Ankenævnet for Forsikring

Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 88093:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet afviser at yde forsikringsdækning for en anmeldt afbrændt ellert.

Selskabet afviser at yde forsikringsdækning med henvisning til, at ellerten alene var ansvarsforsikret, hvorfor der ikke er dækning for kaskoskaden.

I klageskemaet 25/5 2015 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.
Der ligger forskellige dokumenter i sagen, men i korthed er forløbet som følger:

I februar 2015 var vores ellert, som på alle måder var tip top, til reparation for at få udskiftet en defekt battericelle.
D. 4. februar 2015 kontakter jeg Tryg med henblik på at få forsikret ellerten, som jeg har opdaget, at vi kun har en ansvarsforsikring på. Jeg får at vide, at den er forsikret over vores indboforsikring, så jeg behøver ikke gøre mere.
D. 5 februar om aftenen bliver jeg kontaktet af Tryg som oplyser, at det måske ikke er rigtigt, de vil undersøge sagen og kontakte mig igen dagen efter - jeg forstod, at det ville blive pr telefon ligesom de foregående kontakter.
D. 6 om formiddagen ankommer en mail til min private mail-box, mens jeg er på arbejde. Den meddeler at jeg skal have en forsikring.
D. 7 februar brænder reparatørens værksted (og bolig?) og de elektriske køretøjer, der stod på værstedet, herunder vores ellert.
Jeg får efterfølgende at vide at Tryg ikke vil dække skaden, hvilket jeg klager over af følgende grunde:
1) Hvis jeg ikke var blevet fejlinformeret af Tryg d. 4 februar ville ellerten have været forsikret da skaden skete.

2) Hvis jeg var blevet ringet op af Tryg d. 6 februar som aftalt ville ellerten have været forsikret da skaden skete. Jeg mener således at Tryg pga. forkert og utilstrækkelig information direkte er skyld i at ellerten ikke var forsikret da skaden skete. Jeg kunne have tegnet forsikringen hele to gange.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
En af to muligheder:
1) Ellerten dækkes over indboforsikringen, som hvis det f.eks. havde været en elektrisk handikap-scooter
2) Ellerten dækkes med den forsikring jeg ville have tegnet d. 4 februar, hvis ikke jeg var blevet fejlinformeret."

Dertil har selskabet i brev af 2/7 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagsfremstilling
Vores kunde fremsendte en e-mail til os den 4. februar 2015, hvor han oplyste, at han ved en gennemgang af deres forsikringer, havde fundet ud af, at deres ellert ikke var forsikret. Kunden oplyste i sin mail til os, at der var tale om et trehjulet elektrisk køretøj. (bilag 1)

Senere den samme dag ringede vores kunde til Kundeservice i Tryg og her fik han oplyst, at deres indboforsikring dækkede deres ellert. Den pågældende rådgiver var ikke i besiddelse af den e-mail, som vores kunde tidligere den dag, havde sendt til os.

På baggrund af vores kundes e-mail til os den 4. februar 2015, blev han den 5. februar 2015 ringet op af en ny rådgiver, da der var tvivl om, hvorvidt ellerten var dækket af deres indboforsikring. Rådgiveren ville undersøge det nærmere og herefter vende tilbage til vores kunde.

Den 6. februar 2015 kl. 8.19 sendte vores rådgiver en e-mail til vores kunde, hvor hun oplyste, at ellerten skulle forsikres. (bilag 2)

Iflg. vores kunde kontaktede han os herefter den 9. februar 2015, da han var blevet bekendt med, at deres ellert, som var til reparation, var brændt lørdag den 7. februar 2015 i forbindelse med en gårdbrand hos reparatøren.

Vores kommentarer til sagen
Det fremgår af vores kundes e-mail til Tryg den 4. februar 2015, at han havde konstateret at deres ellert ikke var forsikret.

I vores kundes klage til Kvalitetsafdelingen den 26. april 2015 fremgår det, at vores kunde kontaktede Tryg for at få rettet op på den fejl der var sket, da de flyttede deres forsikringer fra Codan til Tryg. Kunden oplyser, at det var aftalt, at alle deres forsikringer skulle flyttes over, hvorfor han gik i den tro, at det også gjaldt deres ellertforsikring. (bilag 3)

Vi skal oplyse, at vores kunde flyttede deres forsikringer fra Codan til Tryg i oktober/november 2010.

Iflg. SKAT blev vores kundes ellert indregistreret første gang til kunden den 5. maj 2011 og der blev den forsikret i Tryg. Der var derfor ikke tale om en forsikring, som vi skulle overtage fra Codan i oktober/november 2010, da ellerten på det tidspunkt slet ikke var indregistreret til vores kunde. (bilag 3)

Den 31. maj 2011 oprettede vi en forsikring på vores kundes ellert, som trådte i kraft den 5. maj 2011. Forsikringen omfattede den lovpligtige ansvarsforsikring. Der blev fremsendt en police, samt forsikringsbetingelser til vores kunde og der skulle betales 2.252 kr. for perioden 5.5.2011 - 1.5.2012. (bilag 4)

Vi registrerede vores kundes indbetaling på forsikringen den 11. juli 2011 og vi gik derfor ud fra, at den police vi havde fremsendt var i overensstemmelse med den aftale, vores kunde havde indgået med os.

Forsikringen på vores kundes ellert er herefter betalt hvert år uden der er ændret på forsikringen og den er nu betalt frem til den 1. maj 2016.

Vi kan oplyse, at vi i årene 2011, 2012, 2013 og 2014, har fremsendt en forsikringsoversigt til vores kunde, hvor alle deres forsikringer har fremgået, også forsikringen på deres ellert.

Konklusion
Vores kunde har siden den 5. maj 2011, hvor deres ellert blev indregistreret til kunden hos SKAT, haft en ansvarsforsikring på ellerten i Tryg. Der var ikke tale om en overtagelse fra Codan, som vores kunde har nævnt i hans klage til Kvalitetsafdelingen.

Vores kunde har ikke på noget tidspunkt kontaktet os vedr. en udvidelse/ændring af deres ellertforsikring til også at omfatte en kaskoforsikring.

Da vores kunde henvendte sig til Tryg den 4. februar 2015, har vores rådgiver taget udgangspunkt i vores kunde oplysning om, at de havde en ellert, der ikke var forsikret. Vores kunde fik ved en fejl oplyst, at ellerten var forsikret under deres indboforsikring, men den 6. februar 2015 kl. 8.19 sendte vores rådgiver en e-mail til vores kunde, hvor han fik oplyst, at ellerten skulle forsikres.

Det fremgår ikke, at vores rådgiver har aftalt med vores kunde, at hun skulle kontakte ham pr. telefon, når hun havde undersøgt sagen. Vores rådgiver har sendt en e-mail til den mailadresse, som vores kunde havde sendt sin forespørgsel til Tryg fra den 4. februar 2015. Mailadresse: …

Vi skal bemærke, at vores kunde i sin sagsfremstilling til Ankenævnet har ændret sin oplysning med hensyn til hvad han havde konstateret omkring forsikring af deres ellert.

Vores kunde skriver til Tryg den 4. februar 2015, at han har konstateret at deres ellert ikke var forsikret. Til Ankenævnet den 25. maj 2015 oplyser vores kunde, at han kontaktede Tryg med henblik på at få ellerten forsikret, da han havde opdaget, at de kun havde en ansvarsforsikring på den.

På baggrund af ovenstående, fastholder vi, at vores kundes ellert ikke har været omfattet af deres indboforsikring og det har vi meddelt ham den 6. februar 2015. Først den 9. februar 2015 kontaktede vores kunde os igen vedr. forsikring på deres ellert.

Kundens ellert har hele tiden kun været ansvarsforsikret i Tryg, hvorfor vi ikke kan tilbyde dækning af den brandskade, som er sket den 7. februar 2015.

Vi er ikke vidende om, hvorvidt skaden på vores kundes ellert kunne være omfattet af en evt. forhandler/værkstedsforsikring hos reparatøren."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Enkelte af bilagene er gengivet i uddrag i det følgende:

Mail af 4/2 2015 (onsdag) til selskabet fra klageren, hvoraf fremgår:

"**Kunde?** Ja, privatkunde i Tryg
Område: privat
Emne: Jeg ønsker at købe/få tilbud på forsikringer

Ved gennemgang af vores øvrige forsikringer som vi har hos Jer, fandt jeg ud af at vores Ellert ikke er forsikret. Det er et trehjulet elektrisk køretøj med en tophastighed på 50 km/t og en rækkevidde på ca 50 km. Vi bruger den kun i lokalområdet. Den er købt som ny for 2-3 år siden for ca. 60.000 kr. Kan I finde en god pris til os for at forsikre den? I er velkomne til at ringe. Vh. [klageren]"

Mail af 6/2 2015 kl. 08:19 (fredag) til klageren fra selskabet, hvoraf fremgår:

"Tak for snakken i går.

Jeg har talt med vores police afdeling.

Den skal forsikres.

Vil du sende mig de nøjagtige detaljer på ellert.

Jeg holder ferie i næste uge.
Men min kollega … passer min mail."

Forsikringsbetingelserne for indboforsikringen, hvoraf bl.a. fremgår:

"**4. Hvilke ting er omfattet**

Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr, samt:

- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene.
- Penge og lignende - fx gavekort, klippekort og tilgodebeviser. Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.
- El-scootere og el-kørestole med maks. hastighed på 15 km/t.
- Cykler og el-cykler inkl. fastmonteret tilbehør. Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.
- Småbåde indtil 5,5 meter, kanoer, kajakker, wind- og kitesurfere og lignende inkl. tilbehør samt motor på maks. 6 hk.
- Husdyr, der ikke anvendes erhvervsmæssigt.
- Værktøj, rekvisitter, instrumenter og lægetasker uden indhold, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager.
- Motoriserede haveredskaber på maks. 25 hk.
- Modelfly under 7 kg til hobbymæssig brug (legetøj), fx fly, helikoptere og droner.
- Lånte og lejede ting til privat brug.

- Gravsteder, hvor du betaler for vedligeholdelsen.
- Mindre hårde hvidevarer, der ikke er indbygget fx mikrobølgeovne, miniovne og lignende.

Forsikringen omfatter ikke:

- Hårde hvidevarer. ***Dog er hårde hvidevarer omfattet, hvis du bor til leje eller er andelshaver eller er ejerlejlighedsindehaver og selv ejer disse ting.***
- Motordrevne køretøjer fx knallerter jf. færdselsloven samt dele og tilbehør hertil. ***Autostole, tagbokse, dæk og fælge er dog omfattet, hvis du ikke længere har et køretøj, hvor det kan anvendes.***
- Pocket bikes, ATV'er, choppers, personal transporters eller tilsvarende, samt tilbehør hertil.
- Campingvogne, teltvogne, påhængsvogne og trailere.
- Andre luftfartøjer end de omfattede.
- Ting, der har et erhvervsmæssigt tilsnit.
  Hobbyting med et professionel tilsnit er dog omfattet, hvis brugen alene er hobbymæssig. Den maksimale erstatning pr. skade kan højst udgøre den maks sum, der er nævnt under 'enkelte ting' jf. forsikringsaftalen. Summen kan ikke udvides."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for ellerten i henhold til indboforsikringen.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet ud fra erstatningsretlige regler vil kunne pålægges erstatningsansvar.

Klageren har ved mail af 4/2 2015 til selskabet oplyst, at han "ønsker at købe/få tilbud på forsikringer", og at han ved gennemgang af sine forsikringer fandt ud af, "…at vores Ellert ikke er forsikret".

Den 4/2 2015 ringede klageren endvidere til selskabet, hvor en af selskabets rådgivere ved en fejl telefonisk oplyste, at ellerten var dækket af indboforsikringen. Den 5/2 2015 ringede en anden af selskabets rådgivere til klageren og oplyste, at der var i tvivl om, hvorvidt ellerten var dækket af indboforsikringen.

Selskabet sendte herefter en mail til klagerens private mailadresse den 6/2 2015, hvoraf det fremgik, at ellerten skulle forsikres, og hvori selskabet bad om at få tilsendt de nøjagtige detaljer om ellerten. Klageren har oplyst, at han var på arbejde den 6/2 2015.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering af sagens oplysninger, finder nævnet, at selskabet ikke er ifaldet et erstatningsansvar som følge af den sagsbehandlingsfejl, som selskabet begik, da en medarbejder telefonisk den 4/2 2015 oplyste klageren, at ellerten var omfattet af indboforsikringen.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at det ikke er overvejende sandsynligt, dels at selskabet - såfremt det ikke havde begået fejlen den 4/2 2015, og hvor selskabet den efterfølgende dag meddelte klageren, at vurderingen kunne være fejlagtig - ville have fremsendt et tilbud til klageren før lørdag den 7/2 2015, og at klageren ville have handlet så hurtigt, at han inden den 7/2 2015 ville have meddelt selskabet, at han accepterede et fremsendt tilbud. Nævnet har i den forbindelse blandt andet lagt vægt på, at klageren i sin mail af 4/2 2015 til selskabet, har anført, at han ønsker et tilbud på en forsikring, hvilket efter nævnets opfattelse ikke indikerer, at han finder sagen presserende. Nævnet har også lagt vægt på, at han – da han bad om tilbuddet - var af den overbevisning, at ellerten ikke var forsikret.

Det forhold, at selskabet den 6/2 2015 henvendte sig til klageren pr. mail frem for pr. telefon, kan på baggrund af ovenstående ikke føre til andet resultat, idet nævnet bemærker, at klageren oprindeligt henvendte sig til selskabet pr. mail.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand