Ankenævnet for Forsikring

Den 16. marts 2016 blev i sag nr. 88687:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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. Hun klager over selskabets rådgivning i forbindelse med tegning af indboforsikring.

Klageren har anmeldt, at hun havde indbrud den 13/7 2015. Selskabet har udbetalt maksimal dækning for smykker og for sølvtøj i henhold til de dækningssummer, der fremgår af forsikringspolicen. Det er klagerens opfattelse, at disse summer er for lave i forhold til den dækning, som hun anmodede om hos selskabets assurandør, der besøgte hende forud for forsikringsaftalens indgåelse i september 2013.

Klageren har i klageskemaet dateret den 14/11 2015 bl.a. anført:

> "**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At Trygs assurandør erkender sin fejl og giver os erstatning for det vi bad ham om, at give os dækning for det vi har bedt om, vi kan da ikke skal bøde for at, … og at han var så ukoncentreret som han var, hvilket vi jo også påtalte for ham, han skulle være kommet en anden dag. Med hensyn til beløbenes størrelse så havde vi tre sæt ægte sølvtøj + en masse ekstra store sølvting, vi har stadigvæk et sæt sølvtøj, men det er sølvplet, det fandt tyvene ikke. Med hensyn til smykker jeg har selv købt, fået gaver og arvet fra … [familiemedlemmer], jeg om nogen ved jo hvad det er værd …, og jeg har stadigvæk smykker som ikke blev fundet. Det kan ikke være rigtigt at vi to [ældre] personer … bare skal finde os i sådan en behandling fra tryg, vi var trods alt 3 voksne tilstede som ved hvad der blev bedt om. Der er altså også en ting man ikke må overse her, affektionsværdien, vores arv og mine smykker og sølvtøj er væk for evigt, det gør meget meget ondt, ja det kan slet ikke beskrives hvor ondt det gør, … [vi er] ikke i stand til at generhverve ret meget når man ikke bliver hørt fra Trygs side hvad det er man beder om."

I supplerende brev har klageren til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede har sendt klage til Ankenævnet for Forsikring over afgørelse fra Tryg vedrørende erstatningsopgørelsen på vores tyverisag den 13.7.2015 og har følgende kommentarer yderligere til sagen.

Vi ønskede at skifte forsikring p.g.a … [ægtefællens] bilforsikring var for dyr og så skulle vi også have en noget større dækning på guld og sølv, derfor kontaktede vi Tryg. Vores dækning hos [et andet selskab] var 10% af indbosummen, hvilket var 130.000 på guld og på sølv, hvilket vi efterhånden som vi arvede ikke mente var langt nok.

Assurandøren kom hos os og aftalte de forskellige forsikringer som vi skulle have på to biler, to huse o.s.v. og så nævnte vi meget kraftig for at der ikke skulle være misforståelser at vi skulle have en meget højere dækning end vi havde før på guld og sølv, vi mener ikke at han forelagde noget beløb for os, men vi skulle nok få en noget højere dækning (hvilket vi troede vi kunne stole på).

Vi syntes assurandøren virkede meget ukoncentreret og kiggede hele tiden på sin mobiltlf. …, jeg sagde at så var det nok ikke så god en ide at komme hos os i dag, men det benægtede han, så set i baglyset så skulle han være kommet en anden dag.

Vores [barn 1] … som bor alene i lejlighed … har nogle guldsmykker men intet sølvtøj, var også tilstede hos os og skulle have lavet en indboforsikring o.s.v, vores [barn 2] … havde vi fået fuldmagt fra til at få lavet nye forsikringer hos Tryg, idet både ham og hans søster havde hørt godt om Tryg ligesom vi selv havde, der skal her tilføjes at [barn 2] hverken har guld eller sølvtøj.

Efter vores indbrud går det op for os alle at assurandøren har givet …[børnene] nøjagtig samme dækning på indbo/guld/sølv som vi havde fået, hvilket vi står ganske uforstående over for idet de jo slet ikke har de værdier som vi har/havde og hvilket var det største formål med at få lavet en anden forsikring hos Tryg i stedet for [det andet selskab].

For at I skal forstå hvorfor vi har så meget guld og sølvtøj vil jeg lige forklare …

Alt det ovenstående fortalte jeg assurandøren, og vi har ikke bedt ham om at værdisætte vores ting, jeg spurgte om han ikke skulle se smykker og sølvtøj, men det ville han ikke. Assurandøren har set vores hjem … og vi har ikke holdt noget skjult for ham. Angående højere dækning så bad vi om at få tre gange højere dækning på guld end vi havde og to gange højere på sølvtøj hvilket vi jo fik at vide fra Kvalitetsafdelingen at det kunne man slet ikke få uden besøg at taksator og så evt. at Tryg ville forlange at vi fik sat alarm op, dette har assurandøren jo ikke sagt noget om til os, selvom vi gjorde ham opmærksom på at vi selvfølgelig godt vidste at det ville blive noget dyrere, men det var vi jo nødt til at acceptere.

Vi står tre voksne personer og beder om at få lavet forsikringer og vi fortæller hvordan det ønskes i forhold til os selv, vores [barn 1]… som er til stede og så selvfølgelig også hvad [barn 2] skulle have, så vi kan stadigvæk ikke forstå noget mere og det er svært at have tillid til Forsikringsselskabet Tryg.

Assurandøren har lavet en utilgivelig fejl over for os som har kostet os mange hundrede tusinde kroner. Taksatoren fra Tryg var hos os den 2.9.2015 fordi det var så store beløb 434.321 kr. på guld og tre fulde sæt ægte sølvtøj + tatøj, vores værdi/pengeskab o.s.v han var da noget forbavset over at se at vi havde så lav dækning med alle de værdier han kun-

ne se med egne øjne, men det kunne assurandøren jo også da han var hos os, men vil jo bare ikke være ved det 102.000 på guld og ligeledes på sølvtøj det var vist hvad vi kunne få.

Vi er … meget kede af det der er sket, men vi mener at Tryg må tage ansvaret for at vi er så underforsikret, når vi nu bad om noget andet. Det er jo faktisk vores arv, affektionsværdi i alle de ting der er stjålet, som vi aldrig kan få igen, vi syntes at vi er blevet straffet nok bare det at have indbrud er grusomt, og trods alt var vi tre voksne mennesker der har en anden opfattelse af hvad der blev bedt om, og assurandøren var ikke sig selv den dag, der var ikke noget at misforstå.

Jeg har siddet og kigget på internettet 3-4 timer hver dag for at se på smykkeauktioner Laurits.dk, Bruun Rasmussen, antikvitetshandlere o.s.v. i håb om at jeg kunne finde nogle af mine smykker og sølvtøj, men desværre uden held.

I vores optik så er en dækning på 102.000 mindre end 130.000 som vi havde før, hvis ikke det siger Jer noget hos Ankenævnet, så ved jeg ikke mere hvad jeg skal tro, og at vores børn får samme dækning, det er jo helt uhørt.

… Vi er mennesker der har orden i alt, vi har boet i samme hus i [mange] år uden indbrud, vi stolede jo på Tryg og regnede ikke med at vi skulle udsættes for noget som dette, hvis ikke I vil hjælpe os så er hele vores arv væk og vores tillid til Forsikringsselskaber kan være på et meget lille sted."

Selskabet har i brev af 7/12 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
I forbindelse med opgørelsen af et indbrud sket den 13. juli 2015, konstaterer vores kunde, at den fastsatte sum for smykker, guld og sølv er for lav, hvorfor vi ikke kan erstatte kundens fulde krav i sagen.

Det er kundens opfattelse, at det er assurandøren, der har sat summerne for lavt.

Assurandøren besøgte kunden den 9. juli 2013, hvor de forsikringer, som kunden ønskede overflyttet fra andet selskab blev gennemgået.

Kunden oplyste, at de gerne ville have en noget højere dækning på guld, sølv og smykker end hos tidligere selskab, men intet om summens størrelse.

Kunden havde tidligere været forsikret hos … [et andet selskab].

[Det andet selskab] har en samlet sum for særlige private værdigenstande som guld/sølv og smykker, og ikke som Tryg en sum for guld/sølv og en sum for smykker.

Den sum på 130.000 kr. som kunden angiver er således den samlede sum for særlige private værdigenstande.

Den hos Tryg tegnede forsikring havde i 2013 en sum for smykker på 101.820 kr., **og** en sum for guld og sølv på 101.820 kr.

Samlet set er der således tale om en noget højere sum end den, som kunden havde i tidligere selskab.

Kunden fik efterfølgende den 10. august 2013 tilsendt police med max. summerne anført og et følgebrev. Vedlagt som bilag 2.

I følgebrevet til policen gjorde vi opmærksom på, at det var vigtigt, at kunden gennemlæste forsikringsaftalen grundigt for at se, om dækninger og summer passede til behovet.

Kunden vendte aldrig efterfølgende tilbage med oplysninger om, at den indgåede aftale ikke skulle være i overensstemmelse med det aftalte.

Den 14. juli 2015 anmeldte kunden telefonisk et indbrud sket den 13. juli 2015. Kunden fik i den forbindelse tilsendt en selvbetjeningsopgørelse til udfyldelse.

En uge efter tyveriet kontaktede kunden os igen, idet hun var bekymret for, om de var underforsikret, da de både havde arvet fra hendes forældre og hendes mand. Derudover havde hun anskaffet sølvtøj, … og svigerforældrene havde købt en del smykker i udlandet.

Sagen blev herefter sendt til taksator.

Taksator havde herefter møde med kunden den 2. september 2015.

Forinden havde vores kunde været hos guldsmed …, hvor der var udfærdiget en liste over smykkerne. Der er således tale om en liste udfærdiget efter tyveriet og uden guldsmeden har set smykkerne.

Kundens krav ifølge den udfærdigede liste oversteg langt max. summen for smykker. Der forelå nogle fotos for nogle af de stjålne genstande, men derudover var der ingen dokumentation i form af kvitteringer, certifikater eller vurderinger fra før skaden, for hverken smykker, guld og sølv.

Selv med en skønsmæssig fastsat erstatning på baggrund af manglende dokumentation, ville denne overstige max. summen, hvorfor vi har udbetalt max. sum for 2015 for smykkerne på i alt 104.216 kr.

Derudover har vi udbetalt erstatning for sølvtøj på i alt 101.136 kr., og erstatning for andre genstande og oprydning på i alt 35.997,50 kr.

I alt er der erstattet for 241.349,50 kr. - selvrisiko 1.563 kr. = 239.786,50 kr.

Kunden klagede herefter til Kvalitetsafdelingen, der besvarede kundens klage ved mail af 21. oktober 2015. Bilag 3 og 4.

Af klagen til Kvalitetsafdelingen fremgik det for første gang under hele sagens forløb, at kunden skulle have ønsket en dækning for 520.000 kr. på guld og 390.000 kr. på sølvtøj.

I Kvalitetsafdelingens svar til kunden, gjorde vi kunden opmærksom på, at hvis der havde været tale om så høje summer, kunne en forsikring slet ikke tegnes, uden der både ville være krav om tyverialarm og besøg af taksator vedr. sikring af boligen.

Desuden ville assurandøren automatisk være blevet gjort opmærksom på disse krav ved sine indtastninger ude ved kunden. Dette var ikke tilfældet.

Vi fastholdt vores afgørelse i sagen.

Vores vurdering af ankenævnssagen
I forbindelse med ankenævnssagen har vi haft kontakt til assurandøren igen, der ikke kan nikke genkendende til kundens udlægning af sagen.

Assurandøren har oplyst, at han ikke ved sit besøg har set, hvad kunden havde af guld, sølv og smykker. Hertil skal vi tilføje, at det i øvrigt ikke er assurandørens opgave af fastsætte værdien på kundens ting.

Assurandøren fastholder, at kunden ikke på noget tidspunkt under besøget oplyste hvor store summerne skulle være, men de skulle være højere end dem de havde i tidligere selskab. Og vi må konstatere, at assurandøren også har sat summerne noget højere end i tidligere selskab, hvor der var en samlet sum på 130,000 kr., mens den nuværende forsikring i 2013 havde en samlet sum på 203.640 kr., idet vi har opsplittet summen i en guld og sølv gruppe og en sum for smykker.

Summerne blev tastet ind af assurandøren mens han var på besøg hos kunden.

Vi fastholder, at vi ikke ved indtegning har fået oplyst summer af kunden. Det ville også automatisk have medført krav om tyverialarm og taksatorbesøg vedr. sikring af boligen, hvilket heller aldrig har været på tale.

Endelig har kunden ved indtegningen i 2013 modtaget police hvoraf summerne fremgår, og kunden har gennem 2 år haft mulighed for at vende tilbage, hvis ikke summerne var som ønsket. Dette ses heller ikke at være sket.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at forsikringen har de anførte max. summer, og at vi har udbetalt den erstatning for smykkerne, som vores kunde er berettiget til i henhold til den tegnede forsikring.

Det bemærkes, at da vi har udbetalt max. summen for smykker, har vi ikke på nuværende tidspunkt taget stilling til, hvad en erstatning for smykker ville beløbe sig til, hvis max. summen havde været tilstrækkelig. Er dette tilfældet vil vi opgøre en stor del af erstatningen for smykkerne skønsmæssigt grundet den manglende dokumentation for smykkernes værdi, lødighed, karat m.v."

Klageren har i brev af 19/12 2015 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Kommentarer vedrørende side 1/3
Vedrørende summens størrelse p.g.a at vi havde arvet en del smykker og sølvtøj + alt det vi selv havde i forvejen. Vi bad om 4xstørre sum på guld (130.000x4=520.000) 3xstørre på sølvtøj (130.000x3=390.000) vi har ikke talt om beløbene i tal med assurandøren, men vi troede godt at han kunne forstå når vi sagde 4x så meget og 3x så meget i forhold til hvad vi havde før, det tog vi som en selvfølge af sådan en ung mand. Vi var stadigvæk tre voksne personer der var til stede ved ovenstående samtale.

Kommentarer vedrørende side 2/3
Tryg skriver at vi en uge efter tyveriet kontaktede dem ang. underforsikring, jeg har jo i min anke til Ankenævnet fortalt hvor mange og hvem vi har arvet fra, … Jeg har ikke kun anskaffet sølvtøj [som ung] det har jo både vædret smykker og lignende i årene der er gået og det er jo mange år.

Tryg bad os om at gå til Guldsmed … for at få udfærdiget en liste over smykkerne, hvilket vi var den 11 august 2015, jeg ved ikke hvordan Tryg vil have at guldsmeden skulle se mine smykker når de var stjålet, men vi havde en del billeder med og siden har Taksatoren fået mange flere billeder fra os, vi har og kan jo ikke have kvitteringer på arvesmykker. Tryg skriver også certifikater hvilket jeg mener man kun får på brillantsmykker. Alle de smykker jeg har fået som gave har jeg jo ingen kvitteringer på, men med alle de billeder vi har så må det være nok.

Man skriver fra Trygs side at assurandøren laver indtastninger ude hos os, det er da underligt at vi er tre voksne mennesker der ikke har set dette, og vi har heller ikke hørt noget om nogle beløb som han kunne tilbyde os, ikke andet end at vi nok skulle få en meget højere dækning.

Assurandøren oplyser at han ikke har set hvad vi havde af guld og sølv, jeg har skrevet det før, vi spurgte ham om han ikke ville se vores guld og sølvtøj, men det var han ikke interesseret i, henviser til at vi sagde til ham at vi godt vidste at han ikke kunne vurdere vores guld og sølv, hvilket heller ikke var formålet med at han skulle se hvad vi havde, det var for at dokumentere for ham hvad vi havde og ikke andet.

Vores afsluttende bemærkning til Trygs forklaring er, at vi står tre voksne personer og ikke kan forstå at assurandøren vil være bekendt over for os ikke at indrømme at han ikke var til stede mentalt den 9 juli 2013 …, og at han derfor har fejlet.

For øvrigt er jeg meget skuffet over at Tryg nærmest ikke mener at jeg ved noget om mine smykkers værdi, lødighed, karat med videre, det virker meget nedværdigende, det var jo netop derfor vi bad om en større dækning end den vi havde. Trygs udtalelser er set med mine øjne meget uprofessionelle."

Selskabet har i brev af 5/5 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Det modtagne har været forelagt assurandøren, der ikke kan nikke genkendende til det af kunden oplyste.

Assurandøren oplyser, at han ikke ved indtegningen har fået oplyst, at der skulle tegnes 4 x større sum på guld og 3 x større sum på sølvtøj.

Det er først noget, kunden har fremført under ankenævnssagen.

Vi må henvise til det af os tidligere anførte i vores besvarelse af 7. december 2015. Assurandøren oplyser endvidere, at han altid bruger PC ude ved kunderne og taster direkte.

Hertil skal vi supplere med, at PCen nok er assurandørens vigtigste arbejdsredskab, og det vil værre helt utænkeligt, hvis han ikke har brugt denne under besøget.

Omkring at assurandøren skulle have tænkt på noget andet under besøget, … skal vi oplyse, at den eneste forskel i forhold til andre kundebesøg var, at assurandørens telefon ikke var sat på lydløs, sådan som han ellers plejer, når han er på kundebesøg."

Klageren har i brev af 7/1 2016til nævnet til dette bl.a. bemærket:

> "Vi kan ikke på det forhånden værende grundlag acceptere hvad Tryg kommenterer på vores brev, det vil jo være det samme som vi godkender hvad de skriver og det er ikke tilfældet, det er jo ikke dem der har oplevet det vi har med assurandøren, som vi troede vi kunne stole på.
>
> Assurandøren fik fremført af os at vi skulle have fire gange større sum på guld og tre gange større sum på sølv end vi havde, nu undlader vi at skrive 4x og 3x men kun i bogstaver hvis det så bedre kan fattes. Stadigvæk var det p.g.a vores guld og sølv samt [ægtefællens] bil at assurandøren kom hos os den dag, det er da utrolig sørgeligt at en så ung mand ikke husker bedre end som sådan. Det er aldeles ikke noget vi først har fremført under ankesagen, og vi er stadigvæk tre voksne personer til stede der har oplevet det på en anden måde end assurandøren.
>
> Vi fastholder hvad vi har skrevet i alle brevene som vi har sendt. Assurandøren har ikke brugt PC ude hos os for hvorfor får vi så ikke nogle beløb på forhøjelserne som vi kan forholde os til, assurandøren påstår han har tastet ind mens han var hos os, hvorfor fortæller han os så ikke at med så store beløb kan Tryg forlange at vi skal have besøg af en Taksator og at vi skal sætte alarmer op, ergo så vælger han at give os alle tre vores .. [børn] og os en standardforsikring, hvis han havde fortalt os noget om nogle satser så kunne det her jo have været undgået og stoppet den dag han var hos os, men det gjorde han ikke. Det er jo stadigvæk os og ikke Tryg der har oplevet assurandørens ukoncentration, så den er ikke gangbar i dette tilfælde.
>
> Vedrørende assurandørens tlf. så er det jo stadigvæk os tre voksne personer der oplever at han var så lidt tilstede, hvilket vi efterhånden har påtalt så mange gange nu."

I brev fra selskabet til klageren af 10/8 2013 hedder det bl.a.**:**

> "**Ny Indbo.**
> Vi sender din nye forsikringsaftale (police) for din Indbo.
>
> Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de oplysninger, som fremgår af punktet 'Forsikringssted', svarer til dine boligforhold.
> …"

Af den vedlagte forsikringspolice fremgår bl.a.:

> "**Forsikringsaftalen gælder fra** 1. september 2013
> Forsikringen er nytegnet
> …
> **Standartsummer** Forsikringen har ingen øvre forsikringssum. Det betyder, at du ikke behøver at vurdere den samlede værdi af dine ting.
> Men forsikringen har dog følgende begrænsninger:
> …
> **Grupper af ting** …
> Smykker, i alt 101.820 kr. pr. skade
> Guld og sølv, i alt 101.820 kr. pr. skade
> …"

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det er nævnets opfattelse, at det som udgangspunkt alene påhviler forsikringstageren at sikre sig, at forsikringssummen er fastsat korrekt. Forsikringstageren er nærmest til at kende omfanget, kvaliteten samt værdien af sit indbo, herunder hvilken bortskaffelse og nyanskaffelse der løbende måtte finde sted i forsikringstiden.

Det fremgår af sagen, at selskabet efter et indbrudstyveri på klagerens bopæl den 13/7 2015 har udbetalt maksimal dækning for smykker og for sølvtøj i henhold til de forsikringssummer, der fremgår af forsikringspolicen.

Klageren kræver, at selskabet erstatter hendes fulde krav for smykker og sølvtøj, der begge betydeligt overstiger dækningssummerne. Hun henviser til, at hun over for selskabets assurandør forud for indgåelse af forsikringsaftalen gav udtryk for, at hun ønskede en firedobbelt dækning for guld og en tredobbelt dækning for sølvtøj i forhold til den dækning, hun havde hos sit tidligere forsikringsselskab, og at det skyldes assurandøren, at summerne ikke blev reguleret i overensstemmelse hermed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun har indgået en bindende aftale med selskabet om at tegne forsikringen med større summer end sket, ligesom nævnet ikke finder grundlag for, at antage, at selskabet ikke har ydet klageren tilstrækkelig rådgivning i forbindelse med tegningen af forsikringen. Nævnet finder det således ikke sandsynliggjort, at selskabet ved sin rådgivning har pådraget sig et erstatningsansvar. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at assurandøren ikke så klagerens smykker eller fik oplyst, hvor store summer klageren ønskede. Ifølge selskabet ville summer af den størrelse, som klageren hævder at have ønsket, endvidere have medført, at selskabet ville have pålagt klageren en række yderligere sikringskrav. Vide-

re har nævnet lagt vægt på, at dækningssummerne fremgår af den police, klageren fik fremsendt den 10/8 2013, at det af følgebrevet fremgik, at det var vigtigt, at klageren læste forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passede til hendes behov, og at klageren ikke forud for indbrudstyveriet den 13/7 2015 ses at have kontaktet selskabet med henblik på at rette eventuelle misforståelser. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund