**Ankenævnet for Forsikring**

Den 26. oktober 2016 blev i sag nr. 89405:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Klageren klager ved sin advokat over, at selskabet, Tryg Forsikring A/S, afviser, at hun har tegnet en ejerskifteforsikring hos selskabet.

Selskabet har herved anført, at klageren ikke havde accepteret selskabets tilbud om ejerskifteforsikring, forud for at hun overtog ejendommen.

Af købsaftale underskrevet af sælger den 22/4 2014 vedrørende klagerens køb af den omhandlede ejendom fremgår bl.a.:

"**2. Overtagelsesdag**
Ejendommen overtages af køber den 01.12.2014
…
**8. Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v. og energimærkning**

**Fortrydelsesret**
Er handlen omfattet af reglerne om fortrydelsesret ___Nej X__Ja. Hvis ja, er der udfærdiget et selvstændigt dokument herom.

**Bygningens fysiske forhold**
**Køber bekræfter ved sin underskrift på købsaftalen**
**at** være gjort bekendt med, at handlen er omfattet al reglerne i lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom mv., kapitel 1,

**at** køber fra den medvirkende ejendomsmægler inden afgivelse af købstilbud har modtaget kopi af:

**Tilstandsrapport**

udarbejdet den: 10.04.2014
…
**Elinstallationsrapport**
Udarbejdet den: 27.09.2013
…
**Ejerskifteforsikringstilbud**
udarbejdet den: 14.04.2014
udarbejdet af: [andet forsikringsselskab]
**at** være informeret om, at hvis køber inden afgivelse af købstilbud har modtaget forsikringstilbud på en ejerskifteforsikring, har køber mulighed for i forbindelse med handlen at tegne en ejerskifteforsikring. Denne forsikring kan efter købers frie valg enten tegnes i det forsikringsselskab, hvorfra tilbuddet stammer eller i et andet forsikringsselskab. Uanset hvilket selskab køber vælger, skal forsikringen tegnes inden den frist, der fremgår af forsikringstilbuddet, og i alle tilfælde inden køber disponerer over ejendommen. Det er købers ansvar at påse, at der rettidigt er sket tegning af forsikringen.
...
**16. Individuelle vilkår aftalt mellem køber og sælger, herunder evt, ændringer til standardvilkår**
…
**Vedr. Ejerskifteforsikring**
Køber har fra sælger modtaget et forsikringstilbud på en ejerskifteforsikring. Ejerskifteforsikringen kan enten tegnes i det forsikringsselskab, hvorfra det fremlagte tilbuddet stammer, eller køber kan alternativt tegne ejerskifteforsikring i andet forsikringsselskab, Uanset hvilket selskab køber vælger, skal forsikringen tegnes inden den frist, der fremgår af forsikringstilbuddet, og i alle tilfælde inden køber disponerer over ejendommen.

**Vedr. Forsikring**
Såfremt køber ønsker at tegne ejerskifteforsikring og/eller husforsikring på grundlag at de fremlagte tilbud, er det købers ansvar at give ejendomsmægleren skriftlig information herom senest 3 dage før dispositionsdagen/overtagelsesdagen, dog inden tilbuddene udløber."

Af klagerens mail til selskabet af torsdag d. 27/11 2014 kl. 15.44 fremgår:

"JEG VIL gerne bestille tilbud på husforsikring og ejerskifte forsikring da vi har købt nyt hus på … .
jeg vil også gerne have gennemgået mine forsikringer."

Af selskabets medarbejder 1's mail til klageren af fredag d. 28/11 2014 kl. 11.14 fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse vedrørende ejerskifteforsikring.

Jeg har forsøgt at kontakte dig - desværre uden held.

For at kunne hjælpe dig med et tilbud, skal jeg bruge følgende oplysninger:
Huseftersyn - Tilstandsrapport
Eftersyn - Elinstallationsrapport
Salgsopstilling/Købsaftale
…

Jeg skal gøre opmærksom på at Ejerskifteforsikringen gives som tilbud under forudsætning af, at dine øvrige forsikringer tegnes ved Tryg.
…
Jeg ser frem til at høre fra dig."

Klageren har i mail af 28/11 2014 kl. 12.52 til selskabets medarbejder 1 besvaret dennes mail således:

"Der er lavet aftale om at det er en haster."

Selskabets medarbejder 2 har i mail af 28/11 2014, kl. 13.47, til klageren anført:

"Oprindelig meddelelse
Fra: [Selskabets medarbejder2]
Sendt: 28. november 2014 13:47
Til: [Klageren]
Emne: Re: SV: TRYG - Ejerskifteforsikring [selskabets medarbejder1]

Hej …
Jeg fremsender hermed det tilbud.

Jeg har lavet det, som en fuld kombineret forsikring, så du vil være dækket bedst muligt.

Hvis du accepterer tilbuddet, så må du gerne skrive retur med accept, samt hvis du ved det, hvilket selskab, som har den forsikret i dag, så jeg kan opsige den ved dem. Samtidig skal jeg vide hvad skøde datoen er?"

Af det tilbud, der var vedhæftet mailen af 28/11 2014, kl. 13.47, fra medarbejder 2, fremgår bl.a.:

"**Tilbud om forsikring**

På baggrund af dine oplysninger følger her tilbud på den forsikring, du har efterspurgt:
Husforsikring årlig pris 5.838 kr. 2014 Indeks

Tilbuddet gælder 1 måned fra i dag.
…
**FORSIKRINGSPERIODE OG OPSIGELSE**
…
Forsikringen gælder for en periode på 1 år og forlænges løbende for yderligere 1 år ad gangen.

Både du og vi kan opsige forsikringen skriftligt, senest 1 måned for forsikringsperioden udløber.
…
**Forsikringen omfatter**

Brandskade
Stormskade m.m.
-Vejrskade, fx storm og skybrud

-Anden pludselig skade, fx tyveri, udstrømning af væsker samt uheld
Husejeransvar
Retshjælp
Skjult rør- og kabelskade
Stikledningsskade
Glas- og sanitetsskade
Insekt- og svampeskade
Rådskade
Udvidet vandskade
Kosmetiske forskelle
Mere Tryghed
-Byggematerialer
-Mekaniske funktionsfejl i faste elektriske installationer
-Skade lavet af dyr
-Haveanlæg dækkes ved tyveri, hærværk og påkørsel

| **Standardssummer** | **Maks. Sum år 2014** |
|---|---|
| Ansvar personskade | 10.000.000 kr. |
| Ansvar tingskade | 3.500.000 kr. |
| Retshjælp, pr. tvist | 200.000 kr. |
| Haveanlæg m.m. pr. skade | 331.791 kr. |
| Udvendig udsmykning pr. skade | 331.791 kr. |
| Mere Tryghed, byggematerialer, pr. forsikringsår | 100.000 kr. |
| Forøgede byggeudgifter til lovliggørelse højest 20 % af den enkelte bygnings nyværdi pr. skade, dog maks. | 1.545.445 kr." |

Selskabets medarbejder 1 har i mail af 28/11 2014 kl. 14.39 som svar på klagerens mail af samme dag kl. 12.52 anført:

> "Jeg kan sagtens behandle den som en haster, men jeg skal bruge nedenstående dokumenter først.
>
> Så snart jeg har dem, vil jeg kigge på en Ejerskifteforsikring til dig.
>
> Rigtig god weekend."

Klageren har i mail af søndag d. 30/11 2014 kl. 22.28 til selskabets medarbejder 1 anført:

> "Håber dette er ok giv gerne besked i morgen hvis jeg ikke kan få tilbud i morgen."

Klageren har i mail af mandag d. 1/12 2014 kl. 13.09 til selskabets medarbejder 1 anført:

> "har ikke hørt fra denne hvornår modtager jeg tilbud?"

Klageren har i mail af 1/12 2014 kl. 21.00 til selskabets medarbejder 2 meddelt, at hun accepterer tilbuddet.

Selskabets medarbejder 1 sendte tirsdag d. 2/12 2014 kl. 9.25 en mail med et tilbud om ejerskifteforsikring til klageren. Af mailen fremgår:

> "Jeg sender her tilbud på Ejerskifteforsikring.
>
> Ejerskiftetilbuddet er udarbejdet for en 5- og 10-årig periode.
>
> Du skal være opmærksom på at tilbuddet skal accepteres inden du får nøglerne til ejendommen.
>
> Jeg ser frem til at høre fra dig.
>
> Tilbud på Ejerskifteforsikring er givet under forudsætning af, at dine øvrige forsikringer, herunder villaforsikring på ejendommen tegnes ved Tryg."

Af tilbuddet fremgår bl.a.:

> "**Tilbud om forsikring**
>
> På baggrund af dine oplysninger følger her tilbud på de forsikringer, du har efterspurgt:
>
> | | | | |
> |---|---|---|---|
> | Ejerskifte | pris | 42.849 kr. | 2015 Indeks |
> | Ejerskifte | pris | 28.490 kr. | 2015 Indeks |
>
> Tilbud på Ejerskifteforsikring gælder i 6 måneder. Tilbuddet gælder dog kun indtil 3 måneder efter tilstandsrapportens udløb.
>
> Bemærk, at tilbud på Ejerskifteforsikring bortfalder, hvis det ikke er accepteret, inden køber har fået rådighed over ejendommen, dog senest på overtagelsesdagen."

Klagerens advokat har i mail af tirsdag d. 2/12 2014 kl. 12.18 til selskabets medarbejder 2 anført:

> "Jeg er berigtigende advokat på handlen vedr. … .
>
> Kunne du sende mig kopi af det af køber accepterede tilbud på ejerskifte- og husforsikring, da der er overtagelse i dag og mægler skal have kopi?"

Klagerens advokat har i klageskemaet af 10/5 2016 anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
>
> Sagen vedrører en tvist om indgåelse af ejerskifteforsikring. Tryg afviser, at der er indgået en aftale, om ejerskrifteforsikring, idet der ifølge Tryg ikke foreligger en accept fra klager. Klager derimod påstår, at hun afgav accept, på et tilbud på både hus- og ejerskifteforsik-

ring, og at hun havde en aftale med sagsbehandleren om, at han førte begge sager til ende, da det hastede.

Sagens aftaleretlige kernespørgsmål er, hvem der skal bære risikoen for den uklarhed.

Det var køber selv, der forestod indhentelse af tilbud. Der var dermed ikke som anført af Tryg professionel rådgiver på denne del af sagen.

Der henvises i øvrigt til sagsfremstilling i vedhæftede bilag.

**2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**

At Tryg anerkender, at der er indgået en retligt bindende aftale om ejerskifteforsikring på ejendommen … ."

Selskabet har i brev af 20/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

"**Argumentation**
Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at vores kunde den 17. april 2014 underskrev købsaftalen for overtagelsen af den pågældende ejendom.

Ejendommen skulle i henhold til købsaftalen overtages mandag den 1. december 2014.

Torsdagen inden rettede vores kunde henvendelse med ønske om at tegne såvel en ejerskifteforsikring, som en Villaforsikring hos os.

Tilbud på Villaforsikringen blev sendt til kunden den 28. november 2014, og accepteret af kunden den 1. december 2014.

Dagen efter modtagelsen af denne accept sender vi tilbud på ejerskifteforsikringen, og det er vores klare opfattelse, at vores kunde ikke kunne have forudsat, at accepten den 1. december 2014 også skulle vedrøre et tilbud, som kunden først modtager den 2. december 2014.

Ud fra såvel en sproglig, som den aftaleretlige forståelse, kræver en accept af et tilbud, at tilbuddet foreligger før end accepten er givet. I denne sag var der ikke givet tilbud på ejerskifteforsikring den 1. december 2014, hvorfor accepten ikke kan vedrøre ejerskifteforsikringen.

Endvidere følger det af aftalelovens § 3, at hvis et tilbud er givet skriftligt skal accepten ligeledes foretages skriftligt. Der foreligger i sagen ikke en sådan skriftlig accept af ejerskifteforsikringen forud for nøgleudleveringen den 2. december 2014.

Herudover kan det konstateres, at vores kunde i hele forløbet vedrørende tegningen af forsikringerne dels har haft kontakt med vores erhvervsassurandør [selskabets medarbejder2], og dels med rådgiver [selskabets medarbejder1], som vores kunde har sendt materialer direkte til.

Det burde derfor være klart for vores kunde, at en accept af tegning af en ejerskifteforsikring skulle ske til samme [selskabets medarbejder1]. Der foreligger ikke i vores dokumenter en mail fra kunden, hvor tilbuddet af 2. december 2014 er accepteret.

Herudover kan det konstateres, at vores kunde ikke reagerede på oplysningerne om, at der ikke var tegnet ejerskifteforsikring førend mere end 1 år efter overtagelsen af ejendommen.

Kunden har således ikke reageret på den manglende opkrævning, eller mangel på betingelser. Der er således ikke betalt præmie for tegningen af forsikringen.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det således vores opfattelse, at ejerskifteforsikringen hos os ikke har været accepteret, ligesom der ikke har været betalt præmie for tegningen af forsikringen.

For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at forsikringen senest skulle have været accepteret før overtagelsen af ejendommen."

Klagerens advokat har i mail af 25/8 2016 til nævnet hertil bemærket:

"Supplerende kan jeg oplyse, at jeg ikke er enig i, at [klageren] havde en reklamationspligt overfor manglende fremsendelse af præmieopkrævning, da hun netop var i god tro om indgåelse af aftalen og som forbruger ikke vidste eller burde vide, at præmiebetaling skulle være sket inden nøgleoverdragelse og først bliver opmærksom på Trygs opfattelse ved anmeldelsen over 1 år senere.

Derimod har det efter min opfattelse betydning, at Tryg ikke har reageret eller besvaret min mail af 2. december 2014, kl. 12:18 (BILAG 2), hvoraf det klart fremgår, at jeg og klager er af den opfattelse, at der den 1. december 2014 er meddelt accept og indgået aftale om tegning ejerskifteforsikring. Tryg burde have allerede da have tilkendegivet, at man var uenig heri, hvilket først sker meget senere. Det bestrides også, at [selskabets medarbejder2] havde oplyst, at han ikke behandlede eller kunne tage stilling til ejerskifteforsikringen. Der var jo netop indgået en aftale om, at han tog sig af sagen i sin kollegas fravær."

Klageren selv har i tillæg til advokatens mail bemærket:

"Herunder min version af forløbet.

Det er rigtigt, at jeg henvender mig fredag 28.11 vedr. 2014 til Tryg vedr, forsikring ved huskøbet på … . [Selskabets medarbejder1], som er hende jeg skal tale med, får jeg at vide og vi ringer forbi hinanden nogle gange på dagen og da jeg skriver, at det haster får jeg at vide af [selskabets medarbejder1] samme dag pr mail (vedlagt) at det går to arbejdsdage fra de får dokumenterne til jeg har tilbuddet. Jeg får også mundtligt at vide, at [selskabets medarbejder1] skal på kursus om mandagen.

Da jeg af mægleren gøres opmærksom på, at der skal tegnes hus- og ejerskifteforsikring inden nøgleoverdragelsen 2.12 bliver jeg bange for at jeg ikke når at tegne en forsikring.

Samme dag 28.11 taler med min bankmand … , der siger han har en god kontakt i Tryg, der hurtigt kan hjælpe mig, det er erhvervspartneren i Tryg … . Da Tryg og [banken] samarbejder, kan jeg tale med Trygs flinke medarbejder [erhvervspartneren], som stiller mig om til [selskabets medarbejder2].

[Erhvervspartneren] og [selskabets medarbejder2] modtager kopi af min anmodning til [selskabets medarbejder1] om at få lavet min ejerskifte og husforsikring som haste sag.

Efter at [erhvervspartneren] har sat mig i forbindelse med [selskabets medarbejder2] fra Tryg special har [selskabets medarbejder2] og jeg en god snak. [Selskabets medarbejder2] siger, at han gerne vil hjælpe mig hurtigt, og fremsende mig et tilbud til på begge forsikringer.

Han fremsender en time efter samtalen 28.11. et tilbud under overskriften 'TRYG ejerskifteforsikring' som svar på mailen og han skriver i tilbuddet, at han har lavet en 'kombineret forsikring, så du er dækket bedst'. Jep, tænker jeg den er hjemme den kombinerede forsikring er selvfølgelig en kombination af de to forsikringer han for en time siden har lovet at sende mig. Jeg er glad særligt, fordi [selskabets medarbejder2] siger, at hvis jeg accepterer tilbuddet på mail, så er det accepteret.

Jeg sender for en god ordens skyld ham og [selskabets medarbejder1] 30.11 de dokumenter jeg har fået af advokaten i mellemtiden, så jeg er sikker på at de har dem.

Og jeg godkender det 'kombinerede' tilbud fra [selskabets medarbejder2] 1.12. kl 21 (se mail) da jeg skal nå det inden nøgleoverdragelsen dagen efter. Accepten sender jeg videre til advokaten, som også bliver glad for det hurtige tilbud, og siger fint til mægler i forhold til at alt nu er begge forsikringer på plads og jeg kan få nøglerne.

Da jeg så 2.12. kl. 9.42 (morgenen efter jeg har accepteret tilbuddet sent aftenen før til [selskabets medarbejder2]) fra en mail på vegne af [selskabets medarbejder1] med et tilbud på ejerskifteforsikring, så tænker jeg, at [selskabets medarbejder1] har jo ikke hørt at jeg har aftalt med [selskabets medarbejder2] at han ordner det (hun var jo på kursus), og at der blot er tale om det tilbud jeg allerede har accepteret under overskriften TRYG ejerskifteforsikring med oplysningen 'kombineret forsikring'. Og at det tilbud sådan set blot er en gentagelse af hvad [selskabets medarbejder2] har sendt. Og som jeg jo kvitterede for aftenen for kl. 21.02.

I god tro overtager jeg derfor ejendommen og modtager nøgler 2.12.2014 og først da der opstår tvivl om en tagskade i december 2015 gøres jeg af Tryg opmærksom på at der efter Trygs mening ikke er en ejerskifteforsikring.

Vi opfatter i denne sag, det for klart, at jeg som forbruger har været i god tro og at Tryg må tage ansvaret for sin fejlkommunikation og uklarhed. Jeg mener, jeg uden kendskab til forsikringsforhold og TRYG interne procedurer og afdeling struktur har været i fuldstændig god tro om at jeg havde en ejerskifte forsikring."

**Nævnet udtaler:**

Klageren anmodede i en mail torsdag den 27/11 2014 selskabet om at fremsende tilbud på hus- og ejerskifteforsikringer på en ejendom, som hun ved købsaftale af 22/4 2014 havde erhvervet til overtagelse mandag den 1/12 2014 og nøgleoverdragelse tirsdag den 2/12 2014 kl. 12.00.

Det fremgår af sagen, at "medarbejder 2" hos selskabet fremsendte et tilbud på en husforsikring, mens "medarbejder 1" bad klageren sende yderligere oplysninger – herunder tilstandsrapport og købsaftale – med henblik på at udfærdige et tilbud på en ejerskifteforsikring.

Klageren accepterede ved mail af 1/12 2014 tilbuddet om en husforsikring, hun havde modtaget fra "medarbejder 2". Tidligere samme dag rykkede hun "medarbejder 1" – der skulle fremsende tilbud om ejerskifteforsikring – om et tilbud. Den 2/2 2014 sendte "medarbejder 1" et tilbud om ejerskifteforsikring.

Selskabet har anført, at tilbuddet er bortfaldet, da klageren ikke rettidigt accepterede tilbuddet om ejerskifteforsikringen, og at det af tilbuddet fremgår, at det bortfalder, hvis det ikke er accepteret, inden køber har fået rådighed over ejendommen, dog senest på overtagelsesdagen. Med henvisning til, at der ikke er indgået en aftale om ejerskifteforsikring, har selskabet afvist at dække en anmeldt skade.

Klageren har anført, at hun ved sin accept 1/12 2014 accepterede både tilbuddet om husforsikring og tilbuddet om ejerskifteforsikringen. Klageren har til støtte herfor anført, at den mail, der ledsagede tilbuddet om husforsikring, var formuleret på en sådan måde, at det var nærliggende for hende at tro, at tilbuddet angik begge forsikringer, og at selskabet bærer risikoen for den uklare formulering. I mailens emnefelt var anført følgende "Re: SV: TRYG – Ejerskifteforsikring [medarbejder 1]" og i teksten stod blandt andet: "Jeg har lavet det, som en fuld kombineret forsikring, så du vil være dækket bedst muligt".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der indgået en aftale om ejerskifteforsikring mellem klageren og selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at tilbuddet, som klageren accepterede ved sin mail af 1/12 2014, var et tilbud om en husforsikring, hvilket efter nævnets opfattelse fremgik med fornøden klarhed af tilbuddets ordlyd, herunder de beskrevne dækninger,

og det forhold, at forsikringen var af 1 års varighed, der løbende kunne forlænges samt forsikringens pris. At fremsendelsesmailen omtalte "en fuld kombineret forsikring" kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat, idet formuleringen må forstås som en henvisning til, at husforsikringen er en kombination af obligatoriske dækninger og tillægsdækninger.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren i forbindelse med ejendomshandlens indgåelse havde modtaget et tilbud om ejerskifteforsikring fra et andet selskab, hvorfor hun må have været bekendt med ejerskifteforsikringers karakteristika for så vidt angår dækninger og pris.

Nævnet har også tillagt det vægt, at klageren i en mail til "medarbejder 1"- afsendt efter hun havde modtaget tilbuddet om husforsikringen, og kort før hun over for "medarbejder 2" accepterede selskabets tilbud - rykkede for et tilbud.

Endelig finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun havde aftalt med "medarbejder 1" – der fremsendte tilbuddet om husforsikring – at han også skulle håndtere ejerskifteforsikringen.

Det af klagerens advokat anførte om, at selskabet skulle have en reklamationspligt, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels