Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. december 2019 blev i sag nr. 93811:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en bygningsforsikring. I klageskema af 28/5 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Vi har haft en rørskade som TRYG har dækket.
>
> I forbindelse med dækningen har TRYG opkrævet en selvrisiko på 2500 kr.
>
> Selvrisikoen fremgår imidlertid ikke af min forsikringsoversigt som i øvrigt indeholder oplysninger om selvrisiko på en række andre forsikringer som vi har hos TRYG, herunder en rørskadeforsikringen i vor sommerhus. Tryg henviser til forsikringsbetingelserne hvori selvrisikoen ganske rigtigt er anført - hvis det ellers er muligt at finde disse betingelser. Vi har vore forsikringer hos Tryg igennem IDA Forsikring, og på vores 'Min side' hos IDA Forsikring er det ikke muligt at finde forsikringsbetingelserne. Kun hvis man leder videre på Trygs egen hjemmeside dukker betingelserne op. Vi mener på den baggrund ikke Tryg kan opkræve selvrisikoen.
>
> Vi klagede først til Tryg, der henviste os til IDA Forsikring, der henviste tilbage til Tryg, der henviste til deres kvalitetsafdeling, som endte med at afvise vores klage.
>
> Sidst har vi søgt på Ankenævnets afgørelser og fundet denne sag: … 80335
>
> Den mener vi er parallel med vores. Dette har vi anført overfor Tryg, men uden held. Derfor denne klage.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At de opgiver selvrisikoen - som vi endnu ikke har indbetalt"

Selskabet har i brev af 26/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for husforsikring nr. EJ03 og drejer sig om at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren' den 19. december 2018 anmeldte en rørskade.

Den opståede tvist omhandler hvorvidt vi som følge af rørskaden er berettiget til at opkræve den selvrisiko, som fremgår af klagers forsikringsbetingelser.

Sagsforløb
Den 19. december 2018 anmeldte klager elektronisk et brud på et kobberrør.

Den 20. december 2018 sendte vi en mail til klager hvor vi bad om at få indsendt billeder af skaden og ligeledes få oplyst til hvilken konto og registrerings nummer der skulle afregnes til. Vi gjorde i mailen opmærksom på, at der for forsikringen var en selvrisiko på 2.500 kr. på denne type skade.

Den 25. december kontaktede klager vores skadeafdeling og oplyste, at idet der ikke er nævnt nogen selvrisiko i policeoversigten for denne type skader, så har vi ikke ret til at opkræve en selvrisiko. Kunden anførte endvidere, at dette måtte betragtes som vildledende markedsføring.

Vores skadeafdeling vendte ved mail af 3. januar tilbage til klager og oplyste at såfremt han var blevet lovet noget andet omkring selvrisiko, så måtte han fremsende noget dokumentation som understøttede det. Men på det foreliggende grundlag måtte vi fastholde, at der i henhold til betingelserne var en selvrisiko på 2.500 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår følgende under afsnittet 'Selvrisiko'

> ***'Selvrisiko***
> *Rabatgivende selvrisiko*
> *Er forsikringen tegnet med rabatgivende selvrisiko, fremgår denne af policen.*
> *Den rabatgivende selvrisiko, som er indeksreguleret gælder alene for skader, der er dækket under Bygningsbrandforsikringen. Hus- og grundejerforsikringen samt insekt- og svampeforsikringen.*
>
> ***Selvrisiko på udvidet forsikring***
> *Ved anden pludselig skade udgør selvrisikoen 2.500 kr. (i 2006) pr skade.*
> *Ved rådskader udgør selvrisikoen 1/3 af den samlede erstatningsudgift pr. skade, dog minimum 2.500 kr. (i 2006) pr skade.*
> *Fx ved råd i to vindues/dørpartier gælder to gange selvrisiko.*
> *Ved rør/kabel og stikledningsskader udgør selvrisikoen 2.500 kr. (i 2006) pr. skade, når det skadede er 20 år og derover…'*

Af forsikringsbetingelsernes forside er endvidere oplyst følgende:

> ***'Aftalegrundlaget***

> *Forsikringsbetingelserne, policen og eventuelle policetillæg udgør tilsammen den aftale, der er indgået med Tryg Gruppeforsikring…'*

Af klagers forsikringsoversigt fremgår i øvrigt også følgende:

> *'Forsikringsoversigten indeholder en generel opsummering af oplysningerne på den enkelte forsikring. I tvivlsspørgsmål er det derfor policen, eventuelle policetillæg, forsikringsbetingelserne og eventuel korrespondance, der er gældende.'*

Selskabets vurdering
Kunden har tegnet sin villaforsikring gennem IDA forsikring og har i den forbindelse opnået rabatgivende selvrisiko, som fremgår af kundens policeoversigt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår af afsnittet 'Selvrisiko' at den rabatgivende selvrisiko kun gælder for skader, der er dækket under Bygningsbrandforsikringen, Hus og grundejerforsikringen samt Insekt og svampeforsikringen.

Endvidere fremgår af dette afsnit, at der gælder en selvrisiko på 2.500 kr. for bl.a. rørskader.

Af forsiden på forsikringsbetingelserne fremgår, at aftalegrundlaget for forsikringen består af forsikringsbetingelserne, policen og eventuelle policetillæg.

Vi fastholder derfor, at vi i henhold til forsikringsbetingelserne er berettigede til at opkræve klager en selvrisiko på 2.500 kr. for den konstaterede rørskade."

Klageren har i brev af 18/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

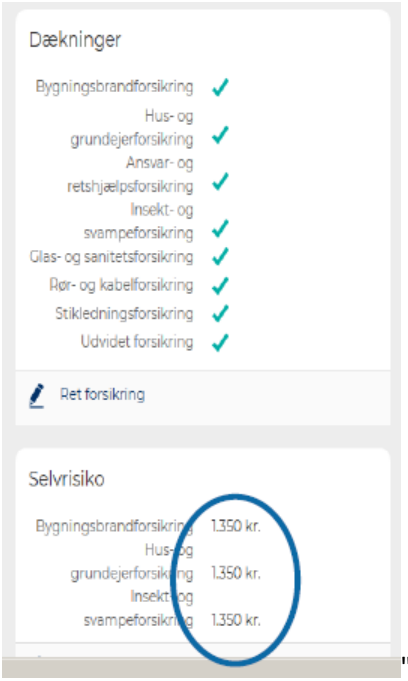
"Jeg konstaterer, at Tryg ikke forholder sig til min klages to hovedpunkter:

- At der på min forsikringsoversigt er anført en selvrisiko på en række andre forsikringer, men ikke på denne
- At hverken forsikringspolice eller forsikringsbetingelserne – med oplysninger om selvrisikoen – kan findes på 'Min side' hos Trygs samarbejdspartner IDA Forsikring. Endvidere er der heller ikke på MIN side anført vejledning i, hvor jeg så kan finde dem.

Jeg har derfor dd. Kontaktet IDA forsikring for at få oplyst, hvor jeg kan finde forsikringspolice og forsikringsbetingelser. Jeg får her den besked, at da forsikringen er tegnet for en del år siden, findes hverken betingelser eller police i digitalform. Jeg henvises derfor til den police og de tilhørende forsikringsbetingelser der blev fremsendt med posten da forsikringen oprindeligt blev tegnet.

I samme forbindelse oplyste jeg IDA Forsikring om, at jeg er uenig med Tryg om en selvrisiko. Den venlige dame hos IDA forsikring kigger på min forsikringsoversigt og fortæller mig, at der på den står, at der er en selvrisiko på 1350 kr. på en rørskade, men ikke 2500 kr. som Tryg mener. Jeg anfører, at der ikke står nogen selvrisiko ud for rørskader på min forsikringsoversigt, men det fastholder damen hos IDA forsikring og sender mig vedhæftede. Det fremsendte angiver en selvrisiko på nogle af forsikringsdækningerne på 1350 kr., men igen ikke for rørskadeforsikringen. Jeg medsender blot dette bidrag til sagen for at understrege, at både Tryg og IDA forsikring åbenlyst har problemer med at kommunikere og selv forstå deres selvrisikostruktur.

4. 93811



"

Selskabet har i brev af 28/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "På baggrund af kundens yderligere bemærkninger til sagen, må vi igen henvise til forsikringsbetingelserne EJ03 (som i øvrigt er sendt til Ankenævnet af klager selv). Af betingelsernes punkt '9 Selvrisiko' fremgår, som også tidligere skrevet, følgende omkring rabatgivende selvrisiko:
> …
> Vores kunde har netop opnået rabatgivende selvrisiko på de områder hvor det i henhold til forsikringsbetingelserne er muligt. For alle andre områder gælder fortsat en selvrisiko på 2500 kr."

Til dette har klageren fremsendt brev af 7/9 2019, hvori det bl.a. er anført:

> "Jeg har ikke yderligere til Trygs bemærkninger til sagen, men må konstatere, at Tryg ikke forholder sig til, hvorfor de mener, at denne sag ikke er parallel til Ankenævnets afgørelse i sag 80.335.
>
> Tryg forholder sig heller ikke til de argumenter om uklarhed i sammenhængen mellem forsikringsoversigten og forsikringspolicen, som jeg har anført, og de fejlagtige oplysninger, som deres forsikringsformidler IDA forsikring har givet mig."

Hertil har selskabet i brev af 7/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Der henvises til kendelsen 80335 hvor klager fik medhold som følge af uklarhed i sammenhængen mellem policeteksten og betingelserne hvilket gjorde, at klager med rette havde fået den opfattelse, at der alene var en selvrisiko vedrørende retshjælp. Det er imidlertid vores klare opfattelse, at der ikke foreligger en sådan uklarhed i denne sag. Tværtimod er det vores vurdering, at det som fremgår af policen og det som fremgår af betingelserne supplerer hinanden på en klar og overskuelig måde i forhold til hvilke selvrisici der er gældende. Vi har i vores tidligere svar til nævnet redegjort nærmere for dette."

Ankenævnet *for* Forsikring

5. 93811

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Uddrag gengives nedenfor. Ved mail af 20/12 2018 meddelte selskabet, at man dækkede skaden, og at "der er selvrisiko på 2.500 kr. på skaden". Hertil bemærkede klageren ved mail af 20/12 2018, at "som jeg læser forsikringen er der ikke selvrisiko på rørskade - se nedenstående klip".

Af IDA Forsikrings "Forsikringsoversigt 2018" fra marts 2018 fremgår bl.a.:

> "Forsikringsoversigt 2018
> Her er din årlige forsikringsoversigt. Den viser de forsikringer, som du selv er forsikringstager på. Bemærk at forsikringer,
> - du har tegnet indenfor de sidste 4-6 uger, ikke fremgår af oversigten.
> - der er opsagt til et senere tidspunkt, fremgår af oversigten. De ophører automatisk på opsigelsesdatoen.
> - der fremgår af oversigten, kun er de forsikringer, som IDA Forsikring udbyder igennem Tryg.
> - oprettet i din evt. ægtefælle/samlevers eller hjemmeboende børns navn(e), ikke er med på din forsikringsoversigt. I kan få adgang til at se hinandens forsikringer, ved at logge ind på www.tryg.dk/minside og give fuldmagt til dette.
>
> **Forskel på betalt præmie og præmien på oversigten**
> Præmierne på din forsikringsoversigt indeholder ikke alle afgifter og gebyrer. Det betyder, at den præmie, der står på oversigten, er forskellig fra den præmie, du reelt skal betale.
> …
> **Har du forsikret alt det, der betyder noget?**
> Der kan ske meget på et år, og dine forsikringer skal følge med, når behovene ændrer sig. Tænk på dine kære, din bil, dit hus, dine rejser og andet, der betyder noget. På www.idaforsikring.dk kan du se priser og dækninger, og købe dine forsikringer. Du kan også kontakte os på www.idaforsikring.dk/skriv eller på 70 21 01 91.
> …
> Forsikringsoversigten indeholder en generel opsummering af oplysningerne på den enkelte forsikring. I tvivlsspørgsmål er det derfor policen, eventuelle policetillæg, forsikringsbetingelserne og eventuel korrespondance, der er gældende.
>
> Bemærk, at forsikringer, der endnu ikke er trådt i kraft, eller nyere ændringer på eksisterende forsikringer ikke fremgår af forsikringsoversigten.
>
> Beløb til opkrævning indeholder ikke skatter, afgifter og gebyrer som fx opkrævningsgebyr, stormflodsafgift, skadeforsikringsafgift eller arbejdsmiljøafgift, medmindre det fremgår af oversigten.
> …
> <u>Villaforsikring</u>
> Policenummer … Forsikringssum Selvrisiko pr. dags dato
>
> Forsikringstager …

Forsikringssted …

Dækning	
Bygningsbrandforsikring	1.330 kr.
Hus- og grundejerforsikring	1.330 kr.
Ansvar- og retshjælpsforsikring	
Insekt- og svampeforsikring	1.330 kr.
Glas- og sanitetsforsikring	
Rør- og kabelforsikring	
Stikledningsforsikring	
Udvidet forsikring	

Aftale
IDA Guld

Opkrævning
Via BetalingsService: 1. november

Betaling pr. år
3.632,00 kr."

Af forsikringsbetingelserne Tryg Villaforsikring EJ 03 fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**
…
Denne tabel gælder kun for Rør- og kabelforsikring samt Stikledningsforsikring
Alder indtil
20 år Erstatning 100%
derefter selvrisiko på 2500 kr. pr. skade (i 2006).
…
9. Selvrisiko
Rabatgivende selvrisiko
Er forsikringen tegnet med rabatgivende selvrisiko, fremgår denne af policen.

Den rabatgivende selvrisiko, som er indeksreguleret, gælder alene for skader, der er dækket under Bygningsbrandforsikringen, Hus- og grundejerforsikringen samt Insekt- og svampeforsikringen.

Selvrisiko på udvidet forsikring
…
Ved rør/kabel og stikledningsskader udgør selvrisikoen 2.500 kr. (i 2006) pr. skade, når det skadede er 20 år og derover."

Ankenævnet *for* Forsikring

7. 93811

Nævnet udtaler:

Klageren har via IDA Forsikring blandt andet forsikret sit hus i selskabet. I marts 2018 modtog han en forsikringsoversigt fra IDA Forsikring, hvoraf det fremgår, at der opkræves en selvrisiko på 1.330 kr. for skader dækket af bygningsbrandforsikringen, hus- og grundejerforsikringen og insekt- og svampeforsikringen. Ud for de andre forsikringer af huset er der ikke angivet nogen selvrisiko. De samme oplysninger fremgår af klagerens profil "Min side" på IDA Forsikrings hjemmeside. Den 19/12 2018 anmeldte klageren et brud på et kobberrør. Selskabet anerkendte, at skaden var omfattet af rør- og kabelforsikringen og meddelte, at man ville opkræve en selvrisiko på 2.500 kr.

Klageren ønsker, at han fritages for betaling af selvrisikoen. Han har blandt andet anført, at der er angivet en selvrisiko ud for andre forsikringsområder på den forsikringsoversigt, som han har modtaget i marts 2018, men ikke ud for rør- og kabelforsikringen. Han har anført, at hverken police eller forsikringsbetingelser ses på "Min side" hos IDA Forsikring, ligesom der heller ikke er en vejledning i, hvordan de kan findes. Klageren har oplyst, at han telefonisk har spurgt IDA Forsikring, hvor han kan finde police og forsikringsbetingelser, og at han har fået den besked, at hverken forsikringsbetingelserne eller police findes i digital form, da forsikringen er tegnet for en del år siden.

Selskabet har fastholdt, at klageren skal opkræves selvrisiko og har blandt andet anført, at klageren ved at tegne sin husforsikring gennem IDA forsikring har opnået en rabatgivende selvrisiko, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne i afsnittet "Selvrisiko", at den rabatgivende selvrisiko kun gælder for skader, der omfattes af bygningsbrandforsikringen, hus- og grundejerforsikringen og insekt- og svampeforsikringen. Selskabet har også anført, at det fremgår af afsnittet "Selvrisiko" i forsikringsbetingelserne, at der gælder en selvrisiko på 2.500 kr. for blandt andet rør- og kabelskader. Selskabet har endvidere anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at aftalegrundlaget for forsikringen består af forsikringsbetingelserne, policen og eventuelle policetillæg.

Nævnet bemærker, at en forsikringsoversigt bør udformes således, at den – henset til sin kortfattede form – giver et så retvisende billede som muligt.

Nævnet finder på den baggrund, at det er ønskeligt, at selskabets forsikringsoversigt i den konkrete sag – der for visse af dækningerne oplister konkrete beløb på selvrisikoen – indeholder en klar oplysning om, at der for andre af de i forsikringsoversigten oplistede dækninger tillige gælder en selvrisiko, som alene fremgår af forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder dog efter en samlet vurdering, at forsikringsoversigtens udformning i den konkrete sag ikke i sig selv kan give klageren en bedre retsstilling, end der følger af forsikringsbetingelserne. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har opkrævet en selvrisiko på 2.500 kr. ved dækning af klagerens rørskade.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er almindeligt kendt, at der for en forsikring gælder et sæt forsikringsbetingelser, og at det også er normalt, at der for en række skader gælder en selvrisiko.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren den 19/12 2018 anmeldte skaden til selskabet, som i mail af 20/12 2018 meddelte, at "der er selvrisiko på 2.500 kr. på skaden".

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det fremgår af både forsikringsbetingelsernes punkt 7 og punkt 9, at der opkræves en selvrisiko på 2.500 kr. ved rør- og kabelskader, når det skadede er over 20 år gammelt.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at forsikringsbetingelsernes punkt 9 sondrer mellem "rabatgivende selvrisiko" – som aftales mellem parterne, og som skal fremgår af policen – og "selvrisiko på udvidet forsikring", som gælder automatisk, når kunden vælger den pågældende til-

valgsdækning. Rørskadedækningen er udtryk for en sådan udvidet forsikring, hvor der automatisk gælder en selvrisiko.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder klagerens henvisning til nævnets afgørelse i sag 80335 – kan ikke føre til andet resultat, idet sag 80335 angik forholdet mellem policen og forsikringsbetingelserne, der begge er at betragte som en integreret del af aftalegrundlaget mellem parterne.

Nævnet bemærker, at det fremgår af klagerens forsikringsoversigt, at "forsikringsoversigten indeholder en generel opsummering af oplysningerne på den enkelte forsikring. I tvivlsspørgsmål er det derfor policen, eventuelle policetillæg, forsikringsbetingelserne og eventuel korrespondance, der er gældende".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
Formand