Ankenævnet for Forsikring

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 86151:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en bådmotor, der er anmeldt stjålet.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at motoren er på 30 HK, og at forsikringen ifølge forsikringsbetingelserne kun dækker kun dækker småbåde indtil 6 m inkl. tilbehør, herunder påhængsmotor på maks. 25 HK.

Klageren har anmeldt, at påhængsmotoren fra hans båd er blevet stjålet, mens båden var parkeret hos hans bror. Tyveriet er antageligvis sket den 14/6 2013. Klageren har anført, at han den 27/5 2013 kontaktede selskabet for at høre, om båden er dækket under indboforsikringen, og at selskabets medarbejder under samtalen bekræftede dette uden at spørge til motorens ydeevne. Klageren gør gældende, at selskabet skal dække tyveriet af motoren på grund af selskabets dækningstilsagn/fejlinformation.

I klageskemaet af 6/4 2014 hedder det:

> **"1. Sagsfremstilling**
> I forbindelse med køb af en brugt motorbåd i Tyskland i sommeren 2013 (købt over internetportalen e-bay), ringer jeg til flere instanser for **grundigt at sikre mig at alt papirarbejdet og dækning er som det skal være. Jeg bliver klart og utvetydigt oplyst af TRYG at min motorbåd er dækket. Efterfølgende bliver min motor stjålet og TRYG siger nu at jeg ikke er dækket.**

Mere specifikt, inkluderer mit forarbejde bl.a. dialoger med følgende instanser:

- Dette inkluderer en **dialog med SKAT**. Jeg får at vide at jeg skal have prøveklistremærker til bådanhængeren, hvilket jeg anskaffer mig personligt hos SKAT. Jeg får at vide at det skal påføres ved selve overgangen mellem Tyskland og Danmark. Der må kun være een fører i bilen.

- Dette inkluderer en **dialog med mit forsikringsselskab TRYG** omkring dækning af båden. Jeg er forsikret under en gruppeforsikring, hvorfor jeg ringer ind via gruppeforsikringen. Jeg oplyser at jeg har købt en motorbåd i tyskland og nu skal hente den. **Jeg ønsker at vide hvilke forsikring(er) jeg skal have/eller om jeg er dækket.** Under samtalen kommer vi frem til at mht. selve transporten er det bilens kasko som dækker (bilen er en firmabil og konklusionen er at dette derfor ikke vedrører TRYG). Mht selv båden spørger forsikringsagenten (en kvinde) mig om **bådens længde** (hvilket jeg lyser til ca. 4½-5 meter). Agenten **spørger tillige til bådens pris**, som jeg oplyser (inkl. brugt trailer, motor og båd) er det ca. 6.000 EUR. **Agenten beder ikke om flere data og oplyser mig klart og entydigt, at jeg er dækket af min indboforsikring.**

Efter at have hentet båden i Tyskland, parkerer jeg den hos min bror i …, på en privat villavej, lige overfor hans hus. Jeg bemærker, under et weekend-besøg hos min bror d. 16 juni at **motoren er blevet stjålet.** Naboens pige mener at have set en gammel blå varevogn holde ved siden af båden i løbet af fredag eftermiddag, hvorfor vi tror motoren er blevet stjålet d.14. juni. Tyveriet bliver anmeldt til politiet …

Jeg kontakter efterfølgende TRYG. Efter noget tid får jeg **nu oplyst, at jeg ikke er dækket af min indboforsikring, da motoren er på 30 HK og dermed over de 25 HK som min TRYG indboforsikring dækker. Dette aspekt nævnte eller spurgte agenten aldrig om** - derimod blev der spurgt ind til længde og pris. Jeg var således ikke bekendt med at dette kunne have betydning.

Jeg blev meget overrasket, eftersom jeg **specifikt kontaktede TRYG** (som opfordret på deres hjemmeside mht motorbåde) **og de selv spurgte ind til diverse oplysninger og klart konkluderede og fortalte mig at jeg var forsikret.**

Jeg har desværre ikke nogen båndoptagelse af samtalen, men har efterfølgende forsøgt at få fat i 'bevismateriale', som i sagens natur ligger hos TRYG.

Mere specifikt har jeg efterfølgende haft en længere dialog med TRYG, vedlagt som bilag, hvoraf følgende tydeligt fremgår:

- TRYG ønskede hurtigt at **afvise kravet med begrundelse at forsikringen ikke dækker.** Dette anfægter jeg ikke, men derimod at jeg klart er blevet oplyst om at jeg var dækket. Jeg klager over at være blevet **vejledt direkte forkert, hvorfor jeg nu ikke er dækket.** …

- **TRYG beder mig, faktisk sende et estimat ind** - jeg ser det som et tegn på at de pågældende medarbejdere godt kan se, jeg har en pointe. Dog viser det sig at min sag alligevel parkeres.

- **TRYG (…) anerkender** at de kan se jeg har ringet ind. Dog siger de at de ikke kan se hvilken medarbejder jeg har snakket med. De kan se hvilken medarbejder, jeg har 'startet' kaldet med. Denne person snakker jeg med igen og **hun indrømmer at hun**

ud over at kunne se jeg har ringet ind også kan se at jeg fx IKKE har fået tilsendt et forsikringstilbud på båden. Dette skulle jeg normaltvis have fået, hvis jeg havde fået at vide at min motor var 'for stor'/ikke dækket.

- **Min klagesag 'flyttes op gennem systemet'** over flere borde for at end hos …, kvalitetskonsulent og advokat. TRYG siger at jeg 'har bevisbyrden', men **afviser alle mine simple, konkret og direkte spørgsmål/forslag** til at finde den pågældende medarbejder, forbliver stadig ubesvaret eller meget undvigende og **ønsker tydeligvis ikke at komme ind i min konkrete sag**, hvilket jeg er dybt forbløffet over - specielt henledes til bilag ...

  Fx **prøver de ikke på at lede efter en eventuel båndoptagelse af samtalen,** men siger blot at: "... vi optager ikke systematisk vores telefonsamtaler med kunderne.". Det skulle ellers være ganske nemt at finde min konkrete samtale. TRYG har nemlig allerede indrømmet, at de kan se jeg ringede ind - derfra har de jo tidspunktet for mit opkald og der burde være nemt at undersøge. **TRYG vil ikke svare på mit modspørgsmål til deres generelle svar:** 'SP-4: er det undersøgt hvilke samtaler der er optaget i tidsrummet efter jeg snakkede med …? Det kan vel ikke være så mange der er tale om og det burde være muligt for den funktion der er ansvarligt for optagelser af samtaler at undersøge dette>>'

- Jeg ikke har nogen båndoptagelse af samtalen - da jeg i sagens natur ikke havde grund til at tro det ville blive nødvendigt - deler jeg efterfølgende ganske mange detaljer, konkrete, pragmatiske og konstruktive forslag med TRYG's kvalitetsgruppe til hvordan den pågældende agent kan findes. **TRYG svarer undvigende** og deres 'respons' undviger stadig alle mine spørgsmål/forslag/kommentarer. Faktisk indrømmer … at han **'ikke ... får kommenteret på alle dine bemærkninger. .. igen takke nej til dine tilbud ..'.**

  Tillige afsluttes brevet med en **'underlig'** bemærkning: **'.. jeg (TRYGs advokat) tænker, at der vel også for fx en virksomhed som du arbejder for, vil kunne ske, at man ikke kan finde en 'unavngiven' medarbejder, der ifølge kunden skulle have 'udtalt eller aftalt dette eller hint'...'**. Om kommentarer skal ses som en gyldig undskyldning for at man ikke har kunnet/villet finde medarbejderen, skal jeg lade stå til ankenævnets egen, samlet vurdering af TRYGs iver og ærlige forsøg på at udføre en objektiv kvalitetsundersøgelse af deres egne kollegaer.

Uanset om jeg ikke har en båndoptagelse, er faktum er at jeg er blevet vildledt. Det undrer mig meget, at de ikke mener at kunne finde vedkommende, da jeg jo har oplyst - på deres forespørgsel - CPR-nummer etc. under samtalen. Dette betyder at de tilgår personfølsomme data og dermed burde der være et 'spor'/en registrering i IT systemerne.

I stedet mødes jeg med **generelle svar, som jo ikke kan bruges i den konkrete sag.**

Jeg har også tilbudt til TRYG at ville mødes med agenten skulle de finde denne, da jeg har så mange detaljer om min samtale, at det vil gøre det svært for vedkommende at 'glemme' vor samtale og konklusion (se specielt dialogen i bilag …).

Jeg kan oplyse, at jeg har selv anskaffet mig en ny motor, da den blev stjålet op til vor sommerferie og jeg ønskede ikke at mine sønners ferie skulle blive ødelagt. Finansielt ligger min økonomi på ingen måder i ruiner. Jeg vil dog anke denne sag af princip.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Primært: TRYG skal - grundet at de har **direkte fejlinformeret mig** - dække tyveriet af min motor, samt det skader der er sket i forbindelse hermed (kabler er blevet klippet). Jeg har - som bedt af TRYG - fået en vurdering og frem sendt den til TRYG. Det samlede beløb er. 22.462,50 DKK - det beløb TRYG oprindeligt efterspurgte et estimat på, hvilket dækker dels materieller og arbejdsløn for udbedring af skader påført at tyveriet (fx overklippede kabler). Se bilag ... Det er værd at bemærke at **TRYGs egen medarbejder selv gjorde mig opmærksom på at det både kan se jeg har ringet ind, men de kan også se at de ikke har send mig et tilbud om ekstraforsikring (som jo burde være sket, hvis de havde adresseret aspektet om motorstørrelsen)!!**

Sekundært: I fald jeg ikke får medhold i ovenstående, ønsker jeg at **TRYG pålægges at give mig 'fuld aktindsigt' - dvs. udlevere al information registeret vedrørende denne sag.** Fx skal de pålægges at eksplicit lede efter og udlevere eventuelle båndoptagelser, registreringer i kundesystemet/CRM (Customer Relationship Management systemet), log-filer der viser hvor og hvornår mit kald er blevet registreret og evt. viderefordelt. Tillige oplyse om der er blevet slettet filer/data, som kunne have indeholdt fx optagelse af min samtale eller slettede indgange i kundesystemet, der kunne have opsummeret hvad der er blevet snakket om under min samtale. De bliver ved med at henvise til at jeg har bevisbyrden, men **alle beviser er 'bag TRYGs vægge' - de har hidtil afvist alle forslag til møder etc."**

I brev af 20/6 2014 fra selskabet til nævnet hedder det:

"Hvad dækker familieforsikringen - hvilke genstande er omfattet
I henhold til de gældende forsikringsbetingelser nr. FA07 omfatter forsikringen *småbåde indtil 6 m inkl. tilbehør, herunder påhængsmotor på maks. 25 HK.*

Bemærkninger til sagen
I forbindelse med at vores kunde havde købt en brugt motorfiskerbåd, kontaktede han Tryg Gruppeforsikring den 27. maj 2013 med hensyn til forsikring/dækning på båden.

Rådgiveren som talte med vores kunde den 27. maj 2013 har oplyst, at hun godt kan huske den pågældende kunde og hans forespørgsel vedr. forsikring af hans båd. Rådgiveren husker kunden som meget grundig, og at der blev talt om ansvar på krogen under hjemtransport mv.

Rådgiveren har endvidere oplyst, at hun ved forespørgsel til bådforsikringer altid oplyser om længde og HK som krav for at være omfattet af familieforsikringen, da det er de parametre, der har betydning for dækning på en familieforsikring samt, at hun stillede kunden videre til Tryg, idet Tryg Gruppeforsikring ikke tegner bådforsikringer.

Vores rådgiver er således sikker på, at hun ikke har oplyst eller bekræftet overfor vores kunde, at en påhængsmotor på mere en 25 HK skulle være dækket på hans familieforsikring.

Vores kunde har også selv ved henvendelse den 17. juni 2013 (anmeldelse af skaden) anført, at han mente, at han var blevet stillet videre til bådforsikring hos Tryg, ligesom vores kunde ved e-mail af 20. juli 2013, har skrevet, at *"Det er korrekt jeg ikke er dækket under familieforsikringen - men det er ikke det sagen drejer sig om. Den drejer sig om at jeg er blevet vildledt/misinformeret og derfor ikke har fået tilsendt Ekstraforsikring"*.

Viderestillingen og en eventuel samtale som følge heraf er desværre ikke registreret i vores kundesystem, så det har ikke været muligt at se, hvem vores kunde efterfølgende har talt

med og derved undersøge det præcise indhold af den samtale nærmere, herunder hvilke spørgsmål og svar, der er stillet/givet. Dette er ikke usædvanligt, hvis vores kunde fx ikke havde alle nødvendige oplysninger for afgivelse af et tilbud ved telefonsamtalen om båden.

Det skal her bemærkes, at vi ikke har sendt et tilbud eller en forsikring til vores kunde på en bådforsikring (Ekstraforsikring). Det fremgår heller ikke, at vores kunde har kontaktet os for at rykke for et tilbud eller forsikring.

For god ordens skyld kan oplyses, at vi ikke optager vores samtaler og det er ikke muligt, at finde en medarbejder i vores system, som alene fx ud fra et cpr.nr. eller et policenr. har slået kunden op i vores Kundesystem. Det er først, når medarbejderen fx laver et notat, et tilbud eller en ændring på en forsikring, at vedkommende medarbejders ID bliver registreret.

På baggrund af ovenstående finder vi ikke, at vores kunde er dækket af hverken sin familieforsikring eller af en bådforsikring tegnet hos os, og hvilket vores kunde ej heller har sandsynliggjort. Vi må derfor fastholde vores tidligere afgørelse i sagen, og vi kan således ikke tilbyde dækning for det tyveri, som vores kunde har haft af hans bådmotor.

Vi henviser til Ankenævnskendelse nr. 52.436 og nr. 85.287, som omhandler den samme problemstilling, som i denne sag.

Vi er indstillet på, at give aktindsigt i henhold til gældende lovgivning, såfremt vores kunde ønsker det."

Klageren har ved breve af 29/6 2014, 5/8 2014 og 8/9 2014 til nævnet fastholdt, at han ikke er blevet vejledt korrekt ud fra kriterierne i forsikringsbetingelserne, idet han under telefonsamtalen alene blev spurgt om bådens pris og længde. Han har endvidere bl.a. anmodet selskabet om at oplyse præcis hvilke oplysninger, som selskabet har registreret vedrørende telefonopkaldet, og anmodet selskabet om at beskrive dets rådgivningsprocedurer nærmere.

I brev af 19/9 2014 fra selskabet til nævnet hedder det:

"Vi kan oplyse, at varigheden af vores kundes telefonopkald til vores rådgiver i Tryg Gruppeforsikring den 27. maj 2013 ikke er registreret, og opkaldet er ikke blevet optaget.

Generelt rådgiver vores kunderådgivere i Tryg Gruppeforsikring og i Tryg på følgende måde, når de får spørgsmål til forsikring af en båd:

I Tryg Gruppeforsikring tages der udgangspunkt i Forsikringsbetinger FA07 for Familieforsikring og der bliver spurgt ind til bådens længde og antal HK.

I Tryg tages der udgangspunkt i bl.a. bådtype, fabrikat, byggemateriale, byggeår, længde, motor, topfart, evt. forsikringssum

Vi skal dog bemærke, at vores kunderådgivere har hver deres måde at formulere sig på og hver deres måde at betjene vores kunder på.

Derforuden rådgiver/vejleder vores kunderådgivere vores kunder individuelt med udgangspunkt i hver enkelt kundes behov. De besvarer spørgsmål fra vores kunder vedr. nye forsikringer, bestående forsikringer, betingelser, betalinger, spørgsmål til dækninger m.m.

Vi kan oplyse, at vi fastholder vores tidligere afgørelse i sagen."

Nævnet er blevet forelagt fotos.

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelse:

"2. Hvad dækker familieforsikringen?
2.1. Hvilke genstande er omfattet?
Indbo og andre private ejendele, som er nævnt under forsikrede genstande i dækningsskemaerne, jf. punkt 4, og som de sikrede ejer eller bærer risikoen for ved lån eller leje.

Småbåde, kanoer, kajakker, windsurfere, kitesurfere og lign. indtil 6 m inkl. tilbehør er dækket, herunder påhængsmotor på maks. 25 HK.
…"

Nævnet udtaler:

Påhængsmotoren, som klageren fik stjålet fra båden omkring den 14/6 2013, havde en effekt på 30 HK. Dermed er selve motoren i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 2.1 ikke omfattet af den tegnede forsikring.

Det fremgår af sagen, at klageren den 27/5 2013 henvendte sig telefonisk til selskabet. Han har gjort gældende, at selskabet under denne samtale oplyste, at hans båd er dækket af forsikringen. Selskabet har bestridt, at det har oplyst, at en bådmotor på 30 HK er dækket.

Nævnet må som ubestridt lægge til grund, at klageren den 27/5 2013 talte i telefon med flere medarbejdere i selskabet. Selskabet har kunnet identificere den ene medarbejder, som klageren har talt med, men har ikke i deres kundesystem kunnet se, hvem klageren efterfølgende er blevet viderestillet til, og hvad denne medarbejde måtte have oplyst.

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at formålet med samtalen var at få klarlagt, om der var behov for at tegne en særskilt forsikring for den brugte motorbåd og bådmotor, som klageren havde købt. Nævnet må endvidere lægge til grund, at klageren – såfremt selskabet klart og utvetydigt havde oplyst ham om, at bådmotoren maksimalt måtte have 25 HK for at være omfattet af familieforsikringen – ville have tegnet en forsikring på motoren.

Henset hertil og henset til klagerens grundige fremstilling af hændelsesforløbet den 27/5 2013 samt under hensyn til, at bådmotoren havde 30 HK – og således ikke synes at være et mere oplagt mål for tyveri end en motor med 25 HK – finder nævnet efter en samlet vurdering af sagens oplysninger at måtte lægge betydelig vægt på klagerens oplysninger om, hvilke informationer han telefonisk fik af selskabets medarbejdere den 27/5 2013. Nævnet finder herefter, at klageren har sandsynliggjort, at selskabets medarbejder gav ham det klare indtryk, at hans bådmotor var omfattet af familieforsikringen.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal anerkende, at det anmeldte tyveri af bådmotoren er omfattet af familieforsikringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende at det anmeldte tyveri af den brugte bådmotor er omfattet af familieforsikringen. Selskabet skal derfor genoptage sagen og udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand