Ankenævnet for Forsikring

Den 14. september 2016 blev i sag nr. 89279:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
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 har afvist at yde erstatning i anledning af tyveri af en crosser. Han har anført, at selskabets assurandør har ydet mangelfuld rådgivning ved at undlade at gøre opmærksom på, at crosseren ikke er omfattet af forsikringen.

Selskabet har anført, at sagen er forældet forud for klagens indbringelse for nævnet.

Det fremgår af sagen, at klageren i november 2011 anmeldte et tyveri af en crosser sket den 28/11 2011. Selskabet afviste ved brev af 22/12 2011 at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke omfatter motordrevne køretøjer. Selskabets kvalitetskonsulent fastholdt ved mail af 29/5 2012, at selskabet ikke kunne tilbyde erstatning, idet selskabet bl.a. ikke kunne anerkende, at det havde pådraget sig et rådgiveransvar, som medførte, at selskabet var forpligtet til at dække skaden helt eller delvist.

Klageren har i et bilag til klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 5/4 2016, bl.a. anført:

> "I slutningen af november satte min søn hans motocross maskine til salg i den blå avis. 3 dage senere blev maskinen og andre effekter blev stjålet ved et indbrud.
>
> Vi ringede til vores forsikringsmand og han blev meget stille i telefonen. Han fortalte os at han havde 'glemt' at fortælle os at maskinen skulle have en speciel forsikring og derfor ikke var dækket af vores indbo forsikring.

Han var meget ked af det og opfordrede mig til at skrive en vred mail til ham hvor jeg refererede til vores tlf. samtale. Så ville han gå videre med sagen til hans chef, og fortælle at han havde lavet en fejl og at han burde havde givet os muligheden for at tegne en forsikring på maskinen, og at alarmklokkerne burde havde ringet da han tegnede alle de andre forsikringer. Han var meget ked af at han havde frataget os muligheden for at tegne forsikringen.

Vi modtog så et afslag på dækning med den begrundelse at forsikringen ikke dækker et motorkøretøj og ikke andet. Jeg ringede forsikringsmanden op, og jeg optog samtalen. I denne siger han at han har fortalt at han har lavet en fejl og at Tryg udmærket ved at der ville komme et efterspil og at han ikke er enig med ledelsen om afgørelsen, og at hvis han var chefen så ville han havde dækket den.

Jeg fik at vide af Tryg at jeg kunne skrive til Tryg Kvalitet og klage over afgørelsen, hvilket jeg straks gjorde.

Jeg modtog derefter en mail fra hans chef hvor hun fortalte at han havde sagt at han havde lavet en fejl og at de nu ikke måtte udtale sig mere om sagen fordi der var klaget over afgørelsen???

Vi gik nu og blev utrygge ved om vi havde andre ting i huset som ikke var dækket så jeg ringede til forsikringsmanden og indledte samtalen med at fortælle ham at vi ikke skulle snakke om sagen med crossmaskinen, og at jeg gerne ville have et møde så vi sammen kunne gennemgå resten af vores ting i huset. Vi blev dog afbrudt pludseligt og det var ikke muligt at ringe ham op igen.

Da jeg senere tjekkede min mail var der en mail fra hans chef hvor hun skrev at de ikke måtte tale med mig nu hvor der kørte en sag. Jeg ringede hende op og fortalte at jeg ikke mente at der kørte en sag, men at jeg i øvrigt ikke ikke ville snakke om crossmaskinen, kun om øvrigt indbo så vi var sikker på at alt var dækket. Hun afslog mig og sagde at hun ikke måtte tale med mig, og jeg måtte ikke kontakte assurandøren ... Jeg bad også om besked på hvad vi så skulle gøre med vores ting hvis der blev indbrud.

3 uger senere skrev hun at vi godt kunne lave et møde men om jeg ikke lige kunne liste op hvad jeg var i tvivl om. Hvilket jeg straks gjorde i en mail.

2 uger senere kom der et svar at hun ikke var sikker på om vores forsikringssum var stor nok, og en af effekterne var hun i tvivl om. Jeg skrev tilbage at jeg gerne ville have et møde derom, og har intet hørt siden.

Der ringede så en advokat … og fortalte mig at de stadig ikke ville dække tyveriet, da de ikke mente at forsikringsmanden kunne drages til ansvar for ikke at havde rådgivet os korrekt og at det ville være svært at bevise. Jeg fortalte ham at jeg havde en optagelse af min telefonsamtale med hans medarbejder og at jeg naturligvis ville bruge det i retten.

Vi talte ret fornuftigt sammen i en god tone og jeg sagde at vi ville være trætte af at skulle igennem en lang sag og at det faktisk var imod mine etiske regler at udleverer optagelsen, da det jo måske kunne skade forsikringsmanden.

Vi aftalte et forligs grundlag som han skulle undersøge og vende tilbage med svar på.

Ugerne gik. Jeg ringede til ham og han sagde at hvis ikke han måtte høre optagelsen så ville han afslå og så måtte jeg gå via forsikringsankenævnet.

Jeg udbad mig etisk betænkningstid. Ringede 4-5 dage senere og han lovede mig at han ikke ville bruge optagelsen imod forsikringsmanden.

Jeg sendte optagelsen til ham og han lovede at vende hurtigt tilbage. 1 uge senere rykkede jeg ham gentagende gange for en afgørelse, men talte kun til hans telefonsvarer. Han ringede ikke tilbage.

Jeg sendte en mail... prøvede igen gennem flere dage. Til sidst kom der en sms at han var syg og at han lige ville informerer mig om at de ville afslå igen. Han ville dog kontakte mig.

Ugerne gik og så kom der en mail fra ham igen, hvor han fortsatte dialogen. Han skrev at han var ved at undersøge sagen og ville vende tilbage.

Jeg foreslog ham at vi holdt et møde hvor alle parter var tilstede, så vi kunne få afgjort hvem der havde sagt hvad og måske opnå enighed om et forlig.

Han svarede tilbage at de altid gerne ville tage et møde med deres kunder, men at han lige skulle være færdig med hans undersøgelser og ville vende tilbage.

Ugerne gik igen. Hver gang jeg rykkede skrev han stort set det samme. Han ville gerne vide hvad jeg forventede mig af et møde og jeg svarede ham enslydende, have alle facts frem på bordet, og forhåbentlig lave et forlig, så vi ikke skulle igennem ankenævnet.

Jævnfør lang liste af mail frem og tilbage hvor der stort set ikke skete fremskridt, men hvor han flere gange henviste til at jeg jo kunne tage sagen til Ankenævnet, lykkedes det mig endelig at få ham til at give en afgørelse.

I de 6 mdr. har der stort set ikke været nyt i sagen, og det møde som jeg gerne ville holde blev aldrig til noget. Han ønskede ikke at vi skulle sidde ned og løse sagen. Han ønskede ikke at [assurandøren] skulle fortælle sagens kerne med egne ord. Han ønskede der imod at trætte mig og håbede på at jeg gav slip.

Da han så afslog igen var det med nogle begrundelser som var usande, og som ikke havde bund i det sagen handler om. Mødet med [assurandøren] var nu blevet til et møde uden [assurandøren], men et hvor hans chef skulle deltage. Chefen har jo ikke været med ude den dag hvor vi havde besøg af [assurandøren], da vi tegnede forsikringerne.

[Assurandøren] fremførte også at vi godt kunne holde et møde men at det ikke ville ændre deres beslutning i sagen, og at de ikke ville indgå et forlig.

Jeg har ikke fået muligheden for at lave en forsikring på crosseren for ingen har fortalt mig at det kræves. Jeg er ikke jurist eller klog på forsikringer, og føler ikke at jeg har haft viden derom, og det er jo ikke mig der er eksperten. For mig er et motorkøretøj noget der køre ude på vejen og er indregistreret, og der har vi tegnet forsikring på alt. Hvad med en have fræser, en motorsav, osv. En have traktor er dog beskrevet i forsikringspapiret, så den kan man ikke være i tvivl om, eller kan man.

Vores oplæg til et forlig gik på at Tryg betalte og 50 % af vores tab. Eller nærmere 35.000,-

Årsagen til at vi hele tiden har forsøgt at forlige sagen er at vi gerne vil videre, og skønnet at det var bedst for begge parter. Vi har i hele forløbet holdt en god tone med Tryg og gjord alt hvad vi har kunnet for at løse sagen.

Vi håber nu at Ankenævnet vil give os medhold i at den rådgivning vi har fået af Tryg og [assurandøren] har været mangelfuld og at Tryg kan drages til ansvar for fejl, og manglende rådgivning foretaget af deres medarbejdere. Der må da være et ansvar for hvad og hvordan en medarbejder rådgiver kunderne.

Jeg ved ikke hvordan Ankenævnet arbejder, men hvis det er muligt ville jeg gerne indkalde [assurandøren] til et møde hvor jeg også deltog.

Det står klart at [assurandøren] godt viste at vi havde en motocross maskine i huset. Hvorfor skulle vi ellers tegne en forsikring på en bil til at fragte den i, og hvorfor skulle vi tegne en farligsport forsikring på [søn] og oplyse at han kører motocross på højt plan. [Assurandøren] var også ude at se mine cykler da vi tegnede udvidet cykeldækning på dem, og der stod maskinen jo også."

I brev af 12/5 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vores kunde klager over mangelfuld rådgivning fra assurandørens side i forbindelse med tegning af indboforsikring, hvilket ifølge kunden har bevirket, at kunden har fået afvist et tyveri af en motocross maskine sket 28. nov. 2011.

Kunden havde på skadetidspunktet i 2011 en indboforsikring, betingelser 0611. Forsikringen var tegnet 3-4 år før skadetidspunktet.

Hele sagen såvel rådgivningsdelen og den afviste skade har været gennemgået af Kvalitetsafdelingen i begyndelsen af 2012, hvor vi afviste begge dele.

Skadeafdelingens afvisningsbrev, kundens klage til Kvalitetsafdelingen og afvisningsbrevet fra advokat … fra Kvalitetsafdelingen vedlægges til orientering.

Forældelse
Skaden blev afvist af skadeafdelingen den 22.december 2011.

Kunden klagede til Kvalitetsafdelingen, og klagen både vedr. rådgivning og skaden blev afvist af Kvalitetsafdelingen den 29. maj 2012.

Vi gør gældende, at eventuelle krav i sagen er forældet i hvert fald senest den 29. maj 2015 efter den 3 årige forældelsesregel i Forsikringsaftalelovens § 29 og Forældelsesloven § 3."

Klageren har i mail af 7/6 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. Sagen er afvist af flere gange så den dato som er angivet som forældelse er ikke korrekt. Sagen har været forbi vores advokat som har haft en dialog med Tryg, dog som jeg

oplevede det, med meget lange svartider og rykker for svar breve. Tryg har bevist trukket det i langdrag.

2. Jeg har **vedhæftet en lydfil** af en optagelse af min telefon samtale med Trygs medarbejder, hvor han klart erkender at han ikke har været opmærksom nok på at vi havde en crosser, selv om han tegnede både forsikring på den bil med reklamer på siden som vi brugte til motocross, farligsport ulykkesforsikring pga. at vores søn køre motocross på højtplan. Han siger i lydfilen også hans mening om sagen og at Tryg godt ved at der vil komme et efterspil.

3. Tryg har afvist vores klage med en begrundelse der går på at en indbo forsikring ikke dækker et motorkøretøj. Det er ikke sagens kerne. Vores klage går på dårlig rådgivning i det at vi ikke har fået oplyst at crossmaskinen krævede en speciel forsikring og der ved er blevet frarøvet muligheden for at tegne en sådan. En værdifuld viden som vi ikke selv sad med.

4. Jeg vil gerne indkalde [assurandørens] vidneudsagn i sagen, såfremt at ovennævnte lydfil ikke er tilstrækkelig.

5. Han fik forbud i mod at tale med mig om vores øvrige forsikringer. Jeg modtog en mail fra Tryg om at jeg ikke måtte rette henvendelse til [assurandøren]. Jeg havde ringet ham op for at få et møde hvor vi sammen kunne gennemgå om vi havde andre effekter som krævede en speciel forsikring. Det viste sig efterfølgende at det havde vi.

6. Jeg har skulle rykke, og rykke Tryg's advokat for svar hele vejen igennem forløbet, hvilket fremgår af mine mails. Han har bevist forsøgt at trætte os og trække tiden ud.

7. Vi har bestemt ikke fået den behandling og rådgivning som vi har regnet med og føler at vi kunne forvente, den dag vi havde besøg af [assurandøren]."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelse:

"3.9 Forsikringen omfatter ikke:
motordrevne køretøjer, jf. færdselsloven, haveredskaber over 25 hk, campingvogne, luft- og søfartøjer af enhver art, herunder windsurfere. Dele og tilbehør til ovennævnte genstande dækkes heller ikke. Ved motordrevne køretøjer forstås fx biler, knallerter, motorcykler og traktorer."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 28/11 2011 fik stjålet en crosser ved et tyveri fra sit hjem. Selskabet har ved brev af 22/12 2011 afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke omfatter motordrevne køretøjer. Klageren har herpå gjort gældende, at selskabets assurandør har ydet mangelfuld rådgivning i forbindelse med

forsikringens oprettelse ved ikke at oplyse om denne undtagelse, og at selskabet derfor er pligtig til at yde erstatning for hans tab. Af klageskemaet fremgår det, at selskabet besvarede klagerens klage over afgørelsen den 29/5 2012. Den i sagen fremlagte mail-korrespondance har ligeledes fundet sted i 2012.

Det følger af forældelseslovens § 3, at forældelsesfristen for en fordring på erstatning er 3 år. Fristen skal, jf. forældelseslovens § 2, regnes fra det tidligste tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt.

Nævnet finder herefter, at klagerens eventuelle krav på erstatning er forældet forud for sagens indbringelse for nævnet den 5/4 2016. Nævnet kan allerede af den grund ikke pålægge selskabet at betale erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels