Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 91271:

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, at selskabet ikke fuldt ud har dækket det tab, som hun har anmeldt vedrørende tyveri af cykler.

Klagerens søn opbevarede fire cykler i et kælderrum. Ved et indbrud i kælderrummet den 9/7 2016 blev cyklerne stjålet.

Selskabet har afvist at dække hele klagerens anmeldte tab med henvisning til forsikringsbetingelsernes regler om maksimumdækning af cykler.

I klageskema af 30/8 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> De oplysninger jeg har fået ved telefonisk henvendelse og pr. mail da skaden var sket, stemmer ikke overens med forsikringsbetingelserne.
>
> Jeg har flere gange inden indbruddet kontaktet Tryg for at være sikker på at jeg havde forstået forsikringsbetingelserne korrekt - og har hver gang fået samme svar, at erstatningen var pr. cykel - da skaden er sket, er det pr. forsikringsbegivenhed.
>
> Vi har på mail fra en medarbejder hos Tryg, at det er pr. cykel forsikringen dækker.
>
> Forsikringsbetingelserne fremgår ikke af min side hos Tryg, og det er mere end almindeligt svært, at få dem udleveret i forbindelse med indbruddet måtte jeg rykke 3 gange før jeg modtog dem, hvorfor jeg tidligere har accepteret de oplysninger jeg har fået af selskabets medarbejdere.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At Tryg erkender, at der er sket en forkert rådgivning, så jeg godtgøres ud fra de oplysninger medarbejderne hos Tryg har givet både telefonisk og pr. mail."

Selskabet har i brev af 2/11 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen drejer sig om tyveri fra et kælderrum den 9. juli 2016. Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvilken erstatning vores kunde er berettiget til efter tyveriet, hvor 4 stk. cykler, samt diverse cykeldele (cykelhjul mv.) blev stjålet, idet der gælder en maksimumsdækning for cykler, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.6 om cykler.
>
> Forsikringen blev tegnet med ikrafttræden den 1. november 1996, og de gældende forsikringsbetingelser for indboforsikring er nr. FF01. Der er siden ikrafttræden anmeldt 11 skader på indboforsikringen, hvoraf to af skaderne er færdselsskader, hvor skaden på selve cyklen blev afvist.
>
> Indboforsikringssummen var i 2016 på 3.000.000 kr. Ifølge forsikringsbetingelserne gælder der nogle særlige summer for cykler, idet der er en maksimumdækning på 2% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed, hvilket svarer til 60.000 kr. Dog er der altid dækning med indtil 16.080 kr. (indeks 2016) pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed.
>
> Derudover er cykeltilbehør dækket som almindeligt privat indbo med en dækning på 5% af indboforsikringssummen ved tyveri fra kælderrum, hvilket svarer til 150.000 kr.
>
> **Sagsforløb:**
> Vores kunde anmeldte skriftligt tyveriet den 11. juli 2016, og vi modtog et samlet erstatningskrav den 8. august 2016, der beløb sig til 311.557 kr. for 4 cykler og diverse cykeldele/tilbehør. Grundet kravets størrelse blev sagen sendt til behandling hos vores taksator, der aftalte møde med kunden den 20. september 2016.
>
> Ved vores taksators besøg hos kunden den 20. september 2016 afviste taksatoren en stor del af kravet grundet maksimumdækningen for cykler på 16.080 kr. pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed.

Ifølge vedlagte oversigt over de stjålne genstande, ses det, at kravet for de 4 cykler samlet set beløb sig til 194.826 kr. Kopi af taksators opgørelse af 20. september 2016 er vedlagt til orientering.

Efterfølgende har kunden gjort gældende, at man inden tyveriet den 9. juli 2017 var blevet lovet dækning udover forsikringsbetingelserne. Tryg afviste denne påstand, og taksator fastholdt afgørelsen ved mail af 20. september 2016.

Vores afgørelse blev efterfølgende fastholdt af vores kundeambassadør ved mails af henholdsvis 27. oktober og 17. november 2016.

…

Vurdering af sagen

Efter vores kundes indbringelse af sagen for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny og vi skal bemærke følgende:

Den gældende forsikringsaftale

…

På baggrund af forsikringsaftalen fastholdes det, at der alene er dækning for de 4 cykler med indtil 16.080 kr. pr. cykel, hvilket i alt udgør 64.320 kr. Derudover er der betalt erstatning for cykeltilbehør for i alt 111.007,44 kr., hvorfra der er trukket selvrisiko på 2.000 kr.

Erstatningen er således opgjort korrekt jf. mail i Scalepoint af 20. september 2016 samt senere mail af 18. oktober 2016 med korrektion af erstatningen efter oplysning om, at de stjålne genstande ikke kan erhverves ved gavekort til en af vores samarbejdspartnere. Tryg fastholder afgørelsen af maksdækning i 2016 på 16.080 kr. pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed.

Vores kundes efterspørgsel af forsikringsbetingelser efter tyveriet

Det fremgår ikke af vores system, at vores kunde inden nærværende tyveri af cyklerne har efterspurgt forsikringsbetingelserne til trods for, at vores kunde siden 2005 har anmeldt 10 skader til os.

Imidlertid kan vi se, at vores kunde den 17. juli 2016, altså 8 dage efter tyveriet, beder om at få tilsendt forsikringsbetingelserne. Kunden anfører, at hun har efter tyveriet har flere gange har forsøgt at få fat på betingelserne.

Vi vil selvfølgelig altid gerne pr. mail sende kopi af forsikringsbetingelserne til vores kunde.

Dækning for cykler

Vores kunde har gjort gældende, at de har fået et dækningstilsagn om, at cykler er dækket med op til 60.000 kr. pr. cykel.

Dette bestrides klart af Tryg. Det skal samtidig pointeres, at det er vores kunde, der har bevisbyrden for, at der er givet et sådan bindende dækningstilsagn fra Trygs side, og denne bevisbyrde er ikke løftet.

I forhold til kundens oplysninger om, at de har henvendt sig omkring cykeldækning ved behandling af tidligere skader, er dette korrekt, idet der ved to færdselsskader er blevet spurgt ind til dækning af selve skaden på cyklen. En indboforsikring dækker som udgangspunkt ikke cykler ved færdselsuheld, da indboforsikringen ellers ville virke som en kaskoforsikring for cykler. Tryg havde

derfor også afvist at dække cyklerne ved de to færdselsuheld henholdsvis fra 2011 og 2013. Notat fra den seneste samtale er vedlagt til orientering.

I 2013 er det endvidere noteret, at der bliver talt om en specialdækning via Max Levig, idet den cykel, der blev drøftet var meget dyr. Til trods for denne samtale, har vores kunde ikke efterfølgende fulgt op på tegning af denne specialdækning. Endvidere er der ikke registreret andre henvendelser i vores system vedrørende cykeldækning efter skaden fra maj 2013 og frem til den 20. september 2016.

Den fremsendte mailkorrespondance mellem vores kunde og en af vores forsikringsrådgivere af 20. september 2016 ligger efter afvisningen af skaden. Der er ikke tale om, at den pågældende medarbejder har lovet kunden dækning i forbindelse med skadesagen, og allerede derfor kan kunden ikke i forhold til aktuelle sag støtte ret på korrespondancen. Vores kunde har i øvrigt ikke lidt noget tab ved de fejlagtige oplysninger om maksimumsdækning i mailkorrespondancen fra kunderådgiveren.

Der er i øvrigt ikke tvivl om, at vores kunde på det tidspunkt, hvor hun modtager de omhandlede e-mails, er klar over, at der ikke er dækning, svarende til kundens udlægning af forsikringsaftalen, jf. dels afvisningen af 20. september 2016, tidligere samtale om specialdækning samt forsikringsbetingelserne, som kunden fik fremsendt pr. mail den 21. juli 2017, der er vedlagt til orientering.

Af de fremsendte forsikringsoversigter fremgår ligeledes, at der udover policen også gælder nogle forsikringsbetingelser. Vores kunde kan således ikke være i tvivl om, at der ligeledes gælder et sæt forsikringsbetingelser, som er afgørende for, hvorledes en konkret skade dækkes. Kunden er således på ingen måde i god tro.

Endelig har vores kunde en forpligtelse til selv at sørge for løbende at følge op på, at de er korrekt forsikret. I denne sag har vi i 2013 informeret kunden om muligheden for en bedre dækning via Max Levig. Vores kunde har imidlertid ikke ønsket at gøre brug af denne mulighed."

Klageren har i mail af 19/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gentagne gange siden marts 2011 bedt, om at få forsikringsbetingelserne tilsendt uden at det er lykkes mig - og det har samtidig ikke været muligt at hente betingelserne via hverken 'min side' eller Trygs hjemmeside, grunden til at jeg flere gange har ønsket at tjekke betingelserne, var at jeg umiddelbart ikke kunne forstå Trygs dækning i forhold til andre selskabers - hver gang, har jeg telefonisk fået oplyst, at dækningen var kr. 60.000 pr. cykel.

Jeg kan læse, at Tryg selvfølgelig altid gerne pr. mail sender en kopi af forsikringsbetingelserne til deres kunder - hvilket jo må bekræfte, at de ikke er til at finde på ovennævnte sider, samtidig undres jeg så over, at jeg skal rykke for dem gentagne gange efter indbruddet.

Jeg syntes det er tankevækkende, at der er notater fra samtaler i 2011 og 2013 - men at der ikke er muligt for Tryg, at finde frem til bare en af de øvrige gange, jeg har ringet for at tjekke hvordan jeg var dækket.

> Omkring tegning af ekstra forsikring hos Max Levig, er det korrekt, at det er drøftet, men det var i forbindelse med færdsels uheld, hvor jeg fik oplyst, at det var bilisten som skulle dække skaden på cykle - og det var er min klare overbevisning, at det var dækning i forbindelse med færdselsuheld der blev drøftet og ikke i forbindelse med tyveri. Det er direkte usandt, at jeg ikke fulgt op på tegningen af den ekstra forsikring, men den blev afvist telefonisk af selskabet ved første henvendelse, pga. den skadeshistorik der var. (Havde jeg på det tidspunkt, vist at selskabet kun måtte gå 2 år tilbage, havde jeg efterfølgende tegnet forsikringen, til trods for, at det var min overbevisning, at den kun dækkende i forbindelse med færdselsuheld hvor der ikke var en modpart)
>
> Ved alle henvendelser til Tryg har vi fået oplyst, at der var dækning op til 60,000 pr. cykel - dette fastholder min søn ved samtalen med taksatoren den 20. september 2016 - hvor taksatoren, så bad min søn om at skaffe bevis på, at det var sådan vi var dækket, og vi ringede igen op og fik det svar vi altid har fået, at vi var dækket op til kr. 60.000 pr. cykel - forskellen denne gang var blot, at vi bad om at få det pr. skrift, så det kunne sendes til Taksatoren Så det er ikke et spørgsmål om, hvorvidt jeg handlede i god tro - men blot, at gøre det vi blev bedt om af taksatoren, at skaffe bevis for hvordan vi var dækket. Og som i princippet jo også er det jeg anker over, da jeg føler at vi er blevet fejlagtigt svaret af Tryg, de gange jeg har undersøgt min forsikring - og hvor jeg tænker, at Tryg også må have et ansvar for, hvad deres medarbejdere svare.
> …
> Og til den sidste kommentar fra Tryg, kan jeg jo blot kommenterer, at det jo netop er det jeg har gjort, men desværre kun telefonisk."

Den 8/8 2016 anmeldte klageren tyveri af fire cykler med angivelse af købspriser på mellem 18.498 kr. og 68.000 kr. Nypriserne blev angivet til mellem 33.386 kr. og 68.000 kr.

I mail af 20/9 2016 til klagerens søn har selskabet anført:

> "Som sagt og hermed bekræfter, jf. vores betingelser, er cykler dækket med 2 % af jeres forsikringssum.
>
> I har en forsikringssum, i dag, på 3.000.000 kr., derfor dækker vi pr cykel op til 60.000 kr."

Af forsikringsbetingelserne FF01 fremgår det bl.a.:

> "4.6. Cykler
> …
> Forsikringen dækker med maks. 2 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed. Der er dog altid dækning med indtil 10.430 kr. pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed."

Nævnet udtaler:

Klagerens søn opbevarede bl.a. fire cykler i et kælderrum. Ved et indbrud i kælderrummet den 9/7 2016 blev cyklerne stjålet sammen med forskelligt tilbehør. Klageren anmeldte den 8/8

2016 tyveriet med angivelse af købspriser op til 68.000 kr. pr. cykel. Efter at taksator den 20/9 2016 havde afvist at dække hele det anmeldte beløb, kontaktede klageren selskabet telefonisk og fik bekræftet mundtligt og i en e-mail samme dag: "Som sagt og hermed bekræfter, jf. vores betingelser, er cykler dækket med 2 % af jeres forsikringssum. I har en forsikringssum, i dag, på 3.000.000 kr., derfor dækker vi pr cykel op til 60.000 kr.".

Klageren har anført, at hun også flere gange tidligere forud for indbruddet havde fået oplyst af selskabet, at dækningen var 60.000 kr. pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker, at selskabet erkender, at der er sket forkert rådgivning, så hun godtgøres ud fra de oplysninger, som medarbejderne i selskabet har givet både telefonisk og pr. mail.

Selskabet har bestridt at have oplyst klageren forud for indbruddet, som hun har anført. Selskabet har yderligere bestridt at være bundet af den besked, som klageren modtog den 20/9 2016.

Efter forsikringsbetingelsernes punkt 4.6 dækker forsikringen tyveri af cykler med maksimalt 60.000 kr. (2 % af forsikringssummen 3.000.000 kr.) pr. forsikringsbegivenhed. Der er dog altid dækning med indtil 16.080 kr. pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har ydet forkert rådgivning om, hvilke dækninger der var knyttet til forsikringen, og at klageren har indrettet sig i tillid hertil.

Efter en gennemgang og sagen og med henvisning til forsikringsbetingelserne kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække hele det anmeldte tab.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet forud for indbruddet telefonisk har ydet fejlagtig rådgivning om, at hver cykel ville blive dækket med op til 60.000 kr.

7. 91271

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i brev af 2/11 2017 til nævnet har oplyst, at "I 2013 er det endvidere noteret, at der bliver talt om en specialdækning via Max Levig, idet den cykel, der blev drøftet var meget dyr. Til trods for denne samtale, har vores kunde ikke efterfølgende fulgt op på tegning af denne specialdækning. Endvidere er der ikke registreret andre henvendelser i vores system vedrørende cykeldækning efter skaden fra maj 2013 og frem til den 20. september 2016." samt "Endelig har vores kunde en forpligtelse til selv at sørge for løbende at følge op på, at de er korrekt forsikret. I denne sag har vi i 2013 informeret kunden om muligheden for en bedre dækning via Max Levig. Vores kunde har imidlertid ikke ønsket at gøre brug af denne mulighed." Selskabet har over for nævnet fremlagt skærmprint fra samtale i 2013, hvoraf fremgår, at "Skli er frustreret over ikke at have modtaget mail. Sender opl. på sms. Han er meget sur over ikke at være oplyst om Max Levig-dækning på cyklen, der er spurgt om dækning i forbindelse med skade i 2011. Cyklen koster 60.000 kr.!"

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand