Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2019 blev i sag nr. 93019:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring. I klageskema af 23/10 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Denne sag hænger også sammen med min familie-/indboforsikring. Jeg har vedhæftet policen til denne som bilag.
>
> D. 15/12-17 tegner jeg en rejseforsikring ved Tryg. Jeg vælger Tryg, da jeg allerede har indboforsikring igennem [fagforbunds] medlemsbutik her, og derfor regner med, at det vil være en forholdsvist let sag.
>
> Rejseforsikringen bliver tegnet, da jeg skal [til udlandet].
>
> Inden jeg tegner forsikringen, foretager jeg et opkald til Tryg (fremfor at tegne forsikringen over internettet) da jeg vil sikre mig fuld dækning på min elektronik (som udover mig selv, var det eneste værdifulde, jeg ville medbringe til [udlandet]) i rejseperioden, og ikke har stor nok tiltro til mine egne evner, når det kommer til at gennemskue forsikringsparagraffer.
>
> Jeg får forklaret forsikringsrådgiveren dette, jeg får lovet elektronisk dækning og diverse andre dækninger, som vi sammen finder ud af, vil være relevante for min rejse.
> Vi aftaler, at rådgiveren vil sende mig de relevante papirer, som jeg derefter skal underskrive.
> Dette gør jeg i bedste tro og tager afsted til [udlandet].
>
> Med en måned tilbage af min tid i [udlandet] går både min computer og min halvgamle telefon i stykker, jeg informerer Tryg om dette pr. mail, men modtager ikke svar – ej heller på den mail, jeg sender d. 14. August, da jeg er vendt hjem fra rejsen.

2. 93019

Jeg får først svar på mine forespørgsler og afslag, da jeg ringer til Tryg noget tid senere. (Jeg er ikke sikker på den præcise dato her, og har angivet det som værende d. 8/8-18. Det er omkring dette tidspunkt, men jeg skal finde mine telefonudskrifter for at være sikker)

Her får jeg at vide, at tilvalgsdækningen 'Elektronikskade', ikke har været slået til på min indboforsikring, som i 'samarbejde' med rejseforsikringen, dækker dette.
Det forstår jeg ikke, da jeg i min optik i sin tid havde gjort mig fuldt ud forståelig omkring dækningsgraden af elektronik på min rejse.

Jeg har tidligere fået dækket en telefon, der gik i stykker, igennem familie-/indboforsikringen. Og har derfor ikke tænkt videre over, hvorvidt jeg allerede var dækket på indboforsikringen, når det kom til elektronik.

Jeg klager til Tryg, med grundlag i, at jeg på intet tidspunkt under rådgivningen er blevet informeret om, at tilvalgsdækningen Elektronikskade skulle slås til på min indboforsikring til summen á 57 kr. som er tæt på intet i forhold til, hvad jeg betaler for forsikringen. (det svarer faktisk til mindre end en hundrededel af mine samlede udgifter til forsikring hos Tryg; indboforsikring: 1462,18 kr, rejseforsikring: 4301,89 kr.)

Det tog kundeservice tre sekunder at se, at denne elektronikdækning skulle være slået til, da jeg hjemvendt fra rejsen henvendte mig til Tryg i forbindelse med dækning af reparation af computer og telefon.

Dette mener jeg, at rådgiveren også burde have set i løbet af den time, jeg i sin tid talte med vedkommende.

Både rådgiveren jeg i sin tid talte med og 'kvalitetsafdelingen' ved Tryg, mener ikke, at jeg kan have ret i min påstand om mangelfuld rådgivning og derigennem mangelfuld forsikring.

Det mener de ikke, da de i forsikringsrådgiverens notater fra vores telefonsamtale ikke kan se, at vi skulle have drøftet tilvalgsdækningen 'Elektronikskade'.
- Hvilket i sig selv, er en del af det jeg klager over.

Alene det økonomiske aspekt, mener jeg, er argument nok i sig selv for, at jeg ikke har fået god nok rådgivning. Jeg kunne ikke (hvem kunne?) finde på at spare 57 kr., på en forsikring til det hundrededobbelte, hvis den besparelse betød, at det eneste værdifulde (det eneste jeg ønskede at forsikre – mere eller mindre) jeg medbringer på [rejse] ikke kan dækkes i forsikringsøjemed.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Enten ønsker jeg en refusion af min rejseforsikring, da jeg ikke har fået, hvad jeg i sin tid mundtligt blev lovet.

Eller også, så ønsker jeg hjælp og finansiel bistand til reparation af min computer og telefon efter, at de er gået i stykker på min rejse."

3. 93019

Selskabet har i brev af 3/12 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne FA10 for indboforsikring og 1406 for enkeltrejseforsikring, jf. bilag 1 og 2. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har anmeldt, at hans computer samt telefon er blevet beskadiget af overophedning og fugt i forbindelse med en rejse.

Tvisten for Ankenævnet omhandler, hvorvidt klageren har tegnet 'Elektronikdækning' i forbindelse med tegning af en enkeltrejseforsikring og indboforsikring, og dermed hvorvidt klageren har krav på dækning af de anmeldte skader på telefon og computer.

Sagsforløb
Vi modtog den 15. december 2017 en henvendelse fra klager som ønskede at tegne en Enkelrejseforsikring, da han skulle [til udlandet]. Samme dag fremsendte vi en police, forsikringsbetingelserne samt opkrævning for rejseforsikringen til klageren. Policen er vedlagt som bilag 3.

Den 25. juni 2018 modtog vores rejseskadeafdeling en e-mail fra klageren, hvori han oplyste, at hans telefon og computer var blevet defekte på grund af overophedning samt fugt, jf. bilag 4. Dækning for skaderne blev afvist den 5. juli 2018, idet klageren ikke havde dækning for elektronikskader på hverken sin enkeltrejseforsikring eller sin indboforsikring.

Den 4. september 2018 modtog Trygs Kvalitetsafdeling en klage over afgørelsen, hvori klageren blandt andet oplyste, at han i forbindelse med tegningen af rejseforsikringen udtrykkeligt havde gjort opmærksom på, at han ønskede fuld dækning og især på elektronikområdet, da det mest værdifulde, som han ville medbringe på sin rejse var en computer og telefon. Klageren oplyste endvidere, at han i 2016 havde modtaget erstatning for en ødelagt telefon, hvorfor han var overbevist om, at hans indboforsikring allerede dækkede elektroniske skader. Klagen til Kvalitet er vedlagt som bilag 5.

Ved e-mail af 8. oktober 2018 afviste Kvalitet, at skaden var omfattet af klagerens indbo- og rejseforsikring. Ved afslaget lagde vi vægt på, at klageren i forbindelse med tegning af sin indboforsikring ikke havde valgt tilvalgsdækningen 'Elektronikskade', som i forsikringsbetingelserne omtales som 'Uheldsforsikring', jf. bilag 6.

Herefter modtog vi en fornyet klage den 11. oktober 2018 vedrørende mangelfuld rådgivning, jf. bilag 7. Vi besvarede klagen ved e-mail af 12. oktober 2018, hvor vi blandt andet henviste til, at det hverken fremgik af indtegning for indbo- eller rejseforsikringen, at klageren specifikt havde ønsket en særlig dækning for elektroniskskader. Vi henviste endvidere til, at klageren som forsikringstager har en pligt til at sørge for, at hans forsikringer er i overensstemmelse med det ønskede, jf. bilag 8.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering
På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

Efter en gennemgang af sagen finder vi ikke anledning til at ændre de tidligere vurderinger i sagen. Det er forsat vores vurdering, at klageren ikke har haft dækning for de af klageren ønskede elektronikskader i form af overophedning og fugt – 'Uheldsforsikring'.

Rejseforsikring
Ved vores vurdering har vi lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne for Enkeltrejseforsikring afsnit 9.1, at forsikringen dækker ved blandt andet 'brand, lynnedslag, eksplosion og vandskade' på bagage. Ved vandskade forstås '…en skade, der sker som følge af oversvømmelse, skybrud og lignende samt pludselig udstrømning af vand, olie, kølevæske eller lignende fra installationer, akvarier eller andre beholdere på 20 liter eller derover', jf. bilag 2.

Vi har endvidere lagt vægt på, at klageren ønskede at tegne en rejseforsikring, fordi han skulle [rejse]. I forbindelse med tegningen af rejseforsikringen har vores kundemedarbejder gennemgået de ønskede dækninger med klageren. Af vores system fremgår der ingen oplysninger om, at klageren ønskede en specifik 'elektronikdækning' for alle typer af skader på elektronik på sin rejseforsikring.

Rejseforsikringens primære formål, er at dække den sikrede på rejsen, hvis den sikrede enten bliver syg eller kommer til skade på sin rejse. Forsikringen dækker også bagageforsinkelse, indbrudstyveri, simpelt tyveri, åbenlyst tyveri eller røveri af bagagen herunder også elektroniske genstande som bliver stjålet. Der kan tegnes tilvalgsdækninger i form af forsinket fremmøde, transportforsinkelse, ferieboligsikring mv. I den forbindelse er det væsentligt at bemærke, at det ikke er muligt at tegne en specifik elektronikdækning for overophedning og fugt som tilvalg til sin rejseforsikring.

Vi fastholder herved, at overophedning og fugt ikke er en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed på rejseforsikringen. Vi finder fortsat ikke dokumentation for, at klageren ved tegningen har udtrykt ønske om en forsikringsdækning for alle typer af skader på elektronik.

Vi bemærker, at klageren, som forsikringstager, har en forpligtelse til, at kontrollere sin police sammenholdt med sine forsikringsbetingelser, og hvorvidt han i forbindelse med tegningen har fået den ønskede dækning.

<u>Indboforsikring</u>
Klageren har haft indboforsikring i Tryg siden den 15. oktober 2015. Af policen fremgår det blandt andet, at forsikringen omfatter 'El-skade', og at den ikke omfatter 'Uheldsforsikring', jf. bilag 9.

Af forsikringsbetingelserne for indbo afsnit 4.7. fremgår det blandt andet, at 'El-skadedækning' omfatter '…enhver skade på elektrisk ledere eller komponenter i ovennævnte apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende'. Endvidere fremgår det, at forsikringen ikke dækker 'Skader der skyldes, at apparatet er blevet overbelastet eller anvendt i strid med dets bestemmelse eller konstruktion' og 'Skade som skyldes at genstanden er udsat for vand/væske/fugt, fx mobiltelefon tabt i vand eller vasket i vaskemaskine, med mindre der er tale om vandskade jf. punkt 4.10', jf. i det hele bilag 1.

Klageren har i sin e-mail af 4. september 2018 blandt andet oplyst, at han ikke var bekendt med, at den af ham ønskede elektronikdækning var en tilvalgsdækning på indboforsikringen.

I forbindelse med tegning af indboforsikringen har klageren fået tilsendt policen af 5. oktober 2015 samt forsikringsbetingelserne. Det fremgår klart og tydeligt heraf, at indboforsikringen ikke dækker den af klageren ønskede elektroniske dækning, herunder blandt andet fugtskader. Klageren, har som forsikringstager, en forpligtelse til sikre, at han er dækket i overensstemmelse med sine ønsker.

Klageren har oplyst, at han i 2016 fik dækning for en skade på sin telefon, hvorfor at han var overbevist om, at han havde dækning for alle elektroniske skader. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at klageren den 28. juli 2016 anmeldte en færdselsskade, hvor han var faldet på sin cykel og havde skadet sin telefon, da han ved faldet landede på den. Sagen blev behandlet som en færdselsskade og ikke en 'El-skadedækning'.

Vi fastholder, at klageren ikke har haft den ønskede dækning på tidspunktet for skadernes opståen og i den forbindelse fastholder vi, at der ikke er begået rådgivningsfejl. Klageren har derfor ikke ret til dækning af reparation eller refusion af præmien for rejseforsikringen."

Klageren har i brev af 27/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"I Trygs seneste besvarelse skrives følgende:
Tvisten for Ankenævnet omhandler, hvorvidt klageren har tegnet 'Elektronikdækning' i forbindelse med tegning af en enkeltrejseforsikring og indboforsikring, og dermed hvorvidt klageren har krav på dækning af de anmeldte skader på telefon og computer.

Dette er jeg ikke enig i.
For mig at se, handler tvisten om mangelfuld rådgivning. Hvilket Tryg også refererer til senere i deres besvarelse:
Vi fastholder, at klageren ikke har haft den ønskede dækning på tidspunktet for skadernes opståen og i den forbindelse fastholder vi, at der ikke er begået rådgivningsfejl. Klageren har derfor ikke ret til dækning af reparation eller refusion af præmien for rejseforsikringen.

Min udlægning af, hvad sagen omhandler, er følgende:
Tvisten for Ankenævnet omhandler, hvorvidt jeg har modtaget mangelfuld rådgivning i udarbejdelsen af min rejseforsikring, og dermed hvorvidt jeg har krav på enten en dækning af de anmeldte skader eller en refusion af omkostningerne på den forsikring, der ikke har omfattet og dækket, hvad jeg er blevet lovet i forbindelse med den mangelfulde rådgivning.

Min påstand er, at den mangelfulde rådgivning vedrørende indgåelse af min rejseforsikring har påført mig et efterfølgende tab, i form af manglende dækning af reparationer. Den mangelfulde rådgivning hviler i høj på at det må være Tryg, der som forsikringsselskab har kendskab til min indboforsikring og kendskab til dennes indflydelse på dækningen i min rejseforsikring.
Jeg kan som lægmand ikke forventes, at burde have kendskab til at dækningen i min indboforsikring har indflydelse på min rejseforsikring, ligesom jeg heller ikke kan forventes spørge ind til om mine øvrige forsikringsforhold har indflydelse på rejseforsikringen.
Dette ansvar må alene ligge ved rådgiver.
På baggrund af ovenstående mener jeg ikke rådgivningen har været fyldestgørende, da
Tryg ikke har informeret mig om de relevante risici, særligt da jeg specifikt udtrykker ønske om at forsikre 'mig selv og min elektronik'.

Jeg er indforstået med, at sagen i høj grad er påstand mod påstand.
Jeg optog desværre ikke selv min og kunderådgiverens samtale d. 15. december 2017.
Da Tryg desværre ikke stiller ydelsen om at optage opkald med kunder til rådighed med henblik på fremtidige komplikationer har vi desværre ikke mulighed for at vide, hvad der præcist er blevet fremlagt af Tryg under vores telefonopkald.

Jeg påstår dog, at jeg ikke er blevet rådgivet tilstrækkeligt.

Elektronikdækning skulle være tegnet med på min indboforsikring mod en yderligere betaling på 57 kr. Jeg påstår, at jeg ikke bliver rådgivet om dette, da jeg antager, at min indboforsikring ikke spiller en rolle, når det kommer til min fremtidige elektronikdækning på rejsen, hvilket jeg mener er utilstrækkelig rådgivning.

Jeg ser mig i den forbindelse nødsaget til at gentage mit argument om, at 57 kr. er en dråbe i havet i forhold til, hvad jeg ender med at betale for forsikringen.
Havde jeg modtaget god og ikke mangelfuld rådgivning, havde jeg betalt de 57 kr. og begge parter havde ikke behøvet at bringe denne sag for Ankenævnet.
Jeg påstår at ovenstående er mangelfuld og illoyal rådgivning fra rådgivers side.

I den seneste besvarelse skriver Tryg følgende:
Vi har endvidere lagt vægt på, at klageren ønskede at tegne en rejseforsikring, fordi han skulle [rejse]. I forbindelse med tegningen af rejseforsikringen har vores kundemedarbejder gennemgået de ønskede dækninger med klageren. Af vores system fremgår der ingen oplysninger om, at klageren ønskede en specifik 'elektronikdækning' for alle typer af skader på elektronik på sin rejseforsikring.

Jeg vil gerne for klarhedens skyld bede jer fremlægge, hvilke oplysninger det i jeres system fremgår, at jeres kundemedarbejder og jeg har snakket om – da jeg har noteret at vi udelukkende har talt om helbred og elektronik.

En anden ting, jeg ønsker dokumentation fra Tryg på, er i henhold til følgende del af deres besvarelse:
Vi modtog den 15. december 2017 en henvendelse fra klager som ønskede at tegne en Enkelrejseforsikring, da han skulle [til udlandet]. Samme dag fremsendte vi en police, forsikringsbetingelserne samt opkrævning for rejseforsikringen til klageren. Policen er vedlagt som bilag 3.

Jeg har ledt i min mailindbakke (…) og i min e-boks efter denne mail.
Jeg vil gerne bede jer om at uploade den tilsendte mail, således at modtageradresse og dato også fremgår, da jeg ikke selv har kunnet finde mailen fra d. 15. December.

D. 27. december 2017, modtager jeg en mail fra Tryg om, at dokumentet 'Enkeltrejse' er blevet lagt på min side hos Tryg.dk.

Denne mail er vedlagt som bilag 'Mail fra Tryg d. 27. december, 2017'. Dette er ikke sket d. 15. december, og betyder at jeg har væsentligt færre dage til at læse og forstå policen, og kontakte Tryg ved eventuelle tvivlsspørgsmål inden afrejse.

D. 29. december 2017, efterspørger jeg et indbetalingskort for at betale for enkeltrejseforsikringen, da jeg endnu ikke har modtaget dette. Jeg modtager svar på dette d. 3. Januar 2018.
Denne mail er vedlagt som bilag 'Mail fra Tryg d. 3. januar 2018'.

Jeg har d. 29. december endnu ikke modtaget opkrævning for rejseforsikringen til klageren, som skulle være modtaget i samme mail som *en police og forsikringsbetingelserne*.
Jeg anmoder om et indbetalingskort i min mail til Tryg d. 29. December 2017, da jeg gerne vil fuldføre min del af aftalen med Tryg, altså betalingen. Dette gør jeg med en tiltro til, at jeg har modtaget god rådgivning og en forsikring, der dækker det, jeg i sin tid fik lovet, som altså var Trygs del af aftalen.

Jeg vedkender gerne, at jeg burde have læst alle policer, jeg burde have fået tilsendt.
En ting er dog, at de ikke er blevet tilsendt, på de tidspunkter, som Tryg påstår. En anden ting er, at jeg ikke har modtaget rådgivning om, også at fokusere på min indboforsikringspolice, da det er denne, der reelt set har med elektronikdækningen at gøre. Dette burde selvsagt være kommet frem i løbet af den mangelfulde samtale med rådgiveren fra Tryg.
Rådgivningen har været mere end mangelfuld, når jeg ikke, i forbindelse med en [rejse], bliver foreslået/tilbudt at tilføje elektronikdækningen á 57 kr. til min indboforsikring."

Selskabet har i brev af 25/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til vores seneste indlæg til Ankenævnet gør vi fortsat gældende, at der ikke er begået rådgivningsfejl i nærværende sag. Af vedlagte oversigt over klagerens 'aktiviteter' fremgår det, at klageren henvendte sig til os den 15. december 2017 for at få lavet en Enkelt rejseforsikring. Af telefonnotatet fremgår der ingen oplysninger om, at klageren har udtryk særligt ønske om dækning af sin elektronik. Oversigten fremgår af vores bilag 10.

Klageren har i sit brev til nævnet oplyst, at han ved tegning af rejseforsikringen har udtrykt ønske om at forsikre 'mig selv og min elektronik'. I forbindelse med tegning af nye produkter i Tryg har vi altid fokus på, at vores kunder får de ønskede dækninger. Hertil skal det også nævnes at såfremt vores rådgiver havde været bekendt med klagerens ønske vedrørende elektronikdækning ved fugtskader, så ville denne også have rådgivet om tegning af en tilvalgsdækning til indboforsikringen. Det ville have været både i klagerens og vores interesse, at klageren havde fået den ønskede dækning.

Vi skal beklage, at vi fejlagtigt i vores brev af 3. december 2018 har skrevet, at vi sendte policen til klageren samme dag, som han havde anmodet om at få den tegnet. Det er korrekt, at vi først sendte policen og forsikringsbetingelserne til klageren den 27. december 2017. Dette fremgår også at den vedlagte oversigt. Vi finder dog, at dette ikke har betydning for hverken spørgsmålet om dækning eller rådgivning. Men vi skal dog endnu engang bemærke, at klageren, som forsikringstager, har en forpligtelse til at kontrollere sin police sammenholdt med sine forsikringsbetingelser, og hvorvidt han har fået den ønskede dækning."

Til dette har klageren fremsendt brev af 1/2 2019 til nævnet, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg vedholder, at der klart er tale om en ganske dårlig og mangelfuld rådgivning.

I løbet af en lang telefonsamtale har jeg gjort meget tydeligt opmærksom på ønsket om dækning af elektronik – og selvsagt ikke kun i tilfælde af fugtskader, som Tryg skriver i seneste brev. Jeg ved endnu ikke, om min computer og telefon er gået i stykker som følge af fugt, slag under transport eller noget tredje. En reparation ville højst sandsynligt kunne kaste lys over årsagen.
Hvorvidt vi har snakket om dækning af elektronik kan selvfølgelig ikke bevises, da dette ikke fremgår af notatet og det dertilhørende opkald ikke er blevet optaget.

I min optik virker notatet dog ikke så gennemarbejdet, at det kan påvise, hvorvidt vi har drøftet elektronikdækning eller ej.
Der står ganske rigtigt, hvor længe jeg skal være afsted, men efter en lang samtale, kunne jeg have håbet på, at lidt flere observationer og anslagspunkter i samtalen ville have været nedfældet af rådgiveren.
Den 2. og sidste bemærkelse i notatet vedr. girokortet (der ikke dukkede op), der skal betales før dækningen indtræder, virker som en selvfølge og kunne måske med fordel have været erstattet af noget af den information, som jeg leverede under samtalen.

Med henblik på Trygs argumentation for, hvorfor der ikke er tale om mangelfuld rådgivning:

'I forbindelse med tegning af nye produkter i Tryg har vi altid fokus på, at vores kunder får de ønskede dækninger.'
Dette mener jeg ikke, er et validt argument for, at der ikke kan være sket mangelfuld rådgivning. Det kan jo glippe, hvilket jeg mener, er tilfældet i denne sag.

Når man henvender sig til Tryg for at tegne forsikring, er det vel, som Tryg siger i det seneste brev, i Trygs egen interesse, at den professionelle rådgiver fortæller om de muligheder der er for dækning – og hvad de koster.

Dertil må det siges at være oplagt, at en rådgiver 'fanger', at en studerende på et langt udlandsophold (6 måneder og 25 dage, som der står i notatet), ønsker at forsikre sin elektronik.

Det er mangelfuldt rådgivningsarbejde, hvis Tryg ikke angiver førnævnte mulighed for forsikring. I særdeleshed, når det er en eksisterende kunde, der henvender sig.

Det tog, som nævnt i tidligere breve, ca. tre sekunder, at finde frem til, at jeg skulle have haft en tilvalgsdækning á 57 kr. på elektronikken, da jeg ringede til Tryg hjemvendt fra studieopholdet. Det burde en rådgiver også have informeret om – hvis tilfældet er, at vi ikke har snakket om det i løbet af vores oprindelige telefonsamtale. Hvilket vi gjorde.

Med henblik på fortrydelsesret og Tryg's holdning til, at man som kunde læser policerne:
Policen er afsendt, d. 27/12 – afrejse d. 8/1 – Det er gjort meget klart for undertegnede, at policen skal være betalt inden afrejse.

Undertegnede måtte ved mail af 29. december, bede om fakturaen – således at der kunne betales inden afrejse. Den modtog jeg d. 3. januar.

Der er en del nedpakning, stress og jag i forbindelse med at rejse. Jeg har dertil skullet fokusere på, at opnå dækning på min rejseforsikring. Det har været tidsmæssigt svært at finlæse en forsik-

ringspolice og lægge mærke til fejl og mangler – hvilket var grunden til, at jeg i sin tid søgte hjælp hos en rådgiver.

I forlængelse af dette, så ville det have været min indboforsikring, jeg skulle have gransket for at finde ud af, at jeg manglede elektronikdækningen – noget en rådgiver måske burde og kunne have hjulpet mig med. Især da det ville være i både min og Trygs interesse, at jeg havde fået den ønskede dækning."

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets skærmprint med oversigt over "Aktiviteter" vedrørende klageren fremgår bl.a.:

"15-12-2017 …
Telefon inbound
…
Kommentarer
enkelrejse lavet med afrejse den 09-01-2018 og 6 mdr og 25 dage frem. Har fortalt ham at der kommer en giro der skal indbetales før der er dækning"

Selskabet har i brev i december 2017 til klageren bl.a. anført:

"Her er den nye forsikringsaftale (police) for din Enkeltrejseforsikring.

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækningerne passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.

Betalingen på 4.301,89 kr. inkl. gebyrer og afgifter vil blive opkrævet via indbetalingskort."

Af klagerens anmeldelse af 25/6 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg skriver, fordi jeg lige nu er i [udlandet], hvor både min telefon og computer valgte at stå af, for 5 dage siden.

Min telefon overophedede i varmen og har efterfølgende døjet med fugtproblemer, da overophedningen skabte en sprække i bagcoveret. Jeg har efterfølgende haft den i en spand ris i flere dage, og jeg kan bruge den nu. Men batteriet dør hurtigt og jeg har fået at vide, at flere ting skal skiftes i den, hvis den skal fungere upåklageligt igen.

Min computer derimod stod blot af henover natten. Jeg havde brugt den aftenen før, til at lede efter et sted, hvor jeg kunne få min mobil ordnet. Da jeg åbnede computeren dagen efter, hvor den kun havde lagt i et aflåst skab siden jeg sidst havde brugt den, var skærmen sort og jeg kunne ikke få liv i computeren efter at have prøvet at resette SMC og NVRAM. Jeg har ikke kunnet finde et autoriseret macsted endnu, hvor de kan diagnosticere den.

Jeg skriver for at høre, om i har forslag til hvad jeg kan gøre nu, og om i kan hjælpe på nogen måde?"

Af police for klagerens rejseforsikring fremgår bl.a.:

"**Forsikringen omfatter**

Enkeltrejse
Behandling af sygdom og tilskadekomst inkl. transport i forbindelse med sygdom og tilskadekomst, hjemkaldelse, tilkaldelse og sygeledsagelse, eftersøgning og redning, evakuering og ufrivilligt ophold, krisehjælp og bagageforsinkelse.

Du kan desuden få erstatningsrejse eller erstatning for Ødelagte rejsedøgn ved sygdom og tilskadekomst, når du er sygeledsager eller hvis du bliver kaldt hjem i utide.

Tryg samarbejder med Falck Global Healtcare under navnet Tryg Alarm.

Ulykke
Varigt mén, Dødsfald, Tandskade og Overfald.

Bagage, Privatansvar og Retshjælp
Dækningerne er automatisk omfattet af forsikringen efter en samlet rejseperiode på 3 måneder. 1 måned svarer til 30 dage."

Af police for klagerens familieforsikring fremgår bl.a.:

"**Forsikringen omfatter**

Indboforsikring herunder
- dækning for guld og sølv m.m.
  15% af summen på indboforsikringen
- El-skade
- Psykologisk krisehjælp m.v.

Ansvarsforsikring
…
Retshjælpsforsikring
…
Forsikringen omfatter ikke
…
Uheldsforsikring"

Af forsikringsbetingelserne for rejseforsikring nr. 1406 fremgår bl.a.:

"**Hvad er dækket**
…
9.1 Bagage

11. 93019

Forsikringen dækker dine ting, som du har med som bagage, får eller køber på rejse til/fra og i udlandet.

Bagage er ejendele, som du har med på rejsen som håndbagage eller indskrevet bagage. Ejendele som du har med hjemmefra, købt og/eller fået på rejsen, er omfattet.

Forsikringen dækker ved
- brand, lynnedslag, eksplosion og vandskade.
- indbrudstyveri, simpelt tyveri, åbenlyst tyveri eller røveri af bagagen.
- bortkomst og beskadigelse af indskrevet bagage.
- bortkomst og beskadigelse af bagage som følge af en hændelse, der er dækket under dækningen Evakuering og ufrivilligt ophold, afsnit 6.6

Vandskade er skade, der sker som følge af oversvømmelse, skybrud og lignende samt pludselig udstrømning af vand, olie, kølevæske eller lignende fra installationer, akvarier eller andre beholdere på 20 liter eller derover.
Når skaden er sket i lejet feriebolig, se afsnit 7.3 forstås vandskade også som frostsprængning i utilstrækkeligt opvarmet lokale, påfyldning og aftapning af olietank eller andre beholdere, opstigning af grund- eller kloakvand, væske fra nedløbsrør eller tagrender, bygge- og reparationsarbejde."

Af forsikringsbetingelserne for familieforsikring nr. FA10 fremgår bl.a.:

"**Vejledning om forsikringsbetingelserne**
Der kan ske mange forskellige skader i familien i dagligdagen, og hvis Familieforsikringen skulle dække dem alle, ville præmien blive tårnhøj. Derfor er forsikringen afgrænset til nogle bestemte hændelser, som det kan være svært at gardere sig imod, og som kan have store økonomiske konsekvenser.

Grunddækningen
omfatter indboforsikring, ansvarsforsikring, retshjælpsforsikring og dækning for psykologisk krisehjælp. På siderne 6-14 kan du se, hvordan indboforsikringen dækker. På siderne 18-21 kan du læse om ansvarsforsikring og retshjælpsforsikring, og på side 17 om psykologisk krisehjælp.
…
Tilvalgsdækninger
Du kan tegne følgende tilvalgsdækninger:
…
Uheldsforsikring
Uheldsforsikringen dækker andre hændelser, der opstår pludselig, fx hvis støvsugeren rammer en fladskærm, som vælter og går i stykker.
…
4. Forsikringsdækning
…
4.7. El-skadedækning
Forsikringen omfatter elektriske apparater til privat brug, herunder hårde hvidevarer, der lovligt kan forhandles eller lovligt anvendes i Danmark, og som tilhører sikrede, eller som sikrede har vedligeholdelsespligten for.

Forsikringen dækker enhver skade på elektriske ledere eller komponenter i ovennævnte apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

Ud over skade på elektriske dele dækkes også anden skade på apparatet, der sker i forbindelse med elskaden.

Forsikringen dækker ikke

…

Skade som skyldes at genstanden er udsat for vand/væske/fugt, fx mobiltelefon tabt i vand eller vasket i vaskemaskine, med mindre der er tale om vandskade jf. punkt 4.10.

…

4.9. Rejsegodsforsikring

Forsikringen dækker med indtil 10 % af forsikringssummen for indboforsikringen indbogenstande, der medbringes under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland i indtil 3 måneder fra første udrejsedag.

Forsikringen dækker efter de regler, der gælder for indboforsikringen, når genstandene medbringes eller sendes som rejsegods.

…

4.10. Storm- og nedbørsskader og udstrømning af vand eller væsker fra beholder/installation

…

Forsikrede genstande

Almindeligt privat indbo

Indbo og andre private ejendele, herunder alt hvad der hører til en privat boligs normale udstyr.

Særligt privat indbo

Antikviteter, malerier, kunstværker, ægte tæpper, pelsværk, ure, kikkerter, musikinstrumenter, telefoner, fotoudstyr, alt radio- og tv-udstyr, CD/DVD-afspiller/optager, m.v., bånd, LP'er, CD'ere, DVD'ere m.m., navigationsudstyr, PC'er og øvrigt dataudstyr, både soft- og hardware og alt tilbehør hertil.

…

Oversvømmelse, smeltevand og nedbør

Forsikringen dækker skader på de forsikrede genstande der på grund af voldsomt sky- eller tøbrud ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer forsikringsstedet eller trænger ind i bygningen gennem naturlige utætheder såsom fx korrekt monterede ventilationsåbninger eller skorstene.

…

Desuden dækker forsikringen skader på de forsikrede genstande som følge af smeltevand og nedbør, hvis skaden er en umiddelbar følge af en stormskade eller en anden pludselig skade på bygning eller korrekt anbragt og fastgjort afdækningsmateriale.

…

5.5. Uheldsforsikring

(Gælder kun, hvis dækningen fremgår af policen)

Forsikrede genstande

Forsikringen omfatter alene genstande nævnt under felterne 'Almindeligt privat indbo' og 'Særligt privat indbo' i dækningsskemaet i punkt 4 med de anførte begrænsninger. Samtidig omfattes hårde hvidevarer uanset undtagelsen i pkt. 2.1.

Elektriske apparater inkl. hårde hvidevarer, bestemt til fritidshuset, dækkes når fritidshuset er forsikret i Tryg.

De forsikrede genstande skal tilhøre sikrede og udelukkende være til privat brug.

Pludselig skade
Forsikringen dækker pludselige skader på de forsikrede genstande, der ikke kan henføres til Familieforsikringens andre dækninger og tilvalgsdækninger, undtagelser og begrænsninger.

Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal således ske samtidig.

Forsikringen dækker skade som skyldes, at genstanden er udsat for vand/væske/fugt, uanset begrænsningen i el-skadedækning pkt. 4.7."

Nævnet udtaler:

Klageren har indboforsikring i selskabet. Forud for en næsten syv måneder lang rejse til udlandet med afrejse den 8/1 2018 kontaktede han selskabet telefonisk den 15/12 2017 og aftalte at tegne en rejseforsikring. Klageren har anmeldt, at hans computer og mobiltelefon under rejsen den 20/6 2018 var blevet defekte på grund af overophedning samt fugt. Klageren har fremsat krav om enten refusion af sin udgift til rejseforsikringen med henvisning til, at han ikke har fået, hvad han mundtligt er blevet lovet, eller dækning af reparationsomkostningerne vedrørende computeren og telefonen.

Klageren har blandt andet anført, at "Rejseforsikringen bliver tegnet, da jeg skal [til udlandet]. Inden jeg tegner forsikringen, foretager jeg et opkald til Tryg (fremfor at tegne forsikringen over internettet) da jeg vil sikre mig fuld dækning på min elektronik … Jeg får forklaret forsikringsrådgiveren dette, jeg får lovet elektronisk dækning og diverse andre dækninger, som vi sammen finder ud af, vil være relevante for min rejse". Klageren har også anført, at "Jeg kan som lægmand ikke forventes, at burde have kendskab til at dækningen i min indboforsikring har indflydelse på min rejseforsikring, ligesom jeg heller ikke kan forventes spørge ind til om mine øvrige

forsikringsforhold har indflydelse på rejseforsikringen. Dette ansvar må alene ligge ved rådgiver".

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning og har blandt andet anført, at "Vi fastholder herved, at overophedning og fugt ikke er en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed på rejseforsikringen. Vi finder fortsat ikke dokumentation for, at klageren ved tegningen har udtrykt ønske om en forsikringsdækning for alle typer af skader på elektronik. Vi bemærker, at klageren, som forsikringstager, har en forpligtelse til, at kontrollere sin police sammenholdt med sine forsikringsbetingelser, og hvorvidt han i forbindelse med tegningen har fået den ønskede dækning".

Selskabet har anført, at klageren til indboforsikringen ikke har tegnet tillægsdækningen "uheldsforsikring", der blandt andet omfatter visse elektronikskader.

Nævnet finder på det foreliggende grundlag ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist, at de anmeldte skader er omfattet af tillægsdækningen "el-skade" i henhold til indboforsikringen, da skaden, jf. bestemmelserne i indboforsikringens rejsegodsforsikring, er sket mere end tre måneder efter klagerens afrejse, eller af rejseforsikringen, da den ikke omfatter skader som de indtrufne. Da klageren ikke har tegnet tillægsdækningen "uheldsforsikring", kan nævnet herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist, at de anmeldte skader er omfattet af hans forsikringers dækningsomfang.

Spørgsmålet er herefter, om klageren har bevist, at selskabets har ydet mangelfuld eller fejlagtig rådgivning, der kan begrunde et erstatningsansvar.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han under telefonsamtalen med selskabet den 15/12 2017 skulle have udtrykt ønske om tegning af en udvidet dækning for skader på elektronik, eller at selskabet i øvrigt har ydet utilstrækkelig eller fejlagtig rådgivning i forbindelse med indgåelsen af aftalen om rejseforsikringen.

15. 93019

Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at erstatte de anmeldte elektronikskader eller at tilbagebetale præmien for rejseforsikringen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at udgiften til at udvide indboforsikringen med elektronikdækning udgjorde et relativt begrænset beløb, 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