Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. februar 2019 blev i sag nr. 92269:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 29/4 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg fik i januar 2018 min cykel stjålet. Jeg anmelder det til politiet og vil så anmelde det til Gjensidige på deres hjemmeside. Det viser sig at jeg ikke er dækket til min store forundring. Jeg tager derfor kontakt til Gjensidige for at få en forklaring. Forklaringen er følgende: Tilbage i 2014 kontaktede jeg Gjensidige (som jeg altid har været kunde hos), da jeg fik et bedre tilbud fra et andet selskab. Gjensidige fandt en bedre pris til mig og alt var godt. Jeg havde et par spm. omkring ekstra dækning - og i god tro accepterede jeg den nye police. Det viste sig så at de har taget min cykelforsikring ud!! Det havde jeg på intet tidspunkt bedt om, da jeg ringede for et bedre tilbud af mine forsikringer. Som langtidskunde, hvor mine forsikringer altid har fungeret, havde jeg derfor ikke fokus på eksisterende police, men mere om jeg skulle vælge mere til. Det giver ingen mening at jeg med mange års cykelforsikring skulle vælge den fra, da vi er en familie på 5 (med 5 cykler)!! At få et bedre tilbud på sine eksisterende forsikringer må IKKE forringe den eksisterende forsikring. Det skriver Gjensidige at de ikke gør uden det er aftalt. Det har aldrig været nævnt for mig under samtalerne. Jeg burde have fået det at vide under samtalerne at min forsikring ville blive fjernet/forringet. Havde jeg vist det, havde jeg selvsagt ikke accepteret den nye police. Så jeg har handlet i god tro på mine forsikringer og føler mig ført bag lyset af Gjensidiges sælgere, som har solgt mig et ringere produkt end det jeg bad om.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker at få min cykel erstattet, som blev stjålet midt januar 2018

Selskabet har den 15/6 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Fakta**
Den 29. juli 2014 henvendte klager sig til vores kundeservice for at høre, om han kunne få en bedre pris på sine eksisterende forsikringer ved os, idet klager havde fået tilbud fra et andet forsikringsselskab. Vores kundeservice fremsendte derpå et tilbud til klager på forsikringer, heriblandt Hjemforsikring. Baseret på dialogen med klager blev der på Hjemforsikringen alene afgivet tilbud med tillægsdækningerne El-skade I og II.

Ved mail af 29. juli 2014 fremsendte klager tilbud fra andet forsikringsselskab til vores kundeservice med henblik på, om vi kunne matche tilbuddet.

Den 30. juli 2014 fremsendte vores kundeservice et revideret tilbud, hvor indbosum var forhøjet til kr. 1.327.000, og hvor der var tilføjet tillægsdækningen elektronikdækning.

Ved mail af 30. juli 2014 accepterede klager tilbud og ønskede ikrafttræden pr. 1. august 2014.

Den 1. august 2014 blev der udstedt ny police i henhold til det accepterede forsikringstilbud. Af policen fremgik det bl.a., at der ikke var tilvalgt cykeldækning.

Den 31. januar 2018 kontaktede klager vores kundeservice angående cykeldækning og fik oplyst, at der ikke havde været cykeldækning på klagers Hjemforsikring siden august 2014.

Ved mail af 1. februar 2018 meddelte klager sin utilfredshed med, at han ikke havde cykeldækning på forsikringen. Klager accepterede samme dag at få tilføjet cykeldækning på forsikringen.

Ved mail af 5. februar 2018 meddelte vores kundeservice efter at have revurderet sagen, at ændring af forsikringer, herunder valg af dækninger, skete i dialog med kunden. Kundeservice meddelte klager, at det ikke var muligt at tilføje cykeldækning med tilbagevirkende kraft.

Ved mail af 5. februar 2018 meddelte klager sin utilfredshed og gjorde gældende, at han ikke havde accepteret en forringelse af sine dækninger ved ønske om tilbud i 2014. Klager oplyste, at han havde været udsat for cykeltyveri.

Ved mail af 8. februar 2018 fastholdte vores kundeservice, at klager ved accept af tilbud i 2014 havde fravalgt cykeldækning.

Ved mail af 8. februar 2018 gjorde klager igen gældende, at der var tale om en forringelse af hans forsikring, som han ikke havde accepteret, og at han ikke var blevet oplyst om denne forringelse i forbindelse med tilbud på ny præmie.

Ved brev af 28. februar 2018 fastholdte vi, at klager havde accepteret, at cykeldækning udgik, og at klager havde haft mulighed for at gøre opmærksom på manglende cykeldækning ved modtagelse af henholdsvis tilbud og police.
Den 26. marts 2018 fremsendte vi ny police til klager, hvor der var tilvalgt cykeldækning på hans hjemforsikring.

Den 1. maj 2018 modtog vi Ankenævnsklagen. Klager oplyser, at da han skulle anmelde cykeltyveri i januar 2018, konstaterede han, at der ikke var cykeldækning på hans forsikring. Klager gør gældende, at han ved accept af tilbud i 2014 ikke ønskede fravalg af cykeldækning, og at han ikke havde accepteret tilbud, hvis han havde været bekendt med, at cykeldækning udgik som konsekvens af ny præmie.

Vurdering
Klager har tegnet Hjemforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 2138008.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 19 fremgår det, at forsikringen kun dækker cykler, såfremt der er tegnet særskilt dækning herfor.

I juli 2014 henvendte klager sig til vores kundeservice, idet han havde fået et tilbud på forsikringer hos et andet selskab. Klager ønskede derfor at høre, om vi kunne matche prisen. Efter dialog med klager fremsendte vores kundeservice et tilbud til klager på bl.a. Hjemforsikring, hvor der alene var tillægsdækningerne El-skade I og II. Af tilbuddet fremgik det bl.a., at forsikringen kunne udvides med tillægsdækning for bl.a. cykler og ferierejse.

Klager fremsendte herpå tilbud fra andet selskab til vores kundeservice samt de spørgsmål, som klager oprindeligt havde stillet andet selskab, men som klager også ønskede, at vores kundeservice skulle forholde sig til. Det må lægges til grund, at klager havde noteret sig, hvilke tillægsdækninger som (ikke) var medtaget i tilbuddet, såsom rejseforsikring, eftersom klager bl.a. spurgte til rejseforsikring, som ifølge vores tilbud ikke var tilvalgt.

På baggrund af klagers spørgsmål fremsendte vores kundeservice den 30. juli 2014 revideret tilbud, og på Hjemforsikring var nu også tilføjet tillægsdækningen elektronikdækning. Af tilbuddet fremgik det bl.a. fortsat, at forsikringen kunne udvides med dækning for cykler. Ved mail af 30. juli 2014 accepterede klager tilbud på forsikring, og den 2. august 2014 blev der udstedt police i overensstemmelse med det accepterede tilbud, hvoraf det også fremgik, at cykeldækning ikke var valgt.

Klager gør nu (i 2018, altså fire år efter accept) gældende, 1) at han ikke ønskede fravalg af cykeldækning, da han accepterede tilbud den 30. juli 2014, 2) at klager ikke blev gjort opmærksom på, at cykeldækning ikke var medtaget i tilbud, og 3) efter klagers opfattelse blev hans forsikringer således forringet med manglende cykeldækning i forhold til hans tidligere dækning.

Klager var i dialog med vores kundeservice omkring ønskede dækninger. Vores sælgere afdækker kundernes forsikringsbehov, når der udarbejdes tilbud, dels ud fra kundernes eventuelle nuværende forsikringsdækning, dels spørger vores sælgere ind til kunderne og deres aktuelle/ændrede behov for de enkelte tilvalgsdækninger. Klager modtog to tilbud, hvoraf det fremgik, at cykeldækning ikke var tegnet, men at det kunne tilvælges, hvis forsikringsbehovet ændrede sig. Efterfølgende modtog klager en police, hvor han tydeligt blev gjort opmærksom på, at cykeldækning ikke var tilvalgt.

Klager har ikke godtgjort, at han i forbindelse med accept af nye forsikringer gjorde os opmærksomme på, at cykeldækning manglede eller på anden vis forsøgte at sikre sig, at cykeldækning fortsatte på hans forsikring.

> På baggrund af ovenstående er det vores vurdering, at klager ikke ønskede cykeldækning, da han bad om tilbud på ny pris på sine forsikringer, idet klager var gjort bekendt med, at cykeldækning var en tilvalgsdækning, men som han ikke tegnede. Klager kan derfor ikke opnå dækning for cykeltyveri."

Klageren har den 29/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg vedholder, at jeg er blevet ført bag lyset af mit daværende forsikringsselskab. Hvis jeg ringer ind til mit forsikringsselskab, som jeg gjorde i 2014, for at få et bedre tilbud på mine eksisterende forsikringer, er det ikke rimeligt at der bliver taget forsikringer ud for at gøre prisen bedre!! Det er selvsagt ikke ok, da jeg på intet tidspunkt er blevet oplyst at cykelforsikringen var taget ud. Ja, det står i de 65 siders oversigt fra Gjensidige, men da jeg i god tro forventer en bedre pris på mine forsikringer, har jeg ikke fokus på hvad de har taget ud. I teorien kan de have fjernet flere forsikringer. Så kan det da godt være der har været spørgsmål til andre policer, men det ændrer stadig ikke at de har pillet en eksisterende forsikring ud, uden at informere mig. Jeg havde indtil januar 2018 haft fuld tillid til Gjensidige og har altid haft mine forsikringer hos dem. Da jeg erfarer der pludselig ikke er cykelforsikring, får jeg naturligt i hast tegnet en ny, da vi stadig har 4 cykler i husstanden. Igen giver det ingen mening at jeg skulle have fravalgt frivilligt cykelforsikringen i 2014, da vi også på det tidspunkt havde 5 cykler.
>
> Så kort opsummeret: Gjensidige har bevidst fjernet en vigtig forsikring for at give mig en bedre pris på EKSISTERENDE forsikringer. Dette er sket uden at jeg er blevet informeret under de samtaler jeg havde med Gjensidige. Kodeordet er eksisterende forsikringer, som de har ændret uden min accept."

Selskabet har den 4/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Allerede fordi der ikke er tegnet særskilt cykeldækning, kan der i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 19 ikke opnås dækning for det anmeldte cykeltyveri.
>
> Vi mener heller ikke, at klagers manglende cykeldækning må tilskrives en fejl hos os. Klager fik tilsendt to tilbud, hvoraf det fremgik, at cykeldækningen ikke var indeholdt i den tegnede standarddækning, men skulle tilkøbes. Klager tegnede forsikring, og af policen fremgik det, at cykeldækning ikke var tilvalgt.
>
> På tilbudstidspunktet var cykeldækning for vores sælgere defineret som en anbefalet dækning, hvilket vil sige, at ved indtegning anbefalede vores sælgere som udgangspunkt kunderne at tegne cykeldækning. Herefter var det op til kunden, om denne ønskede den pågældende tilvalgsdækning. Det gjaldt også for det tilfælde, hvor en eksisterende kunde ønskede en gennemgang af sine eksisterende forsikringer hos os med henblik på en eventuel justering af dækningerne for bl.a. at opnå besparelser, fx i forbindelse med sammenligning med tilbud fra andre selskaber.
>
> Eftersom klager i forvejen havde cykeldækning på sin Hjemforsikring, har det formodningen for sig, at klager i dialogen med vores sælger valgte ikke at fortsætte med cykeldækning (for at opnå en besparelse og så de tegnede dækninger tilsvarede forsikringsbehovet).

At klager ved modtagelse af tilbud i 2014 ikke ønskede cykeldækning, understøttes af, at klager ikke gjorde udtrykkeligt opmærksom på et sådant forsikringsbehov i dialogen med vores sælger; klager havde fx anledning hertil efter modtagelsen af de to tilbud, hvor det klart fremgik, at cykeldækning ikke var indeholdt i tilbuddet, men skulle tilkøbes. Vi lægger desuden vægt på det fremførte i vores svarskrift af 12. juni 2018, hvoraf det fremgår, at klager spurgte ind til tillægsdækninger, såsom rejseforsikring, som var indeholdt i tilbud fra konkurrerende selskab, men som ikke var tilvalgt i vores tilbud. Klager spurgte ikke ind til cykeldækning.

Klager blev ad flere omgange gjort opmærksom på, at forsikringen var uden cykeldækning, uden at klager reagerede herpå. Først i forbindelse med et cykeltyveri knap fire år efter accept, ønsker klager nu dækning og påstår, at han ønskede cykeldækning ved accepten, samt at vi bevidst har fjernet en tilvalgsdækning.

Af ovennævnte grunde – og i øvrigt med henvisning til vores svarskrift – fastholder vi, at klager ikke ønskede cykeldækning, og han var fuldt oplyst om, at forsikringen ikke indeholdte cykeldækning, og derfor skal vi afvise dækning for cykeltyveri."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 15/10 2018 og 26/10 2018, hvor parterne har gentaget sine synspunkter. Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen.

Af forsikringstilbud fra selskabet dateret 29/7 2014 fremgår det bl.a.:

TILBUD - Hjemforsikring

Tilbudsnr. [redacted]

Forsikringen omfatter:

[Klagerens adresse]

Forsikringen dækker	I kraft fra	Selvrisiko i kr.	Forsikringssum i kr.
Indbo	29.07.2014	Se beting.	664.000
Ansvar	29.07.2014	Se beting.	Se beting.
El-skade I, Alm.	29.07.2014	Nej	Se beting.
El-skade II, Særl.	29.07.2014	Nej	Se beting.

I få skadesituationer kan der jf. forsikringsbetingelserne gælde andre summer og selvrisici end nævnt her. F.eks. er der en selvrisiko på min. 3.000 kr. (2013) for skybrudsskader sket i kældre.

Præmien er beregnet ud fra følgende risikoforudsætninger:

- Tagbeklædning Hårdt tag
- Tyverialarm Ej alarm

Ferierejse/afbestilling

Der kan vælges mellem 2 forskellige dækninger. Europa eller Verden.
Europa dækker i EU-/EØS-landene (samme geografiske område som Sundhedskortet), mens Verden dækker i hele verden inkl. EU-/EØS-landene. Tegnes dækning Verden, er det derfor ikke nødvendigt at tegne selvstændig dækning for EU-/EØS-landene.

Hvis behovet ændrer sig
Kontakt os, hvis forsikringsbehovet ændrer sig – der er mulighed for at udvide med følgende tillægsdækninger:

- Cykel
- Glas og kumme
- Windsurfere og småbåde
- Ferierejse - Europa
- Afbestilling - Europa
- Ferierejse - Verden
- Afbestilling - Verden
- Pludselig skade
- Elektronikdækning
- Udvidet husejerdækning
- Udvidet golfdækning

Betaling og gebyrer:

Helårlig præmie	2.016,00 kr.
Stormflod- og stormfaldsafgift	60,00 kr.
Indgåelse af aftalen	45,00 kr.
I alt	**2.121,00 kr.**

Af klagers mail til selskabet dateret 29/7 2014 fremgår det bl.a.:

> "Som lovet [andet selskabs] forslag/tilbud som du gerne må kommentere og forbedre således vi er bedst muligt dækket.
>
> Jeg har noteret følgende til dem som du også skal have med:
> 1) Synes ikke der er beregnet udvidet vandskade/rør forsikring, som vi snakkede om?!
> 2) Jeg rejser en del med mit arbejde - til … og ... Ca. … dage pr. år. Er jeg dækket her vedr. ulykkes-forsikring? Ved jeg har noget gennem arbejde og Mastercard.
> 5) Forsikringssum ulykke større for alle 5 - kan du gøre noget her?
> 6) Rejseforsikring - bør jeg have det?
> 7) Betaling hvis nu vi skifter, er det så på en gang eller?
> 8) Og til sidst - hvad er samlebesparelsen når nu du har genberegnet dit tilbud?"

Af forsikringstilbud fra et andet selskabet dateret 9/7 2014 fremgår det bl.a.:

Forsikringen gælder

Forsikringssted	**[Klagerens adresse]**
Tagtype	Hårdt

Værdi af indbo	928.000 kr.
- guld, sølv, platin, ædelstene og smykker dækkes op til 10 %	92.800 kr.
- mønt og frimærkesamlinger dækkes op til 5 %	46.400 kr.
- penge og ubrugte frimærker dækkes op til 2 %	18.560 kr.
- cykler ved tyveri pr. cykel op til	17.363 kr.

Forsikringen dækker	
Ansvar	Hvis I laver skade på andre personer eller deres ting
Skader på indbogenstande ved	Tyveri, brand og vandskade Storm og voldsomt sky- og tøbrud Kortslutning, herunder elskade Hærværk Færdselsuheld og havari
Retshjælp	Hjælper ved private tvister op til 225.000 kr.
ID sikring	Hjælper både med forebyggelse og begrænsning, hvis jeres identitet bliver stjålet
I kan også udvide forsikringen med	
Glas og kumme	Dækker brud på f.eks. vinduesglas, glaskeramisk kogeplade eller håndvasken. Kan være dækket på bygningens forsikring
Pludselig skade	Dækker pludselig skade med 10% af indbosummen maks. 117.080 kr.
Udvidet guld og sølv	Udvidelse af makssummen, hvis I f.eks. har mange dyre smykker
Udvidet cykeldækning	Udvidelse så hver cykel er dækket med op til 58.541 kr.
Udvidet elektronik	Udvidelse så elektroniske apparater også er dækket ved pludselig skade og funktionsfejl
Udvidet vandskade	Dækker hvis nedbør herunder fygesne trænger ind i jeres bolig
Rejseforsikring	Så I er dækket under rejser i enten Europa eller Hele Verden
Skiferie	Udvidelse til også at dække kompensation og erstatningsrejse under skiferien
Afbestilling	Hvis det ikke er muligt at rejse pga. sygdom eller tilskadekomst blandt rejsedeltagerne eller den nærmeste familie

Af forsikringstilbud fra selskabet dateret 30/7 2014 fremgår det bl.a.:

TILBUD - Hjemforsikring

Tilbudsnr. [redacted]

Forsikringen omfatter:

[Klagerens adresse]

Forsikringen dækker	I kraft fra	Selvrisiko i kr.	Forsikringssum i kr.
Indbo	29.07.2014	Se beting.	1.327.000
Ansvar	29.07.2014	Se beting.	Se beting.
El-skade I, Alm.	29.07.2014	Nej	Se beting.
El-skade II, Særl.	29.07.2014	Nej	Se beting.
Elektronikdækning	29.07.2014	1.000	Se beting.

I få skadesituationer kan der jf. forsikringsbetingelserne gælde andre summer og selvrisici end nævnt her. F.eks. er der en selvrisiko på min. 3.000 kr. (2013) for skybrudsskader sket i kældre.

Præmien er beregnet ud fra følgende risikoforudsætninger:

- Tagbeklædning Hårdt tag
- Tyverialarm Ej alarm

Ferierejse/afbestilling

Der kan vælges mellem 2 forskellige dækninger. Europa eller Verden.
Europa dækker i EU-/EØS-landene (samme geografiske område som Sundhedskortet), mens Verden dækker i hele verden inkl. EU-/EØS-landene. Tegnes dækning Verden, er det derfor ikke nødvendigt at tegne selvstændig dækning for EU-/EØS-landene.

Særlige forudsætninger:

Det er en forudsætning, at:

- Forsikringstageren ikke bor i kollektiv
- Forsikringstageren ikke bor på kollegium eller klubværelse
- Forsikringen afløser anden forsikring i andet selskab
- Forsikringstageren eller andre i dennes husstand ikke har anmeldt mere end 3 skader indenfor de sidste 3 år på nuværende eller tidligere forsikring

Hvis behovet ændrer sig
Kontakt os, hvis forsikringsbehovet ændrer sig – der er mulighed for at udvide med følgende tillægsdækninger:

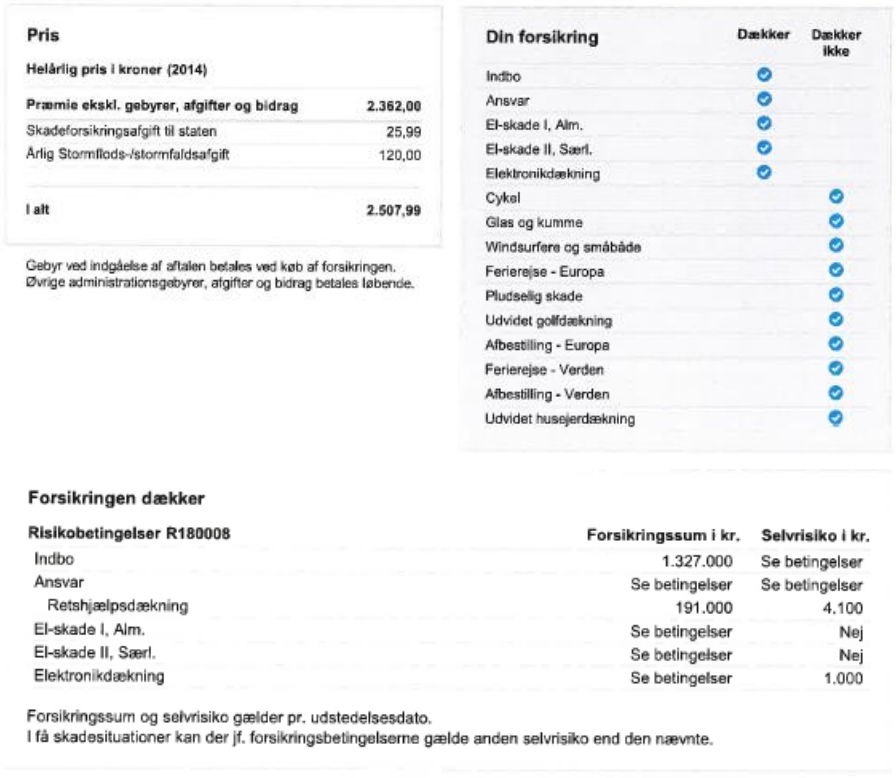
- Cykel
- Glas og kumme
- Windsurfere og småbåde
- Ferierejse - Europa
- Afbestilling - Europa
- Ferierejse - Verden
- Afbestilling - Verden
- Pludselig skade
- Udvidet husejerdækning
- Udvidet golfdækning

Betaling og gebyrer:

Helårlig præmie	2.388,00 kr.
Stormflod- og stormfaldsafgift	60,00 kr.
Indgåelse af aftalen	45,00 kr.
I alt	**2.493,00 kr.**

- Gebyr ved indgåelse af aftalen, betales ved køb af forsikring. Øvrige afgifter betales løbende.
- For opkrævning via BS opkræves et gebyr på 10 kr. Ved indbetalingskort, dog 30 kr.

Af policen dateret 1/8 2014 fremgår det bl.a.:



Pris

Helårlig pris i kroner (2014)

Præmie ekskl. gebyrer, afgifter og bidrag	**2.362,00**
Skadeforsikringsafgift til staten	25,99
Årlig Stormflods-/stormfaldsafgift	120,00
I alt	**2.507,99**

Gebyr ved indgåelse af aftalen betales ved køb af forsikringen.
Øvrige administrationsgebyrer, afgifter og bidrag betales løbende.

Din forsikring

	Dækker	Dækker ikke
Indbo	✓	
Ansvar	✓	
El-skade I, Alm.	✓	
El-skade II, Særl.	✓	
Elektronikdækning	✓	
Cykel		✓
Glas og kumme		✓
Windsurfere og småbåde		✓
Ferierejse - Europa		✓
Pludselig skade		✓
Udvidet golfdækning		✓
Afbestilling - Europa		✓
Ferierejse - Verden		✓
Afbestilling - Verden		✓
Udvidet husejerdækning		✓

Forsikringen dækker

Risikobetingelser R180008	**Forsikringssum i kr.**	**Selvrisiko i kr.**
Indbo	1.327.000	Se betingelser
Ansvar	Se betingelser	Se betingelser
Retshjælpsdækning	191.000	4.100
El-skade I, Alm.	Se betingelser	Nej
El-skade II, Særl.	Se betingelser	Nej
Elektronikdækning	Se betingelser	1.000

Forsikringssum og selvrisiko gælder pr. udstedelsesdato.
I få skadesituationer kan der jf. forsikringsbetingelserne gælde anden selvrisiko end den nævnte.

Af forsikringsbetingelserne 2138008 fremgår bl.a.:

> "**Cykel**
> …
> Gælder, medmindre det fremgår af policen, at dækningen er fravalgt."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Den 29/7 2014 kontaktede klageren selskabet med henblik på at få et bedre tilbud på sine eksisterende forsikringer, og der blev udstedt en ny police for blandt andet familieforsikring den 1/8 2014, hvor cykeldækningen ikke var påført. I januar 2018 fik klageren stjålet en cykel, som han anmeldte til selskabet, der imidlertid afviste dækning.

Klageren ønsker, at selskabet erstatter den stjålne cykel. Han har anført, at han, da han kontaktede selskabet i juli 2014, ikke ønskede at få forringet sine eksisterende forsikringer, og at der ikke var dialog med selskabet om, at cykeldækningen skulle udgå af hans familieforsikring. Kla-

geren har endvidere anført, at han handlede i god tro i relation til, at han stadig havde cykeldækningen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klagerens nye forsikring ikke omfatter cykeldækning. Selskabet har anført, at det er fast procedure, at ingen dækninger fjernes fra en forsikring uden, at der er en udtrykkelig aftale herom med kunden. Selskabet har også anført, at cykeldækningen på tilbudstidspunktet var en anbefalet dækning, som selskabet anbefalede kunderne at tegne. Selskabet har endvidere anført, at klageren efter det første tilbud vendte tilbage til selskabet med spørgsmål om tillægsdækninger, og at elektronikdækningen blev tilføjet fra det første til det andet tilbud, som klageren accepterede. Selskabet har endelig angivet, at det tydeligt fremgår af tilbuddene og af klagerens police, at cykeldækningen ikke er omfattet.

Som sagen foreligger oplyst lægger nævnet til grund, at parterne er enige om, at klagerens forsikring på tyveritidspunktet ikke indeholdt dækning for cykler, og at tvisten derfor er, om selskabet ved omtegningen af forsikringen har begået fejl, som kan føre til, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal erstatte klagerens cykel.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det kritisabelt, at selskabet – uden egentlig dokumentation for, at klageren var indforstået med ændringen – dels fjernede den eksisterende cykeldækning på sit første tilbud, dels undlod at indsatte det i sit andet tilbud, når klageren efter modtagelsen af selskabets første tilbud fremsendte en mail til selskabet, som indeholdt et forsikringstilbud fra et andet selskab med cykeldækning, og når han i mailen anførte, at selskabets medarbejder "gerne må kommentere og forbedre således vi er bedst muligt dækket".

Nævnet finder imidlertid efter en samlet vurdering, at selskabet – trods den kritisable adfærd – ikke kan ifalde et erstatningsansvar, idet nævnet finder, at klageren tre gange – dels i de to tilbud dels i den fremsendte police – let kunne gøre sig bekendt med, at selskabets tilbud/police ikke dækkede cykler.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren i sin mail til selskabet af 29/7 2014 – som blev fremsendt efter, at han havde modtaget det første tilbud fra selskabet, som ikke indeholdt cykeldækning – stillede en række spørgsmål om tillægsdækningerne på familieforsikringen, som viser, at klageren har forholdt sig ganske nøje til indholdet af det først fremsendte tilbud. Klageren spurgte således ind til udvidet vandskade/rør, rejseforsikring, forhøjelse af ulykkesforsikringssummer, betaling ved skift af selskab og samlebesparelsen, når tilbuddet er blevet genberegnet.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at de to tilbud og policen var udformet på en sådan måde, at klageren relativt nemt kunne konstatere, at tilbuddene og policen ikke dækkede "cykel".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han ikke ønskede en forringelse af sine eksisterende forsikringer og derfor ikke undersøgte de eksisterende dækninger – kan grundet indholdet af klagerens mail af 29/7 2914 ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings