fastsatte derfor gennemsnitspriser ud fra [varehus] priser og fremsendte samme dag et erstatningsbeløb på 31.545, 25 kr.

21. september 2011 kontaktede kunden os igen, idet han var utilfreds med erstatningen og i øvrigt henviste til et møde med assurandøren, der skulle have oplyst noget andet. Sagsbe-

handler bad kunden drøfte den del af sagen med assurandøren og oplyste i øvrigt kunden om hans muligheder for at klage over afgørelsen.

22. september modtog Kvalitetsafdelingen en klage fra kunden, hvoraf fremgik, at de ikke var enige i afgørelsen. Vi bad kunden udspecificere hvilke effekter klagen vedrørte og som de ikke var enige i.

Vores kunde vendte tilbage den 5. oktober 2011 og oplyste, at det drejede sig om Køle/fryser, ovn, elkomfur, TV, generator, kompressor, håndholdt vindmåler samt voltmeter.

Endvidere stod vores kunde uforstående overfor vores opgørelse af boremaskinen og støvsuger.

Da vi var af den opfattelse, at disse genstande måtte være dækket af bådens forsikring hos Pantanius, skrev vi herefter til kunden den 1. november 2011 og bad ham oplyse, hvorvidt kravet var anmeldt til deres bådforsikring hos Pantanius. Samtidig bad vi kunden om en kopi af brev fra Pantanius, såfremt kravet var blevet afvist.

Kunden kontaktede os herefter telefonisk og opgav navn og tlf.nr. på en medarbejder hos Pantanius, som vi kunne ringe til og få oplyst nærmere. Samtidig aftalte vi, at han skulle indsende en nærmere redegørelse for sagens forløb tilbage fra indtegningstidspunktet.

Vi modtog en sådan redegørelse den 8. november 2011, og besvarede kundens klage den 14. december 2011.

Vi kontaktede herefter såvel Pantanius som assurandør ...

Pantanius
Af forsikringsbetingelserne for Pantanius § 1 fremgår, at det forsikrede hos Pantanius er: fartøjet anført i policen, dets komponenter og udstyr, herunder maskiner, joller, inventar og tilbehør, ekstraudstyr og personlige effekter.

Pantanius oplyste til os, at forsikringen var tegnet med en forsikringssum på 450.000 kr. og at den fulde forsikringssum var udbetalt i sagen.

Vi gennemgik sammen med Pantanius kundens indsendte liste for at få fastlagt, hvilke genstande på opgørelseslisten, der i henhold til policen hos Pantanius hørte til fartøjet. Efter en gennemgang af listerne, var følgende genstande ikke omfattet af bådens forsikring:
Generator, kompressor, voltmeter, radio og TV.
Mens f.eks. køle/fryser, ovn, elkomfur, vindmåler var omfattet af bådens forsikring og var erstattet via bådforsikringen.

På forespørgsel om, hvorvidt indbo var forsikret over bådforsikringen, fik vi oplyst, at vores kundes personlige effekter var forsikret med 2 % af forsikringssummen, i dette tilfælde således for 9.000 kr. Dette var beskrevet i Pantanius forsikringsbetingelser § 9. Endvidere blev det oplyst, at vores kunde kunne have tegnet en tillægsforsikring, således at personlige effekter blev dækket med 10 % af forsikringssummen, dog max. 22.500 kr. Denne tillægsdækning havde vores kunde imidlertid ikke tegnet.

Assurandøren

Vi talte herefter med vores assurandør …, der havde holdt møde med vores kunde, og … tilkendegav, at han var enig med vores kunde i, at han havde oplyst, at Tryg ikke kunne forsikre båden og hunden, når vores kunde rejste udenfor Danmark.

Han ville endvidere ikke udelukke, at han havde oplyst vores kunde, at indbo medbragt på båden var omfattet af vores kundes indboforsikring.

I marts 2010 havde vores kunde ligeledes et møde med [assurandøren] vedr. årsrejseforsikringen, hvor vores kunde fik lavet et tillæg til årsrejseforsikringen med en forlængelse af rejseperioden for 16 mdr. og 27 dage. [Assurandøren] skulle i den forbindelse have sagt, at vores kunde nu var godt dækket ind til deres lange rejse. [Assurandøren] bekræftede i forbindelse med klagesagen til Kvalitetsafdelingen, at han havde sagt dette i forbindelse med tegning af tillægget til årsrejseforsikringen, ligesom han på samme tidspunkt havde oplyst vores kunde, at der var tegnet det, som vi kunne gøre i Tryg.

Årsrejseforsikringen med tillægsforsikring
Afsnit 24 i årsrejseforsikringen vedrører bagage.
Vores kunde har tegnet tillæg til årsrejseforsikringen.

Af overskriften til afsnit 24 fremgår, at rejseforsikringen omfatter bagage efter en samlet rejseperiode på 3 måneder, når der er tegnet tillæg til rejseforsikringen.

Af afsnit 24.3.2 fremgår, at forsikringssummen på bagagedækningen er max. 15.000 kr. for hele rejseperioden pr. forsikret person. I dette tilfælde er der således tegnet bagagedækning for i alt 30.000 kr.

Det er imidlertid ikke alle hændelser, der er dækket af bagagedækningen. Hvilke hændelser der er dækket fremgår af forsikringsbetingelserne stk. 24.1.

Bagagedækningen dækker i henhold til afsnit 24.1 brand, lynnedslag, eksplosion, vandskade, indbrudstyveri, simpelt tyveri, ran eller røveri.

Skade ved havari er derimod ikke dækket på bagagedækningen.

Uagtet at der ikke var nogen dækning, har skadebehandler givet kunden et dækningstilsagn på op til 30.000 kr. ved sin mail af 9. juni 2011.

Der blev således udbetalt 30.000 kr. for bagage og 5.109,27 kr. for erstatningsferiebolig og forplejning.

Indboforsikringen
Indboforsikringen dækker i henhold til forsikringsbetingelserne afsnit 2, stk. 2.1 og 2.1.5 i Danmark, når de forsikrede genstande er medbragt fra helårsboligen til campingvogn, beboelsesvogn, telt eller lystfartøj, så længe en sikret opholder sig eller overnatter der.

Herudover er der i forsikringsbetingelsernes afsnit 5 nogle særlige bestemmelser omkring genstande, der medbringes på udlandsrejser.

I henhold til forsikringsbetingelserne afsnit 5, stk. 5.1 og 5.1.1 dækker forsikringen med op til 10 % af forsikringssummen under rejser i udlandet i op til 3 mdr.

Rejsegodsdækningen ydes efter de regler, der gælder for indboforsikringen, når genstandene medbringes eller sendes som rejsegods.

Udover at genstandene skal være omfattet af forsikringen, skal selve skadeårsagen også være dækket.

Af forsikringsbetingelserne afsnit 4 fremgår det, hvilke typer af skader, der er dækket af indboforsikringen.

De mest almindelige er brand, tyveri og visse nedbørsskader.

Derudover kan man, som vores kunde havde, tegne dækning for el skader (afsnit 12 og 13).

Havaritilfælde er kun dækket, hvis der er tale om havaritilfælde med lystfartøjer, som ikke tilhører én af de sikrede, og hvis der er tale om lystfartøj med overdækkede køjepladser og hvor sikrede har befundet sig som passager, jfr. stk. 4.6.1.2.

Den fortsatte skadebehandling
Da alle oplysninger var indhentet, vendte Kvalitetsafdelingen tilbage til kunden og oplyste, at vi var indstillet på også at erstatte generator, kompressor, voltmeter, radio og TV. Kompressor, voltmeter og radio erstattede vi uden yderligere dokumentation. Vi havde imidlertid brug for dokumentation for generator og TV, ligesom vores kunde heller ikke havde oplyst noget om mærke og model for disse genstande på de lister, som de havde indsendt.
Da noget af dokumentationen havde ligget om bord på båden, oplyste vi kunden, at de i stedet kunne fremsende kontoudskrifter fra banken.

Endvidere stod kunden uforstående overfor vores opgørelse af boremaskinen og støvsuger, idet vores kunde mente, at tallene var anderledes end anført på den indsendte liste.

For så vidt angår boremaskine og støvsuger, kunne vi se, at skadeafdelingen havde skrevet til vores kunde den 23. august 2011 og bedt om dokumentation for disse genstande, ligesom de bad kunden oplyse mærke og model.

Da skadebehandler ikke kunne få nogen oplysninger, tog skadebehandler en gennemsnitspris, hvilket var årsagen til, at tallene var anderledes end det vores kunde havde anført I deres opgørelsesliste.

Vores kunde anførte, at boremaskinen var fra 2009, og havde en nypris på 4.374,97 kr. Støvsugeren var fra 2008, og vores kunde havde fastsat en nypris på 1000 kr. Vi kunne ikke ud af de fremsendte fotos se hverken mærke eller model på boremaskine og støvsuger, og vores kunde fremkom ikke med anden dokumentation til brug for erstatningsfastsættelsen af disse genstande. Vi opfordrede kunden til at finde en kontoudskrift fra banken vedr. disse genstande, så kunne vi se på sagen igen vedr. disse genstande.

Vi fremsendte herefter yderligere 2.630,66 kr. i erstatning for radio, kompressor og voltmeter.

Vi meddelte samtidig kunden, at vi ikke kunne yde erstatning for tøj m.m., da selve hændelsen ikke var dækket hverken på indboforsikringen eller på årsrejseforsikringens tillægsdækning.

Vi afventede herefter nærmere fra vores kunde vedr. generator, TV og evt. boremaskine og støvsuger, og bad dem fremsende dokumentationen til skadeafdelingen.

Herefter ville erstatningsopgørelsen vedr. de sidste punkter blive gennemgået igen. Efter en gennemgang blev der den 23. januar 2012 udbetalt yderligere 6.144,15 kr.

Konklusion:

Der er ingen tvivl om, at der er begået flere fejl i sagen fra vores side.

Det er dog vores opfattelse, at vi har udbetalt erstatning i henhold til det lovede, både for så vidt angår den lovede dækning for kortslutningsskader på indboforsikringen som dækning for bagagen med 30.000 kr. på årsrejseforsikringen med tillægsforsikring, selvom skadeårsagen ikke er dækket.

Vi må imidlertid fastholde, at forsikringen ikke dækker havaritilfælde, jfr. stk. 4.6.1.2, og vi kan således ikke udbetale yderligere erstatning i sagen.

Det at vores assurandør skulle have oplyst kunden, at indbo medbragt på båden var omfattet af indboforsikringen, og ved en senere lejlighed skulle have oplyst, at nu var vores kunde dækket godt ind, medfører ikke, at vi skal yde dækning for skadeårsager, der ikke er dækningsberettigede i henhold til forsikringsbetingelserne. Et sådant tilsagn har vores assurandør ikke givet. Vi henviser til A41.747.

Vi fastholder således, at der ikke kan udbetales yderligere i erstatning."

Af forsikringsbetingelserne for klagerens familieforsikring fremgår bl.a. følgende:

"**4.6 Færdselsuheld og havari**

4.6.1 Forsikringen dækker
skade på forsikrede genstande som følge af:
...
Havaritilfælde med lystfartøjer, som ikke tilhører én af de sikrede, hvor der findes overdækkede køjepladser, og hvor sikrede har befundet sig som passager. *Dækningen omfatter kun almindeligt og særligt privat indbo og kan ikke overstige 21.200 kr. (2011) pr. forsikringsbegivenhed."*

I punkt 24 om bagage i forsikringsbetingelserne for klagerens årsrejseforsikring hedder det bl.a.:

"**24 Bagage**

Er omfattet af forsikringen **efter en samlet rejseperiode* på 3 måneder,** når der er tegnet tillægsforsikring.
...
- Bortkomst og beskadigelse af **bagage*** som følge af en hændelse, der er dækket under dækningen Evakuering og ufrivilligt ophold, afsnit 12.

...
24.3.2
Forsikringssummen for hele **rejseperioden*** er max. 15.000 kr. pr. forsikret person (indeksreguleres ikke)."

8. 82.196

Nævnet udtaler:
Forsikringssummen for bagage er i henhold til pkt. 24.3.2 i betingelserne for klagerens rejseforsikring begrænset til 15.000 kr. pr. forsikret person for hele rejseperioden. Nævnet bemærker, at der i klagerens police er anført to forsikringstagere, og at selskabet har udbetalt klageren 30.000 kr. i erstatning for beskadigelse af bagage. Nævnet kan på denne baggrund ikke pålægge at selskabet at udbetale yderligere erstatning for bagage.

Det fremgår af punkt 4.6.1.2 i betingelserne for klagerens familieforsikring, at der kun ydes dækning for havaritilfælde med lystfartøjer, som ikke tilhører en af de sikrede. Da den havarerede båd tilhører klageren, er selskabets afgørelse i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Det er imidlertid ubestridt, at selskabets assurandør har oplyst, at klageren var godt dækket med de tegnede forsikringer, hvilket var forkert, når indboforsikringen ikke dækkede i tilfælde af havari. Nævnet finder derfor, at selskabet skal opgøre klagerens erstatning, som om der var dækning efter punkt 4.6.1.2.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren er berettiget til erstatning i henhold til familieforsikringens punkt 4.6.1.2 og skal opgøre erstatningen i overensstemmelse hermed.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson